



Dipartimento della sanità  
e della socialità

# Linee guida di vigilanza nei Nidi dell'infanzia e nei Centri extrascolastici

---

Aprile 2022

---

## **Repubblica e Cantone Ticino**

Dipartimento della sanità e della socialità  
Divisione dell'azione sociale e delle famiglie

Ufficio del sostegno a enti e attività  
per le famiglie e i giovani (UFaG)

## Elenco delle abbreviazioni

<b>DASF</b>	Divisione dell'azione sociale e delle famiglie
<b>UFaG</b>	Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani
<b>OAMin</b>	Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione
<b>LFam</b>	Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni
<b>RLFam</b>	Regolamento della legge per le famiglie

I termini di genere femminile presenti nel testo parlando del personale ispettivo ed educativo si riferiscono a persone di tutti i generi.

# Indice

<b>Elenco delle abbreviazioni</b>	<b>2</b>
<b>Indice</b>	<b>3</b>
<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>Definizione del mandato di vigilanza</b>	<b>6</b>
<b>Criteri di legge, fondamentali e di qualità</b>	<b>8</b>
<b>Svolgimento e gestione della vigilanza ordinaria</b>	<b>12</b>
Visite annunciate	12
Visite non annunciate	14
<b>Svolgimento e gestione della vigilanza straordinaria</b>	<b>15</b>
<b>Verifica continua</b>	<b>15</b>
<b>Ammonimenti, sanzioni o provvedimenti speciali di vigilanza</b>	<b>15</b>
<b>Basi legali e testi di riferimento</b>	<b>16</b>



## Introduzione

Ai sensi dell'Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione (OAMin, in particolare art. 19) e della Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie LFam) del 15 settembre 2003 e il suo Regolamento (RLFam, in particolare art. 4 lett. g), 24 e 44), l'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG) è l'autorità designata ad esercitare il ruolo di vigilanza delle strutture di accoglienza extrafamiliare autorizzate.

Con questo documento, seppur in modo sintetico, si intende presentare in modo chiaro e accessibile le procedure e le modalità adottate dall'UFaG in materia di vigilanza presso i Nidi dell'infanzia, i Micro-nidi e i Centri extrascolastici.

Nell'ambito della vigilanza, oltre all'indispensabile verifica dell'ottemperamento dei criteri di autorizzazione e di sussidiamento sanciti dal quadro legislativo, l'UFaG si è da sempre orientato verso la promozione della qualità del settore in questione e delle singole strutture che ne fanno parte. In tale ottica sono state allestite le seguenti linee guida con lo scopo di permettere di esplicitare il concetto di vigilanza nella sua forma così come nei suoi contenuti.

Inizialmente nel documento sono definiti il mandato e l'orientamento su cui poggia la vigilanza dell'Ufficio. Vengono considerate sia le basi legali che permettono il rilascio dell'autorizzazione e dell'eventuale sussidio, sia i criteri che definiscono il livello di qualità di Nidi dell'infanzia, Micro-nidi e Centri extrascolastici. Successivamente viene descritto il modo in cui si svolgono le differenti vigilanze ordinarie (annunciate e non annunciate) e straordinarie.

Annessi al documento, a titolo esplicativo, vengono ugualmente allegati i modelli attuali dei rapporti che vengono restituiti alle varie strutture di accoglienza al termine della procedura di vigilanza. Tali modelli non sono definitivi e possono modificarsi nel corso del tempo. Le modifiche sono dettate dalla continua evoluzione e dall'aggiornamento dei quadri legislativi così come dagli standard di qualità. L'Ufficio si riserva il diritto di modificare i contenuti dei rapporti di vigilanza ogni qualvolta ritenuto necessario.

## Definizione del mandato di vigilanza

Per vigilanza si intende una forma di sorveglianza posta dall'autorità nei confronti delle strutture affinché quest'ultime rispettino i quadri legislativi in vigore. A tale proposito, la vigilanza viene disciplinata secondo l'articolo 19 dell'Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione.

### Art. 19, OAMin:

<sup>1</sup>*Rappresentanti qualificati dell'autorità devono visitare ogni istituto quando necessario, tuttavia almeno ogni due anni.*

<sup>2</sup>*Essi hanno il compito di farsi un giudizio, in ogni maniera adeguata, in particolare anche con colloqui, sullo stato di salute dei minori e sulle cure loro prodigate.*

<sup>3</sup>*Essi vigilano affinché siano adempiute le premesse per il rilascio dell'autorizzazione e rispettati gli oneri e le condizioni.*

A livello cantonale, il ruolo dell'Ufficio per il sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG) e i termini del suo mandato di vigilanza sono definiti dal Regolamento della legge per le famiglie (RLFam), secondo cui il compito dell'UFaG è quello di verificare il soddisfacimento dei criteri di autorizzazione e di riconoscimento da parte di Nidi dell'infanzia e Micro-nidi (art. 24, RLFam) e dei Centri extrascolastici (art. 44, RLFam).

### Artt. 24 e 44, RLFam:

<sup>1</sup>*I rappresentanti dell'UFaG visitano la struttura almeno una volta ogni due anni e verificano che le condizioni per il rilascio dell'autorizzazione siano ancora adempiute.*

<sup>2</sup>*I funzionari dell'Ufficio hanno in ogni tempo, durante l'esercizio, accesso ai locali dove si esercita un'attività sottoposta a vigilanza.*

<sup>3</sup>*Nell'ambito della vigilanza l'UFaG può sottoporre la struttura a vigilanza speciale ed emanare provvedimenti.*

La legge richiede che almeno ogni due anni venga effettuata una vigilanza per ogni struttura. Queste vigilanze ordinarie si suddividono in vigilanze annunciate e non annunciate. Sempre in questo ambito, nel caso l'Ufficio nutra dei dubbi rispetto all'operato della struttura o in caso di segnalazioni di terzi, può sottoporre la struttura a vigilanza straordinaria ed emanare, quando necessario, eventuali provvedimenti.

## Scopo e obiettivi della vigilanza

Lo scopo primario della vigilanza è di poter verificare che le premesse del rilascio dell'autorizzazione siano adempiute e che gli oneri e le condizioni siano rispettati. Tuttavia la vigilanza ha come fine anche quello di conoscere i bisogni delle strutture, di sostenerle nei loro progetti specifici e di accompagnarle affinché i bisogni dei bambini e delle loro famiglie trovino risposte sempre più adeguate. L'UFaG ha quindi fatto la scelta di promuovere all'interno della vigilanza anche la qualità dell'accoglienza. L'auspicio è che tutto ciò avvenga in un clima di collaborazione, attraverso confronti, scambi trasparenti e reciproco rispetto.

Gli obiettivi della vigilanza possono essere riassunti come segue:

- verificare che i requisiti all'autorizzazione e al sussidio siano rispettati;
- verificare che l'accompagnamento dei bambini sia costruito in funzione dei loro bisogni;

- verificare che le scelte educative e pedagogiche della struttura siano fondate e consapevoli;
- verificare che il funzionamento della struttura, le prestazioni offerte e le modalità di presa a carico corrispondano a quanto scritto nella carta dei servizi e nel progetto pedagogico;
- verificare che la struttura faccia i passi necessari per attivare una riflessione sulle proprie pratiche;
- verificare che le condizioni di lavoro dei collaboratori siano rispettose della loro integrità, della loro salute e della loro dignità;
- evidenziare eventuali punti critici da sviluppare e punti di forza da valorizzare.

Tali verifiche sono necessarie al fine di garantire la qualità di presa a carico dei bambini accolti. Nello specifico, l'UFaG è responsabile del rispetto del quadro legislativo svizzero, nonché della convenzione dei diritti del fanciullo e dei codici deontologici ed etici delle professioni rappresentate nelle strutture poste sotto la sua sorveglianza.

## Criteri di legge, fondamentali e di qualità

L'UFaG è responsabile dell'organizzazione e dell'esecuzione della vigilanza presso tutti i Nidi dell'infanzia, i Micro-nidi e i Centri extrascolastici autorizzati ed eventualmente sussidiati in Ticino. Questo mandato è oggetto di costante riflessione e aggiornamento, sia nelle procedure e negli strumenti impiegati, sia nell'approccio adottato con gli enti.

Nell'ambito dell'adempimento del mandato disciplinato dal quadro legislativo e in considerazione della promozione di un servizio di qualità, la vigilanza si basa prevalentemente sulla valutazione dei seguenti principi: criteri di legge, criteri fondamentali e criteri di qualità.

### Criteri di legge (autorizzazione e sussidiamento)

L'Ufficio verifica che ogni struttura di accoglienza ottemperi i requisiti sanciti dalla Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie, LFam) dal suo Regolamento (RLFam) così come dalle relative Direttive.

In sintesi, vengono verificati requisiti inerenti i posti autorizzati, l'adeguatezza del personale, la lista dei bambini iscritti, il rapporto numerico educatrici/bambini, la presenza della carta dei servizi e del progetto pedagogico, gli aspetti amministrativi inerenti l'Ente (statuto dell'associazione, comitato e ruoli), gli aspetti organizzativi (relativi al personale, idoneità e formazione, composizione dell'*équipe* e orari) gli aspetti strutturali (spazi e arredi e organizzazione degli ambienti), la sicurezza in tutte le sue forme (protocolli e procedure di sicurezza), gli aspetti di igiene, salute, refezione e alimentazione.

Per dettagli inerenti i requisiti di autorizzazione si rimanda al documento *Linee guida e procedure per l'autorizzazione e il riconoscimento di una struttura di accoglienza extrafamiliare* (UFaG, 2019) esistente sia per i nidi dell'infanzia che per i centri extrascolastici.

### Criteri fondamentali

Oltre ai criteri di legge sopra citati, l'UFaG verifica il rispetto di ulteriori aspetti ritenuti prioritari. A tale proposito, la Convenzione ONU del 1989 sui diritti del fanciullo ratificata dalla Svizzera nel 1997 e i suoi due relativi protocolli costituiscono un riferimento sostanziale, anche per quanto attiene il settore dell'accoglienza dell'infanzia.

La Convenzione richiama gli Stati a considerare il benessere e l'interesse superiore dei bambini quale principio cardine permanente, ponendo particolare attenzione alla loro protezione, al loro sviluppo e alla possibilità che gli è data di partecipare e di essere ascoltati. Questi principi, applicabili anche alle realtà dei Nidi per l'infanzia e dei Centri extrascolastici, guidano l'orientamento dell'UFaG nel coordinamento e nella promozione del settore.

L'UFaG, nel suo ruolo di autorità di vigilanza, di consulenza e d'informazione, nonché con la sua presenza sul territorio, considera di avere una responsabilità nella promozione e nella verifica del rispetto dei diritti del fanciullo. Per questo motivo ha scelto di includere il rispetto e la promozione dei diritti fondamentali dei fanciulli fra gli ambiti oggetto di vigilanza. L'Ufficio considera rilevanti in questo ambito diritti quali l'interesse superiore del bambino, il diritto al rispetto della propria personalità, delle proprie specificità e differenze, all'uguaglianza, diritto alla sicurezza socio-emotiva e fisica, alla partecipazione, all'autodeterminazione, alla libertà di espressione, all'autonomia, al movimento, al gioco autonomo, al riposo e al tempo libero.

## Criteria di qualità

Oltre alla verifica continua dei criteri di legge e dei criteri fondamentali, per sottolineare la volontà di considerarsi come partner di co-costruzione e di crescita del settore, l'UFaG ha scelto di dare uno spazio significativo alla promozione della qualità, pur sapendo che gli aspetti qualitativi non assumono una valenza prescrittiva in termini di legge. L'articolazione tra rispetto dei requisiti di legge e promozione della qualità è un equilibrio delicato e complesso che richiede costante aggiornamento e confronto con gli attori del settore.

La scelta di focalizzare taluni aspetti specifici legati alla qualità delle prestazioni erogate fa riferimento a studi e ricerche attuali e condivise nell'ambito dell'accoglienza collettiva. I documenti cui l'Ufficio fa principalmente riferimento sono i seguenti:

- C. Wustmann Seiler e H. Simoni. (2016). *Quadro d'orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera*. Commissione svizzera per l'UNESCO, Rete svizzera per la custodia dei bambini.
- Cusini, G.; Leoni – Lepori, R.; Montiglia, E.; Pedretti, A. (2021). *Buone pratiche di collaborazione tra centri extrascolastici e scuole. Modello standard ad uso di scuole e centri extrascolastici che intendono creare un vademecum personalizzato alla propria realtà*. Gruppo di lavoro interdipartimentale DSS DECS in collaborazione con Atan.
- Dipartimento della sanità e della socialità, Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2014). *Per un'accoglienza di qualità. Guida pratica ad uso delle strutture della prima infanzia*. Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).
- Delegazione Cemea Ticino. (2017). *Il bambino al centro dei centri. Possibili pratiche a cui tendere per offrire un servizio di qualità nel centro extrascolastico*. Documento realizzato in collaborazione con le educatrici e le direttrici dei centri extrascolastici del Canton Ticino.
- Kibésuisse; Jacob Foundation. (2014). *Manuale QualiNido. Standard del marchio di qualità per le strutture di accoglienza per l'infanzia*.
- Moletto, A.; Zanon, O.; Zucchi R. (2021). *Linee di orientamento. La cura delle transizioni: approcci e metodologie per la co-educazione dei bambini e delle bambine tra famiglie e professionisti nei servizi per l'infanzia*. Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) con il patrocinio della Commissione svizzera per l'UNESCO.

Di seguito riportiamo i principali ambiti nei quali l'UFaG intende promuovere la qualità, ognuno con la stessa importanza e tutti strettamente correlati:

## Organizzazione

L'organizzazione di una struttura implica la dotazione di strumenti di lavoro che facilitino la pianificazione accurata del suo *management* (tabelle iscrizioni, orari presenze, orario personale); è inoltre necessario prevedere un'accurata documentazione scritta del lavoro (regolamenti, procedure, documentazione relativa al personale, riunioni con verbali); protocolli vari (prevenzione, salute, sicurezza, educativi).

L'organizzazione del personale è svolta dalla Direttrice/Responsabile, i cui compiti sono: l'elaborazione di mansionari del personale educativo ed ausiliario; la garanzia di stabilità e continuità attraverso l'organizzazione dei turni del personale; la definizione di un progetto pedagogico condiviso con l'*équipe* educativa; l'istituzione di momenti di lavoro non a contatto con i bambini, di riflessione e scambio (riunioni di *équipe*, di piccoli gruppi e individuali) i cui contenuti pedagogici dovrebbero essere messi in primo piano; la pianificazione di osservazioni sistematiche (strumento fondamentale

per il lavoro educativo); la garanzia di partecipazione a formazioni continue (individuali, interne, supervisioni); l'accompagnamento del personale in formazione.

### Pratiche educative

“Le pratiche educative sono strumenti diretti e concreti con cui si cerca di dare risposta ai diversi bisogni di ogni singolo bambino” (Delegazione Cemea Ticino, 2017). I bisogni principali del bambino, come espresso nei documenti: *Per un'accoglienza di qualità* (UFaG, 2014) e *Quadro d'orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera* (Wustmann Seiler & Simoni, 2016), possono essere riassunti in diversi aspetti: relazioni significative calorose e stabili, ambienti sani e sicuri, esperienze adeguate allo sviluppo e alla individualità del bambino, collaborazione con le famiglie, ecc.

L'applicazione di questi principi dovrebbe trovare traduzione nelle seguenti pratiche educative:

- coerenza nell'applicazione del progetto pedagogico;
- attenzione all'attitudine educativa: toni, postura, comunicazione individualizzata;
- proposte di attività adeguate ai bisogni, ai tempi, alle competenze, ai ritmi e agli interessi del bambino;
- conoscenza del singolo bambino all'interno della collettività;
- garanzia di uno sguardo inclusivo;
- impostazione di riferimenti significativi a sostegno della sicurezza emotiva del bambino (momenti di cura e relazioni privilegiate, osservazioni regolari del bambino, ambientamento, progetti individuali, attenzione a che venga custodita la conoscenza di ogni bambino);
- cura delle transizioni (con la famiglia, con la scuola, durante la giornata, nel passaggio di gruppo, ecc.) tra le varie attività;
- partecipazione dei bambini nei differenti ambiti (costituzione regole, garanzia dell'autodeterminazione, ecc.);
- promozione dell'attività autonoma e spontanea;
- grandezza e costituzione adeguate dei gruppi di bambini;
- organizzazione di uscite all'aperto e gite frequenti;
- cura dei momenti di routine quotidiana (pranzi, cure, accoglienza e ricongiungimento, ecc.).

In particolare per i Centri extrascolastici:

- implementazione di buone pratiche di collaborazione con la scuola;
- organizzazione accurata dei vari periodi durante l'anno (caratterizzando in modo differenziato il periodo scolastico e le vacanze);
- pianificazione scrupolosa delle trasferte quotidiane.

### Spazi e materiali

Lo spazio è un soggetto educante che permette l'accompagnamento, l'apprendimento, l'autonomia e l'autodeterminazione del bambino. È fondamentale quindi predisporre un ambiente che favorisca l'avvio di esperienze di scoperta, di esplorazione e di costruzione, compatibili con il livello di sviluppo e d'interesse del singolo bambino.

Ciò si traduce con spazi interni accoglienti, calorosi e curati; funzionali e differenziati per i bambini e che favoriscano l'autonomia, organizzati in angoli di gioco differenziati e riconoscibili, che consentano anche il gioco individuale.

Una struttura dovrebbe comprendere anche spazi per gli adulti (in cui svolgere colloqui, lavori di amministrazione, pause, ecc.).

Spazi esterni devono poter essere facilmente raggiungibili, protetti e sicuri, ombreggiati ed esperienziali.

È importante che gli arredi e i materiali siano prevalentemente naturali, in buono stato, variati, in quantità sufficiente, adeguati alle competenze, ai bisogni e agli interessi del bambino, correttamente dimensionati e che favoriscano l'autonomia e che i materiali di gioco e di esplorazione siano disposti con intenzionalità.

### **Relazioni con la famiglia**

La famiglia è un *partner* e collabora con il servizio durante tutto il percorso di accoglienza del bambino. L'ambientamento dev'essere previsto con modalità rispettose dei ritmi di bambino e famiglia. Durante l'arco dell'anno, la struttura deve prevedere più momenti individuali di scambio e restituzione con i genitori.

È auspicabile che la struttura organizzi serate tematiche per le famiglie, legate all'infanzia e all'educazione.

## Svolgimento e gestione della vigilanza ordinaria

Perché la vigilanza possa essere un'occasione di sviluppo per i Nidi dell'infanzia, i Micro-nidi e i Centri extrascolastici e per favorire una crescita del settore, l'UFaG sceglie di adottare con gli enti un approccio il più dialogico possibile, nei limiti posti dal suo ruolo, intrattenendo con essi una comunicazione aperta, che tenga in considerazione le loro esigenze, bisogni e suggerimenti.

È stata fatta la scelta di alternare delle **vigilanze annunciate** a **vigilanze non annunciate**.

Le visite annunciate, di una durata solitamente più estesa, sono generalmente organizzate al momento del rinnovo dell'autorizzazione cantonale e consentono di ripercorrere gli obiettivi della vigilanza e di verificare richieste e raccomandazioni espresse nel corso della vigilanza precedente permettendo un confronto in presenza con la direzione e con i suoi collaboratori.

Le visite non preannunciate, d'altra parte, consentono di verificare che le condizioni di autorizzazione siano rispettate in ogni momento e permettono, trattandosi di sopralluoghi più brevi, di concentrare un tempo maggiore nell'osservazione della struttura e delle pratiche educative in atto.

L'ufficio è consapevole del fatto che le vigilanze non possono che sondare un momento puntuale, quale campione della vita quotidiana del servizio.

La procedura di vigilanza si articola di regola nelle seguenti fasi:



### Visite annunciate

La visita annunciata si svolge solitamente prima del rinnovo quadriennale dell'autorizzazione ed è più estesa rispetto a quella non annunciata poiché ha lo scopo di verificare il rispetto di tutti i criteri di autorizzazione e di verificare ulteriori aspetti qualitativi della struttura.

#### Raccolta e verifica delle informazioni

L'UFaG, almeno con sei settimane di anticipo, annuncia la data della vigilanza in concomitanza con l'invio di un formulario di preparazione per raccogliere le informazioni necessarie prima di effettuare la visita. Il formulario dev'essere ritornato debitamente compilato al più tardi due settimane prima del sopralluogo previsto, sia in forma elettronica che in formato cartaceo.

Questo consente:

- una prima verifica dello stato di adempimento delle richieste e delle raccomandazioni formulate al termine della procedura di vigilanza precedente;
- la verifica dello stato di completezza della documentazione in possesso dell'Ufficio e la conoscenza di eventuali aggiornamenti nelle procedure, protocolli, concetti pedagogici, ecc.;
- la verifica (in modo diretto, o attraverso autocertificazioni della struttura) del rispetto dei criteri di autorizzazione e di sussidiamento.

## Sopralluogo

Il sopralluogo si articola in diverse fasi, nello specifico:

la **visita degli spazi** della struttura e della loro funzionalità nel rispondere ai bisogni dei bambini, considerando che alcune condizioni ambientali contribuiscono al benessere del bambino o, viceversa, possono aumentare il suo livello di stress o di disagio: luminosità, cura degli arredi, livello del rumore, accesso ai sanitari, ecc.

L'**osservazione** delle attività in uno o più gruppi di bambini per la verifica della coerenza del concetto pedagogico (evidenziando eventuali discrepanze nelle pratiche correnti) e della postura educativa (adeguatezza degli interventi educativi). Durante l'osservazione l'ispettrice socioeducativa pone particolare attenzione agli aspetti seguenti:

- il modo in cui i bambini si appropriano degli spazi e dei materiali;
- la varietà, la cura, la presentazione e la qualità degli spazi e dei materiali a disposizione;
- la qualità degli interventi del personale educativo;
- la qualità e la postura nelle relazioni tra il personale e i bambini;
- l'adeguatezza nelle risposte alle sollecitazioni e ai bisogni dei bambini;
- la dinamica e il clima del gruppo.

I **colloqui** tra ispettrici e Direttrice/Responsabile e con il personale educativo (quale occasione di scambio), sono momenti di confronto che permettono l'approfondimento delle informazioni trasmesse nel formulario di preparazione, lo stato di messa in opera delle richieste/raccomandazioni formulate, l'analisi dell'organizzazione interna della struttura e la discussione dei contenuti pedagogici e di gestione. Inoltre, si accerta l'esistenza delle procedure e dei protocolli interni di sicurezza, salute e igiene.

Il colloquio con la direzione è inoltre occasione di un primo rimando rispetto a quanto osservato e discusso.

## Restituzione

Al termine del processo di vigilanza le ispettrici redigono un **rapporto di vigilanza**, documento che viene inviato alla direzione della struttura e all'Ente gestore. I rapporti di vigilanza dei Nidi si differenziano da quelli dei Centri extrascolastici; nonostante ciò entrambi sono strutturati in modo analogo e presentano la verifica dei criteri di legge/fondamentali così come la verifica di eventuali criteri qualitativi.

- **Criteri di legge o fondamentali:** criteri menzionati in articoli di legge o di regolamento o che sono ritenuti prioritari rispetto all'interpretazione di detti articoli. Tali criteri devono essere soddisfatti. In caso contrario, la valutazione finale comporta l'indicazione di una conformità parziale, nonché l'indicazione di una o più richieste da soddisfare;
- **criteri di qualità:** sono aspetti ispirati a riferimenti pedagogici condivisi che approfondiscono e declinano i riferimenti legali; essi possono essere oggetto di una o più raccomandazioni da sviluppare e possibilmente raggiungere.

## Visite non annunciate

La visita non annunciata rientra nel quadro delle **vigilanze ordinarie**.

La peculiarità di questa modalità consiste nel cogliere un momento spontaneo della quotidianità della struttura.

Gli obiettivi sono:

- la verifica dei criteri di legge relativi al numero dei bambini e del personale educativo presenti;
- l'osservazione degli spazi, delle attività nei gruppi e della postura educativa;
- la verifica delle richieste e delle raccomandazioni formulate nel rapporto della visita precedente.

A seguito del sopralluogo e dell'osservazione, l'ispettrice socioeducativa farà una breve restituzione sull'esito della vigilanza. Nel caso in cui la Direttrice/Responsabile non fosse presente, l'ispettrice prenderà contatto per notificare l'avvenuta vigilanza e fare una breve restituzione. In caso di necessità, l'UFaG si riserva la possibilità di pianificare un ulteriore colloquio con la direzione e/o i rappresentanti dell'Ente gestore.

Al termine del processo della visita non annunciata viene redatto un **rapporto di vigilanza** dove sono evidenziati:

- il rispetto dei criteri di legge relativi al numero dei bambini e del personale educativo presenti;
- lo stato di adempimento delle richieste e delle raccomandazioni formulate in occasione della vigilanza precedente;
- aspetti legati alle pratiche educative;
- eventuali nuove richieste e/o ambiti di sviluppo.

In analogia con le vigilanze annunciate, il rapporto di vigilanza viene sottoscritto dall'ispettrice socioeducativa che ha svolto la vigilanza all'attenzione della direzione della struttura e del comitato dell'Ente gestore. Si auspica che il rapporto di vigilanza venga condiviso e messo a disposizione del personale.

## Svolgimento e gestione della vigilanza straordinaria

L'UFaG può sottoporre l'Ente a vigilanza speciale: visita supplementare a quella ordinaria, il cui svolgimento avviene senza preavviso nel caso in cui si nutrano dei dubbi rispetto all'operato della struttura o in caso di segnalazioni di terzi. Qualora lo ritenesse necessario, l'UFaG può inoltre sottoporre la struttura a provvedimenti straordinari al fine di correggere eventuali irregolarità riscontrate.

In queste situazioni la vigilanza si focalizza sui contenuti della segnalazione o della questione da approfondire. L'Ente vigilato è chiamato a rispondere alle richieste delle ispettrici, in particolare mettendo a disposizione immediata l'eventuale documentazione richiesta (lista del personale, lista delle presenze dei bambini presenti, ecc.). Di regola, in struttura, qualora la Direttrice non sia presente, almeno una educatrice deve avere accesso ai documenti richiesti.

Nel limite del possibile la vigilanza verrà effettuata con il minor impatto possibile sul normale svolgimento dell'accoglienza dei bambini.

Al termine della vigilanza verrà inviato un rapporto e, se del caso, verrà organizzato un incontro con la direzione ed eventualmente con un rappresentante dell'Ente gestore della struttura.

Si raccomanda alla direzione di informare preventivamente il proprio personale sulla possibilità di tale modalità di vigilanza.

Tutte le persone attive nella vigilanza sugli affiliati sono obbligate a mantenere il segreto nei confronti di terzi.

## Verifica continua

In ogni momento l'UFaG può procedere con una verifica continua dei criteri di autorizzazione e di riconoscimento, in particolare rispetto all'ottemperamento delle richieste e l'avanzamento degli obiettivi di sviluppo (cfr. art 24 e 44 RLFam *21 funzionari dell'Ufficio hanno in ogni tempo, durante l'esercizio, accesso ai locali dove si esercita un'attività sottoposta a vigilanza*).

Oltre al lavoro di monitoraggio svolto dall'UFaG, e indipendentemente dalla comunicazione regolare tra la direzione delle strutture e l'Ufficio famiglie e giovani, è richiesto che ogni Ente comunichi tempestivamente all'UFaG eventuali avvenimenti straordinari per i quali la salute dei minori accolti può essere messa a rischio (incidenti gravi, fughe, apertura di procedimenti penali a carico dei dipendenti, ecc.). La direzione è inoltre tenuta a comunicare all'Ufficio ogni cambiamento inerente ai requisiti di autorizzazione.

## Ammonizioni, sanzioni o provvedimenti speciali di vigilanza

L'UFaG ha la possibilità, in caso di mancato adempimento dei criteri di autorizzazione e/o di sussidio oppure in caso di mancata collaborazione in sede di vigilanza, di formulare dei richiami, degli ammonimenti o, in ultima istanza, di procedere con delle sanzioni (decreti di accusa). Le sanzioni possono raggiungere il limite massimo di CHF 1'000.00.

Il tipo di provvedimento e il tipo di sanzione è determinato in funzione della gravità dei fatti e di una eventuale recidiva.

È bene sapere che, essendo l'autorizzazione una decisione nominale, una eventuale sanzione pecuniaria può essere attribuita unicamente alle persone esplicitamente evocate nel testo della decisione quali responsabili della struttura.

## Basi legali e testi di riferimento

### Convenzioni internazionali

Consiglio d'Europa (1950). Convenzione europea dei diritti dell'uomo, ratificata dalla Svizzera nel 1974.

ONU (1989). Convenzione sui diritti del fanciullo, ratificata dalla Svizzera nel 1997.

### Leggi federali

Ordinanza sull'accoglimento di minori a scopo di affiliazione e di adozione (OAMin) del 19 ottobre 1977.

### Leggi cantonali

Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per famiglie) del 15 settembre 2003.

Regolamento della legge per le famiglie (RLFam) del 20 dicembre 2005.

Direttive sull'aliquota di sussidiamento, sui costi riconosciuti, sul tasso di occupazione dei nidi dell'infanzia e dei micro-nidi e sui contributi alle famiglie del 22 dicembre 2021.

Direttive sull'organizzazione e la qualità socioeducativa dei nidi dell'infanzia e dei micro-nidi del 22 dicembre 2021.

Direttive sull'aliquota di sussidiamento, sui costi riconosciuti dei centri che organizzano attività extrascolastiche e sui contributi alle famiglie del 22 dicembre 2021.

Direttive sull'organizzazione e la qualità socioeducativa dei centri che organizzano attività extrascolastiche del 22 dicembre 2021.

### Documentazione di riferimento<sup>1</sup>

Wustmann Seiler, C.; Simoni, H. (2016). *Quadro d'orientamento per la formazione, l'educazione e l'accoglienza della prima infanzia in Svizzera*. Commissione svizzera per l'UNESCO, Rete svizzera per la custodia dei bambini.

Conférence latine des affaires sanitaires et sociales. (2017). *Recommandations du 30 janvier 2017 de la conférence latine de promotion de la protection de la jeunesse en matière d'exigence de qualité au sein des structures d'accueil extrafamilial*. Groupement des services de l'action et d'aide sociale des cantons romands, de Berne et du Tessin GRAS ; Conférence latine de promotion et protection de la jeunesse CLPPJ.

Cusini, G.; Leoni – Lepori, R.; Montiglia, E.; Pedretti, A. (2021). *Buone pratiche di collaborazione tra centri extrascolastici e scuole. Modello standard ad uso di scuole e centri extrascolastici che intendono creare un vademecum personalizzato alla propria realtà*. Gruppo di lavoro interdipartimentale DSS DECS in collaborazione con Atan.

Dipartimento della sanità e della socialità, Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2016). *Buone pratiche per la promozione e la prevenzione della salute nella prima infanzia. Raccomandazioni per*

---

<sup>1</sup> L'intera documentazione di riferimento citata è accessibile *online*, gran parte dei testi è fruibile sul portale *web* della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie: [www.ti.ch/dasf](http://www.ti.ch/dasf).

*le strutture di accoglienza diurne collettive.* Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).

Dipartimento della sanità e della socialità, Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2019). *Linee guida e procedure per l'autorizzazione e il riconoscimento di una struttura di accoglienza extrafamiliare – Nidi dell'infanzia.* Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).

Dipartimento della sanità e della socialità, Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2021). *Linee guida e procedure per l'autorizzazione e il riconoscimento di una struttura di accoglienza extrafamiliare – Centri extrascolastici.* Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).

Dipartimento della sanità e della socialità, Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2014). *Per un'accoglienza di qualità. Guida pratica ad uso delle strutture della prima infanzia.* Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG).

Delegazione Cemea Ticino. (2017). *Il bambino al centro dei centri. Possibili pratiche a cui tendere per offrire un servizio di qualità nel centro extrascolastico.* Documento realizzato in collaborazione con le educatrici e le direttrici dei centri extrascolastici del Canton Ticino.

Delegazione Cemea Ticino. (2020). *La responsabilità giuridica civile, contrattuale e penale degli adulti che lavorano con i minori al di fuori del contesto familiare.*

Kibésuisse e Jacob Foundation. (2014). *Manuale QualiNido. Standard del marchio di qualità per le strutture di accoglienza per l'infanzia.*

Moletto, A.; Zanon, O.; Zucchi R. (2021). *Linee di orientamento. La cura delle transizioni: approcci e metodologie per la co-educazione dei bambini e delle bambine tra famiglie e professionisti nei servizi per l'infanzia.* Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI) con il patrocinio della Commissione svizzera per l'UNESCO.

Rete custodia bambini. (2005). *Carta sulla qualità della presa a carico extrafamiliare di bambini, adottata in maggio 2005.* [www.rete-custodia-bambini.ch](http://www.rete-custodia-bambini.ch)