

Allegato D – Servizi di assistenza alla prima infanzia – Kita e microstruttura

Versione: 03.08.2026

D1. Ambito di applicazione e disposizioni rilevanti

D1.1 Il presente allegato integra le Condizioni generali quadro (AGB) di somnias e si applica a tutte le strutture e i servizi di assistenza alla prima infanzia gestiti o organizzati da somnias, comprese le Kita, le microstrutture e i servizi analoghi.

D1.2 Si applica indipendentemente dal fatto che il servizio sia:

- offerto direttamente da somnias;
- gestito su incarico di un Comune o di un ente pubblico;
- erogato nell'ambito di una gara pubblica o di una concessione;
- realizzato in collaborazione con un Comune, una struttura o un'altra organizzazione partner.

D1.3 Fanno parte del rapporto di assistenza, in particolare:

- il contratto individuale di assistenza;
- i dati confermati nel portale somnias;
- il regolamento di servizio o interno applicabile alla struttura;
- gli orari di apertura, chiusura e assistenza riferiti alla specifica sede;
- la disciplina tariffaria applicabile;
- le Condizioni generali quadro (AGB);
- il presente Allegato D;
- le disposizioni inderogabili di legge, provinciali e comunali.

D1.4 Per la concreta erogazione dell'assistenza valgono le condizioni specifiche della struttura prenotata. Informazioni o condizioni generali riferite ad altre sedi non possono essere estese alla prenotazione concreta.

D1.5 Qualora disposizioni inderogabili di legge, provinciali, comunali o relative all'accreditamento differiscano dal presente allegato, prevalgono tali disposizioni.

D1.6 In caso di contrasto si applica, in linea generale, il seguente ordine di prevalenza:

1. disposizioni inderogabili di legge e delle autorità competenti;
2. prescrizioni vincolanti del Comune competente o dell'ente pubblico competente;
3. eventuale accordo integrativo individuale espresso;
4. contratto individuale di assistenza;
5. dati di prenotazione confermati nel portale somnias;
6. il presente Allegato D;
7. regolamento di servizio o interno della sede, nella misura in cui disciplini concretamente gli aspetti organizzativi e non contrasti con disposizioni di rango superiore;
8. Condizioni generali quadro (AGB).

D1.7 Una disposizione speciale prevale su una disposizione generale quando disciplina espressamente in modo diverso il medesimo caso.

D2. Offerta di assistenza, orari di apertura e prenotazione concreta

D2.1 Gli orari generali di apertura, i giorni di assistenza e i periodi di chiusura sono stabiliti separatamente per ciascuna struttura e comunicati agli esercenti la responsabilità genitoriale tramite il portale somnias, il sito internet, il contratto individuale o una comunicazione separata.



D2.2 Gli orari di apertura e i giorni di assistenza possono variare da una sede all'altra, in particolare in funzione di:

- prescrizioni del Comune competente;
- incarico pubblico o gara d'appalto;
- numero delle iscrizioni e loro distribuzione temporale;
- capacità di personale e spazi disponibili;
- periodi di vacanza e stagioni turistiche;
- requisiti di accreditamento o di sicurezza;
- condizioni organizzative della singola struttura.

D2.3 Orari di apertura ampliati, assistenza anticipata o prolungata, assistenza al sabato o altri orari aggiuntivi sono offerti esclusivamente se espressamente previsti per la relativa sede e se risultano soddisfatti i necessari requisiti di personale, organizzazione e, ove rilevante, domanda.

D2.4 Dagli orari generali di apertura della struttura non deriva alcun diritto a usufruire dell'assistenza per l'intera durata dell'orario di apertura.

D2.5 Sono vincolanti esclusivamente i dati confermati nel contratto individuale e nel portale somnias relativi a:

- giorni della settimana;
- orari di accompagnamento;
- orari di ritiro;
- fasce orarie giornaliere di assistenza;
- ore settimanali;
- prestazioni aggiuntive.

D2.6 L'assistenza si svolge in fasce orarie fisse e regolarmente ricorrenti. La flessibilità del servizio consente di prenotare singoli giorni e fasce orarie, ma non attribuisce il diritto a utilizzare liberamente la struttura o a modificare unilateralmente gli orari di mese in mese.

D2.7 Gli esercenti la responsabilità genitoriale possono accompagnare e ritirare il bambino esclusivamente nei giorni della settimana e nelle fasce orarie confermate.

D2.8 L'utilizzo del servizio al di fuori degli orari confermati è possibile soltanto previa richiesta e successiva conferma espressa di somnias.

D2.9 La mera disponibilità di spazi liberi o la circostanza che in un determinato giorno siano presenti meno bambini non attribuisce alcun diritto a ore di assistenza aggiuntive.

D2.10 L'obbligo di vigilanza inizia con la consegna effettiva e chiaramente riconoscibile del bambino a una persona addetta all'assistenza competente, all'interno dell'orario di assistenza confermato.

D2.11 L'obbligo di vigilanza termina con la consegna del bambino a una persona esercente la responsabilità genitoriale o debitamente autorizzata al ritiro.

D3. Iscrizione, ammissione e requisiti di partecipazione

D3.1 L'iscrizione avviene, di norma, tramite il portale somnias oppure attraverso il canale di iscrizione espressamente previsto per la singola struttura.

D3.2 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono fornire tutti i dati richiesti in modo completo, veritiero e aggiornato.

Ciò riguarda in particolare:

- i dati del bambino e degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- la residenza e la composizione del nucleo familiare;



- i giorni e gli orari di assistenza richiesti;
- l'attività lavorativa e gli orari di lavoro;
- le autorizzazioni al ritiro;
- le informazioni sanitarie;
- le allergie e le intolleranze;
- le diagnosi e gli eventuali bisogni di supporto;
- ogni altra circostanza rilevante ai fini dell'ammissione o della priorità.

D3.3 L'iscrizione non costituisce ancora ammissione vincolante né conferma del posto.

D3.4 Conferme automatiche di ricezione, pre-iscrizioni, stato di lista d'attesa o altre comunicazioni di stato nel portale non costituiscono una conferma vincolante del posto di assistenza.

D3.5 Il rapporto di assistenza diventa vincolante soltanto con la conferma espressa di somnias e la conclusione del contratto individuale di assistenza.

D3.6 L'ammissione avviene esclusivamente se:

- sono soddisfatti i requisiti di ammissione previsti dalla legge e dalla specifica sede;
- è disponibile un posto adeguato;
- la documentazione richiesta è completa;
- l'entità dell'assistenza richiesta è organizzativamente realizzabile;
- sussistono le necessarie condizioni di personale e di spazio;
- è possibile garantire un'assistenza sicura e professionalmente adeguata.

D3.7 L'età di ammissione è determinata dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili e dai requisiti della singola struttura.

D3.8 In linea generale sono ammessi bambini rientranti nella fascia di età prevista dalla legge per i servizi alla prima infanzia. L'ammissione oltre il normale limite di età è possibile solo quando consentita dalla legge e previa dimostrazione dei requisiti richiesti.

D3.9 La prenotazione minima è, di norma, pari a dodici ore settimanali.

D3.10 Una prenotazione inferiore a dodici ore settimanali è ammessa soltanto se somnias autorizza espressamente un'eccezione e ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- la possibilità è prevista dalla legge;
- il Comune competente o l'ente pubblico competente la consente;
- sussiste una particolare situazione individuale e le disposizioni applicabili consentono di scendere al di sotto del minimo previsto;
- le condizioni dell'incarico o del servizio specifiche della sede consentono tale eccezione.

D3.11 Una precedente frequenza, una pre-iscrizione o un'iscrizione non attribuiscono alcun diritto a una determinata sede, a un determinato gruppo, a una specifica persona addetta all'assistenza o a determinati orari di assistenza.

D4. Criteri di priorità, assegnazione dei posti e lista d'attesa

D4.1 I posti di assistenza sono assegnati in base ai criteri di priorità e ammissione previsti dalle disposizioni di legge, provinciali e comunali di volta in volta applicabili.

D4.2 Gli eventuali sistemi di punteggio comunali, gli obblighi di documentazione e i criteri di graduatoria sono resi noti nella descrizione del progetto, nel portale somnias o dal Comune competente.



D4.3 I singoli sistemi di punteggio non sono disciplinati in modo esaustivo nelle presenti AGB. In questo modo è possibile recepire modifiche normative o comunali senza dover modificare le Condizioni generali a ogni adeguamento.

D4.4 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a fornire in modo completo e veritiero tutte le informazioni necessarie alla definizione della priorità e a presentare entro i termini stabiliti i documenti richiesti.

D4.5 somnias può richiedere, in particolare, i seguenti documenti:

- attestazioni del datore di lavoro;
- informazioni sulla percentuale di occupazione e sugli orari di lavoro;
- certificazioni o prove della residenza;
- documentazione relativa ai componenti del nucleo familiare;
- documentazione relativa a particolari situazioni familiari o sanitarie;
- documenti relativi all'affidamento, alla responsabilità genitoriale o alla situazione di assistenza;
- ogni altro documento necessario ai fini del sistema di punteggio applicabile.

D4.6 Informazioni errate, contraddittorie o incomplete possono comportare, in particolare:

- a) ricalcolo del punteggio;
- b) nuova verifica dell'iscrizione;
- c) retrocessione nella lista d'attesa;
- d) revoca della conferma del posto;
- e) cessazione del contratto di assistenza in presenza di dichiarazioni gravemente o intenzionalmente false.

D4.7 Prima di una decisione definitiva, il contraente ha di norma la possibilità di fornire chiarimenti o osservazioni. In caso di pericolo immediato o di urgente necessità organizzativa o di sicurezza, somnias può adottare misure provvisorie anche prima; la possibilità di presentare osservazioni sarà concessa successivamente.

D4.8 Se non è possibile accogliere tutte le iscrizioni, il bambino viene inserito in lista d'attesa secondo i criteri applicabili.

D4.9 La lista d'attesa può essere suddivisa in base a:

- struttura o sede;
- giorno della settimana;
- fascia oraria di assistenza;
- fascia di età o gruppo di assistenza;
- data di inizio dell'assistenza richiesta;
- capacità di personale o pedagogica necessaria.

D4.10 L'inserimento in lista d'attesa non attribuisce alcun diritto all'ammissione entro un determinato periodo.

D4.11 Quando si rende disponibile un posto adeguato, l'assegnazione avviene tenendo conto di:

- criteri di priorità applicabili;
- giorno della settimana e fascia oraria richiesti;
- età e assegnazione al gruppo;
- capacità di personale disponibile;
- composizione del gruppo sicura e pedagogicamente sostenibile.

D5. Rinnovo annuale e assegnazione delle capacità disponibili



D5.1 Per ogni nuovo anno di assistenza, oppure per il periodo successivo comunicato da somnias, viene di norma effettuata una procedura annuale di rinnovo e ammissione.

D5.2 La procedura annuale di rinnovo per i bambini già assistiti si svolge, di norma, dal 15 novembre fino al 30 novembre compreso, entro le ore 23:59.

D5.3 somnias informa tempestivamente gli esercenti la responsabilità genitoriale dell'apertura della procedura di rinnovo. Il rinnovo deve essere presentato integralmente tramite il portale somnias entro tale periodo.

D5.4 Durante il periodo di rinnovo gli esercenti la responsabilità genitoriale possono:

- richiedere la prosecuzione degli attuali giorni e orari di assistenza;
- richiedere una modifica dei giorni della settimana o delle fasce orarie;
- richiedere un aumento o una riduzione delle ore settimanali;
- comunicare la cessazione dell'assistenza per il periodo successivo.

D5.5 I bambini già assistiti hanno priorità nel mantenimento dei giorni e degli orari di assistenza già confermati, a condizione che il rinnovo completo sia presentato entro le ore 23:59 del 30 novembre.

D5.6 Se entro il periodo di rinnovo non viene presentata una richiesta completa, non sussiste alcun diritto al mantenimento del precedente posto o delle precedenti fasce orarie.

Una domanda presentata successivamente viene esaminata in base alle capacità ancora disponibili e ai criteri di priorità allora applicabili.

D5.7 Le richieste di modifica o ampliamento delle famiglie già utenti vengono esaminate solo dopo aver garantito gli orari precedentemente confermati e rinnovati entro i termini. Tali richieste non attribuiscono alcun diritto a orari aggiuntivi o modificati.

D5.8 Dopo il 30 novembre somnias determina i posti ancora disponibili in base ai giorni della settimana, alle fasce orarie, ai gruppi, all'età e alla capacità di personale.

D5.9 Le capacità rimaste libere dopo aver garantito gli orari di assistenza già in essere sono assegnate, di norma, nel seguente ordine:

1. richieste di modifica o ampliamento di bambini già assistiti;
2. bambini presenti nelle liste d'attesa esistenti;
3. nuove iscrizioni.

All'interno di ciascun gruppo di assegnazione si applicano i criteri di priorità e graduatoria previsti dalle disposizioni di legge, provinciali e comunali.

D5.10 Le richieste di modifica o ampliamento dei bambini già assistiti hanno priorità soltanto rispetto alle capacità effettivamente ancora disponibili. Non possono pregiudicare i giorni e gli orari precedentemente confermati ad altri bambini e rinnovati entro i termini.

D5.11 Le capacità disponibili sono determinate tenendo conto, in particolare, dei seguenti fattori:

- giorno della settimana;
- orario di accompagnamento e ritiro;
- sovrapposizione temporale degli orari di assistenza;
- numero di bambini contemporaneamente presenti;
- età e assegnazione dei bambini ai gruppi;
- spazi disponibili;
- rapporto numerico educatore/bambini richiesto;
- personale disponibile e idoneo;
- sostenibilità pedagogica e organizzativa del gruppo.



D5.12 In linea generale è determinante il numero di bambini presenti contemporaneamente. Il numero totale di bambini iscritti nell'arco di una settimana può quindi essere superiore alla capienza massima contemporanea della struttura, purché la capacità consentita non venga superata in nessuna fascia oraria.

D5.13 Un bambino iscritto, ad esempio, soltanto dal lunedì al mercoledì non occupa di norma un posto di assistenza il giovedì e il venerdì.

D5.14 I giorni della settimana o le fasce orarie non prenotati da un bambino non vengono tenuti liberi preventivamente per eventuali modifiche future. Dopo la conclusione della procedura di rinnovo possono essere assegnati ad altri bambini.

D5.15 La prosecuzione dell'assistenza di un bambino già ammesso garantisce esclusivamente i giorni e gli orari già in essere, rinnovati e confermati entro i termini. Non ne deriva alcun diritto a ulteriori giorni, orari più lunghi o cambi ad altri giorni della settimana in futuro.

D5.16 Se per una richiesta di modifica o ampliamento non è disponibile una capacità sufficiente, somnias può:

- a) respingere la richiesta;
- b) confermare soltanto una parte della modifica richiesta;
- c) proporre un'altra fascia oraria disponibile;
- d) inserire la richiesta di modifica in un elenco interno delle modifiche in attesa.

Fino a espressa conferma, gli orari di assistenza precedenti restano invariati.

D5.17 Al termine della verifica dei rinnovi e delle richieste di modifica o ampliamento, somnias rende disponibili per i bambini in lista d'attesa e per le nuove iscrizioni i giorni e le fasce orarie ancora liberi.

D5.18 L'apertura dei posti residui e i relativi termini di iscrizione vengono comunicati separatamente tramite il portale somnias, il sito internet o un altro canale ufficiale.

D5.19 Qualora a una famiglia venga offerto un posto libero, somnias può fissare un termine ragionevole per l'accettazione e la conclusione del contratto di assistenza. Se l'accettazione non viene completata entro tale termine, il posto può essere offerto alla famiglia avente diritto successiva.

D5.20 I posti già confermati in modo vincolante non vengono, di norma, revocati successivamente solo perché perviene una nuova iscrizione con un punteggio più alto o un maggiore fabbisogno di assistenza. Restano ferme eventuali disposizioni inderogabili di legge, delle autorità o del Comune.

D6. Modifica degli orari di assistenza durante il contratto in corso

D6.1 I giorni della settimana e gli orari di assistenza confermati restano vincolanti fino a quando non viene espressamente confermata una modifica del contratto.

D6.2 Le richieste di modifica devono essere presentate, di norma, entro e non oltre il giorno 25 del mese tramite il portale somnias o il canale ufficiale previsto a tale scopo.

D6.3 Una modifica confermata entra in vigore non prima del primo giorno del mese successivo.

D6.4 La presentazione tempestiva di una richiesta di modifica non attribuisce alcun diritto alla sua approvazione.

D6.5 Fino alla conferma espressa di somnias restano invariati i giorni della settimana, gli orari di assistenza e gli obblighi di pagamento precedentemente concordati.

D6.6 Un aumento delle ore di assistenza, la prenotazione di giorni aggiuntivi o un'estensione dell'orario giornaliero sono possibili soltanto se:

- nella fascia oraria richiesta è disponibile un posto;
- non viene superato il numero massimo consentito di bambini contemporaneamente presenti;
- è disponibile personale idoneo in misura sufficiente;
- la pianificazione dei gruppi e degli spazi lo consente;
- non vi sono diritti di ammissione prioritari previsti dalla legge o dal Comune che ostino alla modifica.

D6.7 Una temporanea minore presenza di altri bambini non attribuisce alcun diritto a un aumento permanente dell'orario.

D6.8 Una riduzione delle ore di assistenza prenotate può essere confermata a decorrere dal mese successivo, purché continui a essere rispettata la prenotazione minima, di norma pari a dodici ore settimanali.

D6.9 Una riduzione al di sotto delle dodici ore settimanali è possibile soltanto nei casi eccezionali espressamente confermati.

D6.10 La riduzione diventa efficace solo dopo la conferma espressa e il conseguente adeguamento del contratto individuale di assistenza.

D6.11 Il passaggio da un giorno della settimana già confermato a un altro giorno è possibile soltanto se nel giorno e nella fascia oraria richiesti vi è capacità sufficiente.

D6.12 Se il giorno richiesto è completamente occupato, il cambio può essere respinto oppure inserito in un elenco delle modifiche in attesa.

D6.13 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono portare autonomamente il bambino in un giorno diverso da quello confermato.

D6.14 Due famiglie possono richiedere lo scambio reciproco di giorni o fasce orarie di assistenza.

D6.15 Lo scambio diventa efficace soltanto se:

- entrambe le famiglie esprimono chiaramente il proprio consenso;
- i giorni e le fasce orarie di assistenza sono organizzativamente compatibili;
- sono rispettati la prenotazione minima e gli altri requisiti contrattuali;
- somnias conferma espressamente lo scambio;
- i rispettivi contratti individuali di assistenza vengono adeguati di conseguenza.

D6.16 Accordi privati tra famiglie non determinano alcuna modifica contrattuale senza conferma di somnias.

D6.17 Le ore di assistenza non utilizzate non possono essere:

- spostate a un altro giorno;
- trasferite a un'altra settimana;
- recuperate in un mese successivo;
- trasferite a un fratello o a una sorella;
- compensate con ore di assistenza aggiuntive.

D6.18 Il mancato utilizzo effettivo delle ore confermate non modifica la prenotazione contrattuale né il relativo obbligo di pagamento.

D7. Inserimento, inizio dell'assistenza e sostenibilità pedagogica

D7.1 Il rapporto di assistenza inizia alla data stabilita nel contratto individuale di assistenza.



D7.2 A decorrere dalla data contrattualmente concordata, i giorni e le ore di assistenza confermati sono conteggiati secondo le disposizioni tariffarie e di fatturazione applicabili.

D7.3 Ciò vale anche quando, durante la fase di inserimento, il bambino inizialmente frequenta solo per periodi più brevi o non utilizza ancora l'intero monte ore prenotato.

D7.4 La minore presenza effettiva durante l'inserimento non comporta, di norma, una riduzione delle ore prenotate né del contributo di assistenza dovuto.

D7.5 Lo spostamento della data di inizio dell'assistenza è possibile soltanto previa richiesta e conferma espressa di somnias.

D7.6 Se il bambino viene portato alla struttura per l'inserimento solo in un momento successivo senza che lo spostamento sia stato confermato, ai fini della fatturazione resta determinante la data di inizio prevista dal contratto.

D7.7 L'inserimento costituisce parte obbligatoria del rapporto di assistenza.

D7.8 Serve, in particolare, a:

- consentire al bambino un passaggio sicuro alla struttura;
- costruire una relazione stabile con le persone addette all'assistenza;
- conoscere i bisogni, le abitudini e i segnali del bambino;
- organizzare gradualmente la separazione dagli esercenti la responsabilità genitoriale;
- preparare l'integrazione del bambino nel gruppo;
- verificare l'effettiva sostenibilità pedagogica e organizzativa dell'assistenza.

D7.9 Durata, modalità e intensità dell'inserimento dipendono da:

- età e livello di sviluppo del bambino;
- precedenti esperienze di separazione;
- reazione del bambino alla situazione di assistenza;
- monte ore di assistenza prenotato;
- eventuali particolarità sanitarie o emotive;
- situazione del gruppo e del personale;
- valutazione professionale del team pedagogico.

D7.10 Non sussiste alcun diritto a una determinata durata, a uno specifico modello di inserimento o al passaggio immediato all'intero orario di assistenza prenotato.

D7.11 In base alle esigenze, l'inserimento può essere prolungato, rallentato, interrotto o adattato.

D7.12 Il fatto che un altro bambino abbia completato l'inserimento più rapidamente o con modalità diverse non attribuisce alcun diritto a un percorso analogo.

D7.13 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a partecipare attivamente all'inserimento secondo gli accordi presi con il team pedagogico.

D7.14 In particolare, devono:

- essere presenti con affidabilità negli orari concordati;
- rimanere reperibili durante le prime fasi di separazione e, se necessario, disponibili a rientrare in tempi brevi;
- comunicare al team le abitudini, i bisogni e le modalità che aiutano a rassicurare il bambino;
- rispettare le procedure e i tempi di separazione concordati;
- prendere seriamente in considerazione i riscontri del team pedagogico;
- rendere possibili i colloqui e i necessari confronti;



- non lasciare il bambino nella struttura senza una consegna chiara o in contrasto con gli accordi presi.

D7.15 Durante una fase di inserimento accompagnato, gli esercenti la responsabilità genitoriale possono lasciare la struttura soltanto se ciò è stato espressamente concordato con una persona addetta all'assistenza competente.

D7.16 Se una persona esercente la responsabilità genitoriale lascia la struttura senza accordo o non risulta reperibile durante una fase in cui era stata concordata la reperibilità, somnias può interrompere l'inserimento per la giornata interessata.

D7.17 La mancanza di tempo, gli impegni lavorativi o gli appuntamenti privati degli esercenti la responsabilità genitoriale non attribuiscono alcun diritto a un inserimento abbreviato o accelerato.

D7.18 Previo accordo, l'accompagnamento può essere svolto anche da un'altra persona di riferimento idonea e familiare al bambino, purché ciò sia pedagogicamente opportuno e approvato da somnias.

D7.19 Durante la fase di inserimento è necessaria una frequenza regolare del bambino per favorire la costruzione di sicurezza e fiducia.

D7.20 Assenze ripetute, prolungate o non concordate possono comportare che:

- singole fasi dell'inserimento debbano essere ripetute;
- l'inserimento venga prolungato;
- l'orario di assistenza rimanga temporaneamente ridotto;
- l'inserimento debba essere ricominciato.

D7.21 Dopo una malattia prolungata, una vacanza o un'altra interruzione rilevante, il team pedagogico valuta se sia necessario ripetere integralmente o in parte l'inserimento.

D7.22 Un inserimento prolungato o ripetuto a causa di assenze non comporta, di norma, una riduzione dei contributi contrattualmente concordati.

D7.23 Durante l'inserimento, la durata effettiva della presenza viene aumentata gradualmente in base alla reazione e alla capacità di tolleranza del bambino.

D7.24 Il team pedagogico decide quando siano sostenibili, in particolare, i seguenti passaggi:

- breve separazione dalla persona di riferimento;
- partecipazione a un pasto;
- partecipazione ai momenti di cura personale;
- sonno o riposo nella struttura;
- prolungamento della permanenza fino al normale orario di ritiro;
- utilizzo dell'intero monte ore di assistenza prenotato.

D7.25 Il monte ore prenotato non attribuisce alcun diritto a che il bambino rimanga nella struttura per l'intera fascia oraria fin dal primo giorno di assistenza.

D7.26 Se il bambino appare chiaramente sovraccaricato o, nonostante un accompagnamento adeguato, non può essere sufficientemente rassicurato, l'assistenza per la giornata interessata può essere abbreviata e può essere richiesto un ritiro anticipato.

D7.27 Durante l'inserimento somnias può proporre o stabilire, in particolare, le seguenti misure:

- a) periodi di presenza temporaneamente più brevi;
- b) una separazione più graduale dalla persona di riferimento;
- c) orari diversi di accompagnamento o ritiro;
- d) una struttura della giornata temporaneamente diversa;



- e) ulteriori colloqui al momento della consegna;
- f) la possibilità di portare un oggetto di transizione familiare al bambino;
- g) una nuova fase accompagnata dopo un'interruzione;
- h) la richiesta di ulteriori informazioni rilevanti per l'assistenza;
- i) un colloquio specialistico o il coinvolgimento di servizi esterni, previo consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale.

D7.28 Tali adattamenti sono finalizzati al benessere del bambino e non costituiscono una modifica unilaterale e permanente del monte ore di assistenza contrattualmente prenotato.

D7.29 Le modifiche permanenti degli orari di assistenza richiedono un espresso adeguamento del contratto individuale di assistenza.

D7.30 Se gli esercenti la responsabilità genitoriale non rispettano ripetutamente fasi necessarie dell'inserimento, colloqui o accordi, somnias può:

- a) interrompere temporaneamente l'inserimento;
- b) limitare l'orario di assistenza fino al chiarimento della situazione;
- c) richiedere un colloquio obbligatorio con gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- d) stabilire un nuovo periodo di inserimento;
- e) sospendere temporaneamente l'assistenza;
- f) cessare il contratto per il futuro qualora non sia possibile instaurare una collaborazione sostenibile.

D7.31 Prima della cessazione definitiva, agli esercenti la responsabilità genitoriale viene di norma data la possibilità di spiegare la mancata collaborazione e di adempiere successivamente alle condizioni concordate.

D7.32 In caso di pericolo immediato, abbandono non autorizzato del bambino nella struttura o altra situazione non ragionevolmente sostenibile, possono essere adottate misure immediate.

D7.33 La conferma di ammissione significa che, sulla base delle informazioni note al momento della conclusione del contratto, l'assistenza è ritenuta in linea di principio possibile.

D7.34 Solo durante il percorso di inserimento può emergere se:

- il bambino riesce a gestire la separazione in una forma sostenibile per la struttura;
- l'effettivo bisogno di assistenza e supporto corrisponde alle informazioni precedentemente fornite;
- l'assistenza all'interno del gruppo può essere garantita in modo sicuro e professionalmente adeguato;
- sono necessarie ulteriori misure o risorse di personale;
- il monte ore di assistenza prenotato è adeguato all'attuale livello di sviluppo del bambino.

D7.35 Reazioni alla separazione tipiche dell'età, pianto, insicurezza o difficoltà temporanee non comportano automaticamente la cessazione del rapporto di assistenza.

D7.36 Se tuttavia emergono difficoltà rilevanti, persistenti o non sufficientemente regolabili, somnias valuta insieme agli esercenti la responsabilità genitoriale le misure più adeguate.

D7.37 Possono essere considerati, in particolare:

- durata e intensità del disagio;
- possibilità per le persone addette all'assistenza di assicurare il bambino;
- assunzione di cibo e liquidi;
- comportamento relativo al sonno e al riposo;
- condizioni fisiche ed emotive;
- ripercussioni sugli altri bambini;



- effettivo fabbisogno individuale di vigilanza;
- risorse di personale e spazi disponibili;
- collaborazione e reperibilità degli esercenti la responsabilità genitoriale.

D7.38 Se l'inserimento nella misura originariamente prevista non risulta sostenibile, somnias può, in particolare:

- a) prolungare l'inserimento;
- b) ridurre temporaneamente la durata giornaliera della presenza;
- c) limitare l'assistenza a determinati giorni o fasce orarie;
- d) concordare un'interruzione e un successivo nuovo avvio;
- e) richiedere ulteriori informazioni o documentazione specialistica;
- f) proporre un colloquio con servizi o professionisti esterni;
- g) proporre un adeguamento del contratto di assistenza;
- h) sospendere temporaneamente l'assistenza;
- i) cessare il rapporto di assistenza per il futuro.

D7.39 La cessazione può essere presa in considerazione, in particolare, quando, nonostante un adeguato periodo di inserimento, colloqui e misure di adattamento ragionevoli:

- il bambino rimane per un periodo prolungato in una condizione di forte e persistente sovraccarico;
- non è possibile garantire una consegna o una separazione sicura;
- l'effettivo bisogno di supporto non può essere soddisfatto nell'ambito della struttura esistente;
- la salute o il benessere del bambino risultano significativamente compromessi;
- l'assistenza del resto del gruppo risulta in modo duraturo e significativo compromessa;
- non è possibile instaurare la necessaria collaborazione con gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D7.40 La decisione non viene adottata unicamente sulla base di una diagnosi, disabilità o particolarità dello sviluppo, bensì sulla base del concreto bisogno di assistenza e delle effettive possibilità di personale, organizzative e pedagogiche.

D7.41 Prima della cessazione definitiva, agli esercenti la responsabilità genitoriale viene di norma offerta la possibilità di un colloquio conclusivo e di presentare le proprie osservazioni, salvo che sussista un pericolo immediato o una situazione di assistenza immediatamente insostenibile.

D7.42 Le conseguenze economiche di una disdetta o cessazione sono disciplinate dalle disposizioni del presente allegato relative a durata del contratto, disdetta e fatturazione.

D8. Corrispettivo per l'assistenza, fatturazione mensile e pagamento

D8.1 Per l'utilizzo del servizio di assistenza alla prima infanzia si applicano le tariffe previste per la relativa struttura, il Comune competente e il periodo contrattuale.

D8.2 L'importo concreto del contributo a carico della famiglia dipende, in particolare, da:

- ore di assistenza contrattualmente concordate;
- disposizioni tariffarie di legge e provinciali applicabili;
- prescrizioni del Comune competente;
- residenza o dimora abituale del bambino;
- eventuali maggiorazioni specifiche previste dal Comune;
- cofinanziamento pubblico;
- prestazioni aggiuntive o non cofinanziate con fondi pubblici.



D8.3 La tariffa applicabile è indicata nel contratto individuale di assistenza, nel portale somnias, nell'informativa tariffaria o nella fattura.

D8.4 Qualora il Comune competente o un ente pubblico preveda una maggiorazione, una tariffa diversa o una particolare compartecipazione ai costi, somnias è autorizzata e tenuta ad applicarla secondo le disposizioni vigenti.

D8.5 Le modifiche delle disposizioni tariffarie o di finanziamento previste dalla legge, dalla Provincia o dal Comune diventano parte del rapporto di assistenza a decorrere dalla rispettiva data di efficacia.

D8.6 somnias informa gli esercenti la responsabilità genitoriale delle modifiche tariffarie rilevanti il prima possibile, tenuto conto delle circostanze concrete.

D8.7 La fatturazione si basa, di norma, sui dati confermati nel contratto individuale di assistenza relativi a:

- giorni della settimana;
- orari giornalieri di assistenza;
- ore settimanali;
- prestazioni aggiuntive;
- tariffe e maggiorazioni riferite alla sede.

D8.8 Le ore di assistenza concordate vengono conteggiate indipendentemente dal loro effettivo utilizzo integrale da parte del bambino, salvo che il presente allegato preveda una disciplina specifica per ferie, malattia, giorni di chiusura o prestazioni non erogate da somnias.

D8.9 La presenza effettiva del bambino può essere inferiore all'orario di assistenza prenotato. Ciò non dà diritto a:

- una riduzione proporzionale del prezzo;
- un accredito;
- il trasferimento delle ore;
- un recupero successivo.

D8.10 Ciò vale, in particolare, in caso di:

- accompagnamento in ritardo;
- ritiro anticipato;
- appuntamenti privati;
- assenza volontaria;
- assistenza del bambino organizzata diversamente;
- modifiche dell'organizzazione familiare con breve preavviso;
- ferie non comunicate entro il termine previsto;
- altri motivi personali.

D8.11 Per ferie, malattia, altre assenze e giorni di chiusura si applicano inoltre le disposizioni specifiche del presente allegato.

D8.12 Le ore di assistenza aggiuntive al di fuori del piano confermato devono essere richieste preventivamente e confermate espressamente da somnias.

D8.13 La semplice comunicazione che un bambino verrà accompagnato prima o ritirato più tardi non attribuisce alcun diritto ad assistenza aggiuntiva.

D8.14 L'assistenza aggiuntiva viene offerta esclusivamente se:

- vi è capacità sufficiente;



- è rispettato il numero massimo di bambini contemporaneamente presenti;
- è disponibile personale idoneo;
- l'assistenza è sostenibile sotto il profilo organizzativo e pedagogico.

D8.15 Le ore aggiuntive confermate vengono addebitate separatamente secondo la tariffa di volta in volta applicabile.

D8.16 Qualora siano necessarie ripetutamente ore aggiuntive, somnias può subordinare la loro autorizzazione a una modifica permanente del contratto.

D8.17 Le ore di assistenza aggiuntive utilizzate senza autorizzazione o effettivamente rese necessarie da un ritiro tardivo possono essere addebitate secondo la tariffa applicabile oppure sulla base dei maggiori costi effettivamente sostenuti e documentabili.

D8.18 La fatturazione avviene mensilmente a consuntivo.

D8.19 La fattura relativa a un mese di assistenza viene di norma emessa entro i primi dieci giorni di calendario del mese successivo e resa disponibile tramite il portale somnias, via e-mail o attraverso un altro canale ufficiale.

D8.20 La fattura tiene conto, in particolare, di:

- ore di assistenza contrattualmente concordate;
- ore aggiuntive confermate;
- periodi di ferie comunicati correttamente;
- assenze per malattia;
- assenze non giustificate o non adeguatamente documentate;
- giorni di chiusura e prestazioni non erogate;
- maggiorazioni specifiche del Comune;
- altri costi aggiuntivi contrattualmente concordati.

D8.21 Il fine settimana, i giorni festivi e gli altri giorni in cui la struttura è regolarmente chiusa e non è dovuta alcuna assistenza non vengono addebitati come giorni di assistenza, salvo disposizioni tariffarie o di finanziamento inderogabili di diverso contenuto.

D8.22 Le ore di assistenza non erogate da somnias per motivi organizzativi interni, di norma, non vengono fatturate oppure vengono accreditate.

D8.23 In caso di chiusure disposte dalle autorità, forza maggiore o altre circostanze al di fuori della sfera di controllo di somnias, la fatturazione è disciplinata dalle disposizioni tariffarie e di finanziamento di legge, pubbliche e comunali di volta in volta applicabili.

D8.24 Il contributo della famiglia può dipendere da un cofinanziamento pubblico.

D8.25 Il cofinanziamento pubblico viene riconosciuto soltanto per le ore e i periodi riconosciuti e finanziabili secondo le disposizioni di volta in volta applicabili.

D8.26 In particolare, possono non essere o cessare di essere cofinanziati con fondi pubblici:

- le ore che superano un limite massimo stabilito dalla legge o dalle autorità;
- le assenze non giustificate;
- i periodi di malattia non comunicati entro i termini o non adeguatamente documentati;
- le assenze eccedenti il contingente di ferie consentito;
- le ore aggiuntive al di fuori del monte ore di assistenza riconosciuto;
- i periodi per i quali non sono soddisfatti i requisiti di legge o comunali.

D8.27 Qualora il cofinanziamento pubblico venga meno o non sia riconosciuto, le ore interessate possono essere addebitate al corrispondente prezzo orario pieno consentito.



D8.28 Ciò vale anche quando la perdita del cofinanziamento pubblico dipende da informazioni incomplete, tardive o errate fornite dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

D8.29 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a fornire in modo completo, veritiero e tempestivo tutti i dati e i documenti necessari ai fini del finanziamento pubblico.

D8.30 Il pagamento avviene, di norma, mediante addebito diretto SEPA.

D8.31 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a:

- rilasciare un mandato SEPA valido;
- fornire dati bancari completi e corretti;
- comunicare immediatamente eventuali variazioni delle coordinate bancarie;
- garantire una disponibilità sufficiente sul conto.

D8.32 Una modalità di pagamento diversa è possibile soltanto se espressamente confermata da somnias.

D8.33 L'addebito viene effettuato alla data indicata nella fattura o nella comunicazione di pagamento.

D8.34 Lo storno o la revoca dell'addebito diretto non elimina il sottostante obbligo di pagamento.

D8.35 Eventuali costi bancari, amministrativi o di sollecito effettivamente sostenuti a causa di uno storno, di un addebito non riuscito o di dati bancari errati possono essere riaddebitati agli esercenti la responsabilità genitoriale, nella misura consentita dalla legge.

D8.36 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a verificare tempestivamente la fattura.

D8.37 Eventuali contestazioni devono essere comunicate a somnias in modo comprensibile, possibilmente entro dieci giorni di calendario dalla messa a disposizione della fattura.

D8.38 La contestazione dovrebbe contenere, in particolare:

- numero della fattura;
- mese interessato;
- giorni o ore interessati;
- motivo della contestazione;
- eventuale documentazione a supporto.

D8.39 La contestazione non comporta automaticamente la sospensione integrale del pagamento.

D8.40 La parte della fattura non contestata resta dovuta entro il termine previsto.

D8.41 Se una fattura risulta errata, somnias può:

- a) emettere una fattura corretta;
- b) emettere una nota di credito;
- c) compensare la differenza nella fattura del mese successivo;
- d) rimborsare un importo già pagato in eccesso.

D8.42 Errori di calcolo o formali di lieve entità, corretti senza ritardo, non determinano l'inefficacia dell'intera fattura.

D8.43 Se una fattura non viene pagata entro il termine o l'addebito SEPA non può essere eseguito, somnias informa il contraente e può concedere un congruo termine supplementare.

D8.44 Il mancato pagamento non equivale automaticamente a disdetta o cancellazione dal servizio. Il contratto di assistenza e i relativi obblighi di pagamento restano in vigore fino alla loro valida cessazione.



D8.45 In caso di perdurante ritardo nei pagamenti, somnias può, in particolare:

- a) inviare un promemoria di pagamento o un sollecito scritto;
- b) addebitare ulteriori costi di sollecito e recupero effettivamente sostenuti;
- c) proporre un accordo di pagamento rateale;
- d) non confermare ulteriori ore aggiuntive o facoltative di assistenza;
- e) sospendere temporaneamente l'assistenza previa adeguata comunicazione;
- f) cessare il contratto per giusta causa;
- g) recuperare il credito in via stragiudiziale o giudiziale.

D8.46 La sospensione o la cessazione del contratto è possibile, in particolare, quando almeno due fatture mensili risultano interamente o in misura sostanziale insolute e, nonostante il sollecito e un congruo termine supplementare, non sia intervenuto né il pagamento né un accordo di pagamento sostenibile.

D8.47 Prima di sospendere o cessare il rapporto, somnias tiene conto, nei limiti del ragionevole, della situazione del bambino e offre di norma agli esercenti la responsabilità genitoriale la possibilità di saldare gli arretrati o di concordare un piano di pagamento realistico.

D8.48 Un eventuale accordo di rateizzazione non modifica l'obbligo corrente di pagamento delle nuove fatture, salvo espressa pattuizione diversa.

D8.49 I crediti già maturati restano dovuti anche dopo la sospensione o la cessazione del rapporto di assistenza.

D9. Ferie, malattia e altre assenze

D9.1 Ogni assenza prevedibile o comunicata con breve preavviso deve essere segnalata tramite il portale somnias oppure attraverso il canale ufficiale previsto per la struttura.

D9.2 Le assenze comunicate con breve preavviso, in particolare per malattia, devono inoltre essere segnalate direttamente alla struttura il prima possibile, affinché possano essere considerate nella pianificazione della giornata, del personale e dei pasti.

D9.3 La comunicazione deve indicare il bambino interessato, l'inizio dell'assenza e, se noto, la durata presumibile.

D9.4 Una comunicazione inviata al numero privato di una persona addetta all'assistenza, ad altri genitori o a una persona non competente non costituisce automaticamente una regolare comunicazione di assenza.

D9.5 La comunicazione di un'assenza non modifica il contratto di assistenza né gli orari di assistenza confermati.

D9.6 Le ore di assistenza non utilizzate non possono essere recuperate, spostate, trasferite o compensate con ore aggiuntive successive.

D9.7 Le conseguenze economiche di un'assenza dipendono dalla sua classificazione come:

- ferie regolarmente comunicate;
- malattia adeguatamente documentata;
- chiusura programmata;
- prestazione non erogata da somnias;
- oppure altra assenza.

D9.8 In caso di contratto di assistenza continuativo della durata di dodici mesi, complessivamente quattro settimane di assenza per ferie del bambino non vengono fatturate.



D9.9 In caso di durata contrattuale inferiore, il contingente di ferie viene ridotto proporzionalmente.

D9.10 Il contingente di ferie viene calcolato in base ai giorni di assistenza contrattualmente concordati.

Esempio:

- Il bambino è iscritto cinque giorni alla settimana: quattro settimane di ferie corrispondono a venti giorni contrattuali di assistenza.
- Il bambino è iscritto tre giorni alla settimana: quattro settimane di ferie corrispondono a dodici giorni contrattuali di assistenza.

D9.11 Le ferie possono essere utilizzate per singole giornate contrattuali complete oppure per più giornate di assistenza consecutive.

D9.12 Di norma non è previsto il conteggio delle ferie su base oraria. Se il bambino frequenta parzialmente in una determinata giornata, tale giornata non è considerata giornata intera di ferie.

D9.13 I giorni di chiusura programmata della struttura, i giorni festivi e gli altri giorni in cui non viene offerta assistenza non vengono detratti dal contingente di ferie.

D9.14 Le giornate di ferie non utilizzate non possono essere:

- trasferite all'anno di assistenza successivo;
- monetizzate;
- trasferite a un fratello o a una sorella;
- recuperate dopo la cessazione del contratto.

D9.15 Le ferie devono essere inserite nel portale somnias, di norma, almeno 14 giorni di calendario prima della prima giornata di assistenza interessata.

D9.16 L'inserimento deve indicare concretamente i giorni contrattuali di assistenza nei quali il bambino sarà assente.

D9.17 Soltanto i giorni comunicati entro il termine e rientranti nel contingente di ferie disponibile sono considerati ferie non fatturabili.

D9.18 La modifica o l'annullamento di ferie già inserite è possibile solo prima del loro inizio e previa conferma espressa di somnias.

D9.19 Se il bambino frequenta nonostante le ferie inserite, la relativa giornata viene fatturata secondo le disposizioni tariffarie applicabili e, di norma, non viene detratta dal contingente di ferie.

D9.20 Se le ferie vengono comunicate in ritardo, in modo incompleto o solo successivamente, non sussiste alcun diritto al loro riconoscimento retroattivo come assenza per ferie non fatturabile.

D9.21 Le giornate di ferie eccedenti il contingente disponibile sono trattate come altre assenze ai sensi dei punti D9.40-D9.44.

D9.22 In caso di malattia del bambino, la struttura deve essere informata della malattia e della sua durata presumibile al più tardi il primo giorno di assenza per malattia.

D9.23 Non è necessario indicare la diagnosi né nella comunicazione di assenza né nel certificato medico.

D9.24 Le assenze per malattia vengono, di norma, fatturate sulla base della tariffa ordinaria per la famiglia o del normale contributo di assistenza applicabile.



D9.25 Un'assenza per malattia non comporta quindi automaticamente la mancata fatturazione delle ore di assistenza prenotate.

D9.26 Se l'assenza per malattia supera tre giorni contrattuali di assistenza consecutivi, deve essere presentato un certificato medico.

D9.27 Dal certificato medico deve risultare almeno in modo inequivocabile:

- quale bambino è interessato;
- per quale periodo è sussistito l'impedimento dovuto a malattia;
- che durante tale periodo il bambino non ha potuto frequentare il servizio.

D9.28 Il certificato deve essere presentato, di norma, al rientro del bambino e comunque non oltre sette giorni di calendario dall'ultimo giorno di assenza certificato, tramite il portale somnias o un altro canale ufficiale.

D9.29 I fine settimana, i giorni festivi e i giorni di chiusura programmata non sono conteggiati come giorni contrattuali di assistenza ai fini dell'individuazione del quarto giorno di assenza.

Esempio:

Un bambino è regolarmente iscritto il lunedì, mercoledì e venerdì. Ai fini della malattia vengono conteggiati esclusivamente i lunedì, mercoledì e venerdì effettivamente previsti dal contratto.

D9.30 Se il certificato medico non viene presentato, viene presentato in ritardo oppure non è sufficiente, a partire dal quarto giorno contrattuale consecutivo di assenza le assenze sono considerate non adeguatamente documentate.

D9.31 Per tali giornate può essere addebitata la tariffa oraria piena prevista per il servizio, quale tariffa maggiorata o tariffa dell'appalto, nella misura prevista dalle disposizioni di legge, provinciali e comunali applicabili.

D9.32 La presentazione del certificato non esonera dal pagamento del normale contributo della famiglia per l'assenza dovuta a malattia. In particolare, evita che dal quarto giorno di assenza venga applicata la tariffa oraria piena non cofinanziata con fondi pubblici.

D9.33 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a informare la struttura se la durata della malattia inizialmente indicata si prolunga o si riduce.

D9.34 Se il bambino si ammala durante un periodo di ferie già comunicato, tale periodo resta di norma registrato come ferie.

D9.35 La conversione di giornate di ferie in giornate di malattia è possibile soltanto se:

- la struttura viene informata immediatamente della malattia;
- viene presentato un certificato medico relativo al periodo interessato;
- la richiesta di modifica viene presentata entro e non oltre sette giorni di calendario dall'ultimo giorno di malattia;
- somnias conferma espressamente la modifica.

D9.36 Una malattia comunicata soltanto dopo la conclusione dell'intero periodo di ferie, di norma, non viene riconosciuta retroattivamente.

D9.37 Il bambino può tornare a frequentare la struttura soltanto quando le sue condizioni di salute consentono una partecipazione sicura alla normale giornata di assistenza e non sussiste più un rilevante rischio di contagio.

D9.38 Prima del rientro somnias può richiedere un'attestazione medica priva di indicazione della diagnosi se:

- è presente o si sospetta una malattia contagiosa;
- le condizioni di salute del bambino non possono essere valutate con sufficiente chiarezza;
- lo richiedono disposizioni delle autorità o norme igienico-sanitarie;
- l'andamento precedente fa sorgere dubbi fondati circa l'idoneità del bambino a frequentare il servizio.

D9.39 La mera presentazione di un certificato non obbliga somnias ad accogliere il bambino qualora egli presenti ancora sintomi evidenti o non sia manifestamente in grado di partecipare alla normale vita di gruppo.

D9.40 Sono considerate altre assenze, in particolare:

- ferie non comunicate o comunicate in ritardo;
- ferie oltre il contingente disponibile;
- appuntamenti privati o familiari;
- viaggi organizzati spontaneamente;
- mancanza di possibilità di trasporto;
- variazioni degli orari di lavoro degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- assistenza del bambino organizzata in altro modo;
- malattia o altro impedimento di una persona esercente la responsabilità genitoriale;
- assenza volontaria;
- malattia non adeguatamente documentata;
- altri motivi personali o organizzativi.

D9.41 In caso di altre assenze, tutte le ore di assistenza contrattualmente concordate restano dovute.

D9.42 Qualora tali periodi di assenza non siano cofinanziati con fondi pubblici, possono essere addebitati alla tariffa oraria piena di maggiorazione, appalto o servizio consentita dalla legge.

D9.43 Ciò vale indipendentemente dal fatto che somnias riesca o meno a utilizzare temporaneamente il posto per un altro bambino durante l'assenza.

D9.44 Un'altra assenza non comporta la riduzione del monte ore di assistenza concordato e non attribuisce alcun diritto a ore sostitutive o di recupero.

D9.45 Se un bambino non si presenta al servizio senza previa comunicazione, l'assenza è inizialmente considerata ingiustificata.

D9.46 somnias può tentare di contattare gli esercenti la responsabilità genitoriale, in particolare quando l'assenza è inattesa o vi è motivo di preoccupazione.

D9.47 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a comunicare immediatamente il motivo dell'assenza e a trasmettere successivamente gli eventuali documenti necessari.

D9.48 In mancanza di una comunicazione sufficiente o della documentazione richiesta, le ore contrattualmente concordate vengono fatturate secondo le regole applicabili alle altre assenze.

D9.49 Assenze ingiustificate ripetute possono comportare un colloquio obbligatorio e una verifica dell'effettivo fabbisogno di assistenza.

D9.50 Se il bambino rimane assente per un periodo prolungato senza una comunicazione sufficiente e gli esercenti la responsabilità genitoriale non rispondono nonostante la richiesta di chiarimenti, somnias può, dopo un termine adeguato, verificare se il rapporto di assistenza possa proseguire.



D9.51 Se un'assenza per malattia dura più di quattro settimane consecutive, gli esercenti la responsabilità genitoriale possono cessare il contratto di assistenza secondo le disposizioni applicabili.

D9.52 La disdetta deve avvenire per iscritto ed essere comprovata da un certificato medico relativo al corrispondente periodo.

D9.53 Dopo la guarigione, il bambino può beneficiare di una priorità per la riammissione, nella misura in cui ciò sia previsto dalla legge o da disposizioni comunali.

D9.54 La priorità per la riammissione non attribuisce alcun diritto a:

- un posto immediatamente disponibile;
- i precedenti giorni della settimana e orari di assistenza;
- lo stesso gruppo;
- la stessa sede;
- una specifica persona addetta all'assistenza.

D9.55 La riammissione è possibile soltanto se è disponibile un posto idoneo e sussistono le necessarie capacità di personale e organizzative.

D10. Accompagnamento, ritiro, consegna e autorizzazioni al ritiro

D10.1 Il bambino può essere accompagnato e ritirato dalla struttura esclusivamente nei giorni della settimana e negli orari di assistenza confermati dal contratto.

D10.2 Gli orari concordati di accompagnamento e ritiro devono essere rispettati, in quanto costituiscono la base per la pianificazione dei gruppi, del personale, dei pasti e della giornata.

D10.3 Un accompagnamento anticipato o un ritiro posticipato sono consentiti soltanto previa richiesta e conferma espressa di somnias.

D10.4 La semplice comunicazione di un orario diverso non attribuisce alcun diritto ad assistenza aggiuntiva.

D10.5 Modifiche ricorrenti degli orari di accompagnamento o ritiro devono essere richieste come modifica permanente del contratto di assistenza ai sensi del punto D6.

D10.6 Il bambino deve essere consegnato personalmente e in modo chiaramente riconoscibile a una persona addetta all'assistenza competente.

D10.7 L'obbligo di vigilanza di somnias inizia soltanto con l'effettiva presa in carico del bambino da parte di una persona addetta all'assistenza competente.

D10.8 Il semplice fatto di lasciare il bambino:

- davanti all'edificio;
- nella zona d'ingresso;
- in un parcheggio;
- in giardino;
- davanti a una porta chiusa

non costituisce una regolare consegna.

D10.9 La persona che accompagna il bambino deve accertarsi che una persona addetta all'assistenza lo abbia visto e preso effettivamente in carico.

D10.10 I bambini non possono essere lasciati senza sorveglianza all'interno o davanti alla struttura prima dell'inizio dell'orario di assistenza confermato.



D10.11 Al momento dell'accompagnamento devono essere comunicate le informazioni rilevanti per l'assistenza nella giornata, in particolare:

- particolari condizioni o sintomi di salute;
- eventi insoliti o situazioni di stress;
- variazioni relative al sonno o all'alimentazione;
- farmaci somministrati;
- lesioni;
- accordi particolari per il ritiro.

D10.12 Per informazioni urgenti o riferite alla giornata, una comunicazione tramite il portale non sostituisce l'informazione diretta al personale al momento della consegna.

D10.13 Un eventuale ritardo prevedibile deve essere comunicato alla struttura il prima possibile.

D10.14 Per determinate fasi della giornata, la struttura può stabilire orari fissi di accompagnamento, al fine di non compromettere significativamente i pasti, i momenti di sonno, le uscite e le attività pedagogiche.

D10.15 L'accoglienza del bambino in ritardo è possibile soltanto se:

- può essere garantita una consegna personale sicura;
- lo svolgimento della giornata non viene compromesso in misura significativa;
- è disponibile personale sufficiente per la presa in carico;
- la persona addetta all'assistenza competente acconsente alla consegna tardiva.

D10.16 Se il gruppo si trova fuori dalla struttura o è impegnato in una situazione che non può essere interrotta, l'accoglienza può essere rifiutata fino a un momento idoneo oppure per l'intera giornata interessata.

D10.17 L'accompagnamento tardivo non comporta alcuna riduzione del contributo di assistenza concordato e non attribuisce alcun diritto a ore di recupero.

D10.18 somnias gestisce per la struttura un registro digitale nel quale vengono rilevati, in particolare:

- i bambini assistiti;
- gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- le persone di contatto registrate;
- le persone autorizzate al ritiro;
- gli orari di presenza e assenza;
- gli effettivi orari di accompagnamento e ritiro;
- indicazioni organizzative rilevanti per l'assistenza.

D10.19 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a mantenere completi e aggiornati i dati registrati nel portale.

D10.20 Variazioni di numero di telefono, residenza, responsabilità genitoriale, contatti di emergenza o autorizzazioni al ritiro devono essere comunicate senza ritardo e aggiornate nel portale.

D10.21 Il bambino viene, di norma, consegnato esclusivamente a:

- a) una persona esercente la responsabilità genitoriale;
- b) una persona registrata nel portale somnias come autorizzata al ritiro;
- c) una persona espressamente e comprovabilmente autorizzata per il singolo caso.

D10.22 Le persone autorizzate al ritiro devono, di norma, essere maggiorenni e concretamente in grado, anche sotto il profilo fisico, di assumere in sicurezza la responsabilità del bambino.



D10.23 Il ritiro da parte di una persona minorenni è consentito solo previa verifica espressa e conferma scritta di somnias.

D10.24 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono responsabili affinché le persone indicate:

- siano affidabili;
- ricevano le informazioni necessarie;
- conoscano gli orari di accompagnamento e ritiro;
- siano idonee a prendere in carico il bambino in sicurezza.

D10.25 Il personale può rifiutare la consegna qualora sussistano dubbi fondati circa la capacità della persona incaricata del ritiro di prendere in carico il bambino in sicurezza.

Ciò vale, in particolare, in presenza evidente di:

- stato di ebbrezza;
- alterazione dovuta a sostanze stupefacenti o comunque inebrianti;
- grave compromissione dello stato di salute;
- comportamento aggressivo o non controllato;
- altra situazione concreta di pericolo.

D10.26 In tal caso somnias cerca di contattare un'altra persona esercente la responsabilità genitoriale o autorizzata al ritiro e adotta le necessarie misure di protezione.

D10.27 Il personale è autorizzato a verificare l'identità della persona che ritira il bambino.

D10.28 In particolare, se la persona non è conosciuta personalmente dal personale, può essere richiesta l'esibizione di un documento d'identità valido con fotografia.

D10.29 Se non è possibile accertare con certezza l'identità o l'autorizzazione al ritiro, il bambino non viene consegnato fino al chiarimento.

D10.30 Eventuali ritardi dovuti alla mancanza di identificazione o a un'autorizzazione non chiara non sono considerati ritardi nella consegna imputabili a somnias.

D10.31 Modifiche o integrazioni permanenti delle autorizzazioni al ritiro devono essere effettuate, di norma, tramite il portale somnias.

D10.32 Modifiche con breve preavviso nella stessa giornata di assistenza devono inoltre essere comunicate direttamente alla struttura.

D10.33 Un messaggio inviato a un numero privato, a una persona addetta all'assistenza fuori dal suo orario di lavoro, ad altri genitori o al bambino stesso non costituisce un'autorizzazione affidabile.

D10.34 Un'autorizzazione esclusivamente telefonica a favore di una persona non ancora registrata viene accettata soltanto in un caso eccezionale motivato, se:

- l'identità della persona esercente la responsabilità genitoriale che chiama può essere verificata in modo affidabile;
- la persona incaricata del ritiro viene identificata in modo inequivocabile;
- la sua identità può essere verificata prima della consegna;
- non sussistono informazioni contraddittorie o dubbi relativi alla sicurezza.

D10.35 somnias può richiedere che l'autorizzazione venga inoltre confermata per iscritto o in forma digitale.

D10.36 In caso di dubbi, resta valida l'ultima regola di ritiro chiaramente documentata.



D10.37 Limitazioni della responsabilità genitoriale, divieti di contatto o divieti di ritiro devono essere comunicati immediatamente a somnias per iscritto e comprovati mediante idonea documentazione ufficiale.

D10.38 Dichiarazioni verbali relative a conflitti familiari o accordi privati non documentati non sono, di norma, sufficienti per negare il ritiro a una persona esercente la responsabilità genitoriale.

D10.39 Fino alla presentazione di una disposizione vincolante chiara, somnias può, di norma, fare affidamento sulle responsabilità genitoriali e sulle autorizzazioni al ritiro documentate.

D10.40 In caso di conflitto acuto o situazione di pericolo, somnias può sospendere temporaneamente la consegna, separare fisicamente le persone coinvolte e, se necessario, informare i servizi pubblici competenti o le autorità di sicurezza.

D10.41 L'obbligo di vigilanza di somnias termina con l'effettiva consegna del bambino a una persona esercente la responsabilità genitoriale o regolarmente autorizzata al ritiro.

D10.42 Da tale momento la persona che prende in carico il bambino ne assume la responsabilità, anche se si trattiene ancora brevemente nei locali, in giardino o nella zona d'ingresso della struttura.

D10.43 Dopo la consegna, la struttura e le relative aree devono essere lasciate, di norma, senza inutili ritardi, salvo che sia stato concordato un colloquio o un'ulteriore permanenza con il personale.

D10.44 Durante l'accompagnamento e il ritiro, gli esercenti la responsabilità genitoriale e le persone autorizzate devono:

- rispettare la privacy degli altri bambini e delle altre famiglie;
- interferire il meno possibile con lo svolgimento delle attività del gruppo;
- rispettare le regole di sicurezza, igiene e accesso;
- seguire le indicazioni del personale;
- sorvegliare adeguatamente fratelli, sorelle o altri bambini accompagnatori.

D10.45 Il bambino deve essere ritirato al più tardi alla fine dell'orario di assistenza contrattualmente confermato.

D10.46 Qualora eccezionalmente non sia possibile un ritiro puntuale, la struttura deve essere informata immediatamente per telefono.

D10.47 La comunicazione del ritardo non costituisce un'automatica autorizzazione a usufruire di assistenza aggiuntiva.

D10.48 In caso di ritardo nel ritiro, somnias cerca innanzitutto di:

1. contattare gli esercenti la responsabilità genitoriale;
2. avvisare le persone registrate come autorizzate al ritiro;
3. contattare i recapiti di emergenza indicati.

D10.49 Se non è possibile raggiungere alcuna persona responsabile oppure, nonostante la richiesta, il bambino non viene ritirato entro un tempo ragionevole, somnias può informare i servizi pubblici competenti o le autorità di sicurezza.

D10.50 Un singolo ritardo di lieve entità e comprensibilmente giustificato non comporta, di norma, l'immediata cessazione del contratto.

D10.51 Eventuali maggiori costi effettivamente sostenuti a causa di un ritiro significativamente o ripetutamente tardivo possono essere riaddebitati al contraente, nella misura in cui siano documentabili e legalmente consentiti.



D10.52 In caso di ritardi ripetuti o rilevanti nel ritiro, somnias può procedere gradualmente come segue:

- a) svolgere un colloquio di chiarimento;
- b) stabilire regole vincolanti per il ritiro;
- c) emettere un richiamo scritto;
- d) non confermare ulteriori ore aggiuntive o facoltative di assistenza;
- e) sospendere temporaneamente l'assistenza;
- f) cessare il contratto per il futuro se non può essere garantito un ritiro affidabile.

D10.53 In caso di situazione particolarmente grave, ripetuta irreperibilità o rifiuto di ritirare il bambino, singole fasi dell'escalation possono essere omesse.

D10.54 L'accesso ai locali di assistenza è, di norma, riservato ai bambini assistiti, al personale e alle persone autorizzate ad accompagnare o ritirare i bambini.

D10.55 Persone esterne, visitatori, fornitori di servizi o altri terzi possono accedere alla struttura soltanto con il consenso del personale e nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza, igiene e protezione dei dati.

D10.56 somnias può limitare l'accesso temporalmente, spazialmente o completamente quando ciò sia necessario per:

- la protezione dei bambini;
- la tutela della privacy;
- la fase di inserimento;
- lo svolgimento delle attività del gruppo;
- l'igiene;
- la sicurezza della struttura.

D10.57 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non hanno diritto a trattenersi stabilmente nei locali del gruppo durante la normale assistenza in assenza di un motivo pedagogico o organizzativo.

D11. Salute, prevenzione delle infezioni, farmaci ed emergenze

D11.1 Il bambino può frequentare la struttura soltanto se le sue condizioni generali di salute consentono una partecipazione sicura alla normale giornata di assistenza e alla vita di gruppo.

D11.2 Al momento dell'iscrizione, gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a comunicare in modo completo e veritiero tutte le informazioni sanitarie rilevanti ai fini dell'assistenza.

Rientrano, in particolare:

- malattie croniche;
- allergie e intolleranze;
- rischi di crisi o emergenze;
- farmaci assunti regolarmente o necessari;
- limitazioni dovute a motivi di salute;
- malattie infettive note;
- altre circostanze che durante l'assistenza possano richiedere misure particolari.

D11.3 Variazioni dello stato di salute o nuove particolarità sanitarie devono essere comunicate immediatamente a somnias.



D11.4 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono presumere che informazioni riferite ad anni di assistenza precedenti, ad altre strutture o fornite in conversazioni informali siano automaticamente documentate per il contratto di assistenza in corso.

D11.5 Per organizzare l'assistenza in sicurezza, somnias può richiedere ulteriori informazioni, documentazione medica, un piano di emergenza o un colloquio personale di coordinamento.

D11.6 In particolare, il bambino non può essere portato nella struttura se:

- ha febbre;
- presenta episodi ripetuti di vomito o diarrea;
- mostra chiari segni di una malattia contagiosa;
- presenta condizioni generali significativamente compromesse;
- a causa di dolore, stanchezza o malessere non è in grado di partecipare alla normale vita di gruppo;
- richiede un'assistenza assimilabile a cure infermieristiche o a una sorveglianza medica continuativa.

D11.7 Non è determinante esclusivamente la presenza di una determinata diagnosi, bensì l'effettivo stato di salute e la concreta capacità del bambino di frequentare il servizio.

D11.8 La somministrazione di un farmaco antipiretico, antidolorifico o comunque volto a sopprimere i sintomi non rende automaticamente idoneo alla frequenza un bambino malato.

D11.9 somnias può rifiutare la presa in carico del bambino qualora il personale, sulla base di sintomi visibili o delle condizioni generali, debba ritenere che non sia possibile garantire un'assistenza di gruppo sicura e adeguata.

D11.10 La presentazione di un certificato medico non obbliga somnias ad accogliere il bambino qualora egli presenti ancora chiari sintomi di malattia o non sia manifestamente in grado di partecipare alla normale giornata di assistenza.

D11.11 I bambini affetti da una malattia contagiosa o per i quali sussista un fondato sospetto in tal senso non possono frequentare la struttura finché permane un rilevante rischio di contagio.

D11.12 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono segnalare immediatamente una malattia contagiosa nota o sospetta, nella misura in cui ciò sia rilevante per la protezione degli altri bambini o del personale.

D11.13 somnias può richiedere, prima del rientro del bambino, un'attestazione medica senza indicazione della diagnosi dalla quale risulti che la frequenza della struttura comunitaria è nuovamente compatibile con le condizioni di salute.

D11.14 In presenza di una situazione infettiva, somnias può stabilire, in coordinamento con gli organismi competenti, ulteriori misure igieniche, informative o di protezione.

D11.15 Tali misure possono riguardare, in particolare:

- pulizia e disinfezione rafforzate;
- regole di accesso temporaneamente limitate;
- procedure particolari di accompagnamento e ritiro;
- divieto di introdurre determinati oggetti;
- limitazioni temporanee di singole attività;
- richiesta di valutazione medica;
- sospensione temporanea dell'assistenza per i bambini interessati.

D11.16 Le disposizioni del piano interno di igiene e prevenzione delle infezioni sono vincolanti per gli esercenti la responsabilità genitoriale e per tutte le persone che accedono alla struttura.



D11.17 Se durante l'assistenza compaiono sintomi di malattia, una significativa compromissione della salute o segni di una malattia contagiosa, somnias può interrompere l'assistenza per la giornata interessata.

D11.18 Gli esercenti la responsabilità genitoriale oppure una persona registrata come contatto di emergenza o autorizzata al ritiro vengono informati e devono ritirare il bambino entro un tempo adeguato alle circostanze.

D11.19 Fino al ritiro, il bambino viene assistito in modo adeguato nei limiti degli spazi e del personale disponibili e, se necessario, tenuto separato dal gruppo.

D11.20 Non è dovuta un'assistenza individuale continuativa del bambino malato al di fuori del gruppo.

D11.21 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono ritardare o rifiutare il ritiro per il solo fatto di valutare diversamente le condizioni di salute del bambino.

D11.22 In caso di valutazioni divergenti, una richiesta di ritiro formulata per ragioni di protezione o prevenzione delle infezioni resta vincolante per la giornata di assistenza interessata.

D11.23 Se un ritiro necessario viene rifiutato o ritardato in modo significativo, somnias può contattare i recapiti di emergenza registrati e, se necessario, i servizi pubblici competenti.

D11.24 Il rifiuto ripetuto o il ritardo significativo nel ritiro per motivi di salute può comportare misure fino alla sospensione o cessazione del rapporto di assistenza.

D11.25 In presenza di una malattia cronica, un'allergia o un'altra particolare situazione sanitaria, somnias verifica se le misure necessarie possono essere attuate in sicurezza nell'ambito della concreta organizzazione del servizio.

D11.26 A tal fine vengono considerati, in particolare:

- tipo e probabilità di un evento medico;
- misure immediate necessarie;
- farmaci e ausili necessari;
- conoscenze o formazione richieste al personale;
- frequenza e complessità delle misure;
- condizioni spaziali e organizzative;
- ripercussioni sull'assistenza del resto del gruppo.

D11.27 Prima dell'inizio o della prosecuzione dell'assistenza, somnias può richiedere, in particolare:

- a) un piano medico di emergenza o di intervento;
- b) istruzioni scritte per la somministrazione dei farmaci;
- c) un colloquio personale di consegna e informazione;
- d) un'istruzione del personale da parte di una persona professionalmente idonea;
- e) la completa disponibilità dei farmaci e degli ausili necessari;
- f) un accordo individuale aggiuntivo.

D11.28 Una diagnosi o una malattia non attribuiscono automaticamente il diritto a cure mediche, sorveglianza individuale continuativa o risorse di personale aggiuntive.

D11.29 Qualora il rischio sanitario non possa essere gestito in sicurezza all'interno della struttura nonostante una verifica adeguata e misure ragionevoli, somnias può rifiutare l'ammissione, sospendere temporaneamente l'assistenza o cessare il contratto per il futuro.

D11.30 La decisione non viene adottata unicamente sulla base della diagnosi, bensì in funzione del rischio concreto e delle effettive condizioni di assistenza disponibili.



D11.31 Durante l'assistenza i farmaci vengono somministrati soltanto se ciò è consentito dalla legge, necessario per la partecipazione del bambino, eseguibile in sicurezza nell'ambito delle competenze professionali del personale impiegato e previamente concordato in modo espresso con somnias.

D11.32 La somministrazione di farmaci presuppone, di norma:

- un'autorizzazione scritta degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- un'indicazione medica chiara, qualora richiesta dalla tipologia del farmaco o della somministrazione;
- indicazioni precise su dosaggio, orario, modalità di somministrazione e durata del trattamento;
- la possibilità di una somministrazione sicura da parte del personale impiegato;
- la completa e corretta disponibilità del farmaco.

D11.33 La semplice consegna di un farmaco o un'informazione orale non fanno sorgere alcun obbligo di somministrazione.

D11.34 somnias può rifiutare la somministrazione di un farmaco se:

- le istruzioni sono poco chiare o contraddittorie;
- il dosaggio non è definito in modo inequivocabile;
- sarebbe necessaria una prestazione sanitaria specialistica o una particolare sorveglianza;
- il personale non è sufficientemente formato o qualificato a tal fine;
- non può essere garantita la conservazione o somministrazione sicura;
- manca la documentazione necessaria.

D11.35 Un eventuale rifiuto non viene disposto arbitrariamente, ma sulla base dei concreti requisiti medici, di personale e organizzativi.

D11.36 I farmaci non possono essere lasciati incustoditi al bambino nello zaino, negli indumenti, in una borsa o tra gli effetti personali.

D11.37 I farmaci concordati devono essere consegnati personalmente a una persona addetta all'assistenza competente.

D11.38 Il farmaco deve:

- trovarsi, di norma, nella confezione originale;
- essere chiaramente contrassegnato con il nome del bambino;
- non essere scaduto;
- essere completo e pronto all'uso;
- corrispondere alle istruzioni scritte concordate.

D11.39 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono responsabili affinché il farmaco sia disponibile in quantità sufficiente in ogni giornata di assistenza in cui è necessario.

D11.40 Farmaci scaduti, danneggiati, incompleti, non chiaramente etichettati o non correttamente utilizzabili non vengono somministrati.

D11.41 Se il farmaco è indispensabile per garantire un'assistenza sicura, somnias può rifiutare la presa in carico del bambino o richiedere l'immediata consegna del farmaco mancante.

D11.42 somnias non è tenuta ad acquistare, sostituire o anticipare il costo dei farmaci.

D11.43 I farmaci di emergenza necessari devono essere immediatamente disponibili per tutta la durata della presenza del bambino.

D11.44 Prima dell'inizio dell'assistenza, per i farmaci di emergenza devono essere disponibili, in particolare:



- istruzioni scritte e inequivocabili per l'emergenza;
- indicazioni sui segnali riconoscibili dell'emergenza;
- indicazioni chiare sulla modalità di utilizzo e sul dosaggio;
- recapiti di contatto aggiornati;
- se necessario, una formazione specifica del personale.

D11.45 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono responsabili del rinnovo tempestivo del farmaco e del controllo della data di scadenza.

D11.46 Se manca un farmaco di emergenza indispensabile o un piano di emergenza necessario, il bambino non può essere preso in carico fino alla completa disponibilità di quanto richiesto.

D11.47 somnias non garantisce un trattamento medico; in caso di emergenza esegue invece le misure immediate concordate e consentite nell'ambito delle conoscenze disponibili e delle possibilità previste dalla legge.

D11.48 La conservazione o assunzione autonoma di farmaci da parte del bambino non è, di norma, prevista.

D11.49 Un'eccezione è possibile soltanto mediante accordo scritto espresso, se ciò risulta professionalmente sostenibile tenuto conto dell'età, del livello di sviluppo, del tipo di farmaco e del rischio concreto.

D11.50 Anche quando è concordata un'applicazione autonoma, il personale deve essere informato del farmaco e delle misure necessarie.

D11.51 I farmaci consegnati vengono conservati secondo le istruzioni note e in modo non accessibile ai bambini.

D11.52 somnias non è tenuta a predisporre particolari condizioni di conservazione che non possano essere garantite in sicurezza all'interno della struttura.

D11.53 La somministrazione effettuata può essere documentata internamente.

D11.54 La documentazione può contenere, in particolare:

- data e ora;
- farmaco somministrato;
- dosaggio;
- persona che ha effettuato la somministrazione;
- eventuali osservazioni particolari;
- comunicazione agli esercenti la responsabilità genitoriale.

D11.55 Irregolarità, rifiuto di assumere il farmaco, vomito dopo la somministrazione o altre anomalie vengono comunicate agli esercenti la responsabilità genitoriale.

D11.56 Il personale non decide autonomamente una dose aggiuntiva, modificata o ripetuta, salvo che ciò sia chiaramente previsto dal piano medico di emergenza o di somministrazione.

D11.57 Il personale è autorizzato a prestare primo soccorso nell'ambito delle proprie conoscenze, della propria formazione e delle disposizioni applicabili.

D11.58 In caso di emergenza medica somnias può, senza previa autorizzazione degli esercenti la responsabilità genitoriale:

- a) prestare misure di primo soccorso;
- b) somministrare i farmaci di emergenza concordati;
- c) allertare il servizio di emergenza sanitaria;
- d) trasmettere al personale sanitario le informazioni sulla salute rilevanti ai fini dell'assistenza;



e) adottare ulteriori misure di protezione immediatamente necessarie.

D11.59 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono informati il prima possibile dell'accaduto, delle condizioni del bambino e delle misure adottate.

D11.60 Gli esercenti la responsabilità genitoriale o una persona idonea da loro indicata devono assumere il prima possibile il successivo accompagnamento e la cura personale del bambino.

D11.61 Una persona addetta all'assistenza può accompagnare il bambino presso una struttura sanitaria qualora ciò sia necessario e compatibile con la disponibilità di personale.

D11.62 somnias non è tenuta a mettere a rischio la vigilanza sul resto del gruppo o a lasciarlo senza assistenza adeguata per accompagnare personalmente un singolo bambino.

D11.63 Il trasporto privato da parte del personale di un bambino acutamente malato o gravemente ferito non è, di norma, dovuto. A seconda della situazione, il trasporto sanitario viene effettuato dal servizio di emergenza oppure dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

D11.64 Durante l'intero periodo di assistenza deve essere telefonicamente reperibile in modo affidabile almeno una persona esercente la responsabilità genitoriale o un contatto di emergenza indicato.

D11.65 Le variazioni dei recapiti devono essere aggiornate immediatamente nel portale e, in caso di modifiche con breve preavviso, comunicate inoltre alla struttura.

D11.66 Un richiamo effettuato molto più tardi non è sufficiente quando è necessaria una decisione, un'autorizzazione o un ritiro immediato.

D11.67 Ripetuta irreperibilità, farmaci mancanti, rifiuto del ritiro o altra insufficiente collaborazione possono comportare la sospensione temporanea o la cessazione dell'assistenza.

D11.68 Le informazioni sanitarie vengono raccolte, trattate e condivise internamente soltanto nella misura necessaria a garantire un'assistenza sicura, la gestione delle emergenze, la fatturazione o l'adempimento di obblighi di legge.

D11.69 Le informazioni rilevanti ai fini dell'assistenza possono essere condivise all'interno del team competente e con personale sostitutivo o di supplenza nella misura in cui tali persone ne abbiano bisogno per garantire un'assistenza sicura.

D11.70 In caso di emergenza medica, le informazioni necessarie possono essere trasmesse al servizio di emergenza, a medici, ospedali o altri servizi specialistici coinvolti.

D11.71 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono omettere informazioni mediche o rilevanti per la sicurezza per il solo fatto di non desiderarne la condivisione all'interno del team competente.

D12. Pasti, alimentazione, allergie e orari di somministrazione

D12.1 La tipologia e l'entità della ristorazione dipendono dalla singola struttura, dagli orari di assistenza confermati e dalle regole specifiche della sede.

D12.2 A seconda dell'orario di assistenza possono essere offerti, in particolare:

- colazione;
- spuntino del mattino;
- pranzo;
- spuntino del pomeriggio;
- bevande;
- alimentazione per lattanti o bambini piccoli adeguata all'età.



D12.3 La ristorazione può essere fornita direttamente da somnias, dal Comune competente, da una mensa, da un servizio catering o da un altro fornitore idoneo.

D12.4 Qualora la ristorazione sia fornita da un soggetto esterno, somnias può incidere solo in misura limitata sulla composizione dei menù, sugli orari di consegna, sulla disponibilità dei prodotti e sulle modifiche con breve preavviso.

D12.5 I menù e i pasti annunciati possono essere modificati o sostituiti con un pasto equivalente, in particolare a causa di:

- difficoltà di approvvigionamento;
- disponibilità stagionale;
- ragioni organizzative;
- modifiche con breve preavviso da parte del fornitore;
- requisiti igienici o sanitari.

D12.6 Non sussiste alcun diritto a un determinato piatto, prodotto, marchio o a un menù invariato.

D12.7 La ristorazione viene organizzata, di norma, in modo adeguato all'età, equilibrato e vario, nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di sicurezza alimentare e igiene.

D12.8 Ove organizzativamente possibile, vengono utilizzati alimenti freschi, stagionali e regionali.

D12.9 Consistenza, dimensione delle porzioni e composizione dei pasti vengono adeguate all'età e al livello di sviluppo dei bambini.

D12.10 I pasti fanno parte della quotidianità pedagogica e sono finalizzati, in particolare, a promuovere:

- l'autonomia;
- la percezione di fame e sazietà;
- il piacere del mangiare insieme;
- la conoscenza di alimenti diversi;
- regole a tavola e di convivenza adeguate all'età;
- un rapporto rispettoso con gli alimenti.

D12.11 I bambini vengono incoraggiati, in modo adeguato all'età, ad assaggiare, ma non vengono obbligati a mangiare determinati alimenti o a finire completamente il pasto.

D12.12 I segnali del bambino relativi a fame, sazietà, rifiuto e benessere vengono adeguatamente considerati nell'ambito di un'alimentazione equilibrata.

D12.13 Preferenze personali o il rifiuto di singoli alimenti non attribuiscono alcun diritto a un pasto sostitutivo preparato individualmente.

D12.14 Se un bambino rifiuta il pasto offerto, non è dovuta una disponibilità permanente di diversi piatti alternativi.

D12.15 Le fasce orarie per colazione, spuntini, pranzo e altri pasti sono stabilite separatamente per ciascuna sede e comunicate agli esercenti la responsabilità genitoriale.

D12.16 Il diritto a un determinato pasto sussiste soltanto se:

- il bambino è iscritto a una fascia oraria di assistenza che comprende il relativo pasto;
- il bambino è effettivamente presente durante l'orario previsto per il pasto;
- non esiste una diversa regola specifica della sede.



D12.17 La sola prenotazione di una giornata di assistenza non attribuisce il diritto a tutti i pasti offerti in quella giornata.

D12.18 Se il bambino viene accompagnato dopo la conclusione dell'orario previsto per il pasto, non sussiste alcun diritto a che un pasto già terminato venga servito successivamente, preparato nuovamente o conservato appositamente.

D12.19 In tal caso gli esercenti la responsabilità genitoriale sono responsabili affinché il bambino sia stato adeguatamente alimentato prima della consegna.

D12.20 Se il bambino viene ritirato prima di un pasto previsto, non sussiste, di norma, alcun diritto alla consegna del pasto, a una prestazione sostitutiva o a un rimborso separato.

D12.21 L'accompagnamento tardivo, il ritiro anticipato o il mancato utilizzo di un pasto non modificano, di norma, la fatturazione contrattuale.

D12.22 Tutte le allergie o intolleranze alimentari note o sospette devono essere indicate in modo completo e veritiero già al momento dell'iscrizione.

D12.23 Allergie o intolleranze che insorgono successivamente o vengono accertate in un secondo momento devono essere comunicate immediatamente a somnias.

D12.24 In caso di allergie o intolleranze di rilevanza medica, somnias può richiedere un'attestazione medica.

D12.25 Dall'attestazione medica dovrebbero risultare in modo chiaro, in particolare:

- gli alimenti o ingredienti da evitare;
- il tipo di limitazione necessaria;
- eventuali sintomi riconoscibili;
- le misure immediate necessarie;
- eventuali farmaci di emergenza necessari.

D12.26 Non è necessario indicare una diagnosi completa, purché siano disponibili in modo chiaro tutte le informazioni necessarie a garantire una ristorazione sicura.

D12.27 La semplice registrazione di un'allergia o intolleranza nel portale non significa che in ogni sede possa essere garantita un'alimentazione speciale adeguata.

D12.28 Un'alimentazione speciale è considerata confermata in modo vincolante solo quando somnias ne abbia espressamente verificato e confermato la possibilità di attuazione sicura e organizzativamente sostenibile.

D12.29 Nella verifica vengono considerati, in particolare:

- tipologia e gravità del rischio;
- possibilità di contaminazione crociata;
- condizioni di produzione e consegna del fornitore;
- necessità di conservazione o preparazione separata;
- possibilità spaziali e organizzative disponibili;
- misure di emergenza necessarie.

D12.30 Qualora non sia possibile garantire una ristorazione sicura, somnias può, previo accordo, richiedere che gli esercenti la responsabilità genitoriale forniscano alimenti adeguati.

D12.31 Qualora anche mediante alimenti portati da casa e adeguate misure di protezione non sia possibile raggiungere un livello di sicurezza sostenibile, l'ammissione o la prosecuzione dell'assistenza possono essere sospese fino al chiarimento.



D12.32 Le diete necessarie per motivi medici vengono considerate soltanto sulla base di un'idonea attestazione medica.

D12.33 L'attestazione medica deve essere sufficientemente concreta da consentire una pianificazione e un'attuazione sicure dell'alimentazione.

D12.34 Le esigenze alimentari motivate da ragioni culturali o religiose vengono considerate nell'ambito dell'offerta alimentare della sede e nei limiti di ciò che è igienicamente e organizzativamente sicuro. Le richieste alimentari motivate da ragioni etiche possono essere considerate ove siano attuabili nella relativa sede.

D12.35 Il diritto a un pasto preparato individualmente o completamente separato, nonché a una determinata forma di alimentazione vegetariana, vegana o altra dieta speciale, sussiste soltanto se previamente confermato in modo espresso.

D12.36 Preferenze personali, richieste alimentari variabili o il semplice rifiuto di determinati alimenti non sono considerati una dieta necessaria per motivi medici.

D12.37 somnias non è tenuta a preparare ogni giorno un pasto completamente individuale per ciascun bambino.

D12.38 Alimenti, bevande, snack o altri generi alimentari propri possono essere portati, di norma, soltanto previo accordo con la struttura.

D12.39 Ciò vale, in particolare, per:

- pasti preparati in casa;
- latte e alimenti per lattanti;
- latte materno estratto;
- torte di compleanno o dolciumi;
- prodotti dietetici speciali;
- alimenti per feste o attività comuni.

D12.40 La struttura può vietare o limitare l'introduzione di determinati alimenti se ciò comporta:

- un rischio allergico o sanitario per altri bambini;
- l'impossibilità di garantire la catena del freddo;
- l'impossibilità di verificare la provenienza o la sicurezza igienica;
- un pregiudizio al piano igienico interno;
- una significativa interferenza con il pasto comune o con il lavoro pedagogico.

D12.41 Gli alimenti portati da casa devono:

- essere igienicamente sicuri e confezionati in modo adeguato;
- essere chiaramente identificati per il bambino;
- recare, ove necessario, la data di preparazione o apertura;
- essere entro la data di scadenza;
- essere trasportati alle condizioni di temperatura necessarie;
- rispettare le regole previamente concordate con la struttura.

D12.42 somnias può richiedere che gli alimenti confezionati industrialmente siano forniti nella confezione originale non aperta, completa dell'indicazione degli ingredienti e degli allergeni.

D12.43 Alimenti non chiaramente identificati, deteriorati, trasportati in modo non sicuro o igienicamente dubbi non vengono somministrati al bambino.

D12.44 somnias non è tenuta a cuocere, preparare in modo complesso o conservare in condizioni particolari gli alimenti portati da casa, salvo espressa pattuizione diversa.



D12.45 La struttura può stabilire se e in quale forma gli alimenti portati da casa possano essere riscaldati.

D12.46 Gli alimenti non possono essere scambiati, regalati o condivisi tra bambini senza il consenso del personale.

D12.47 Per latte materno, latte per lattanti, biberon e altre forme di alimentazione specifiche per l'età possono essere stabilite regole di sede relative a consegna, conservazione e preparazione.

D12.48 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono fornire alla struttura informazioni complete e inequivocabili sull'alimentazione abituale e sulla modalità di preparazione.

D12.49 Contenitori e biberon portati da casa devono:

- essere puliti e funzionanti;
- essere chiaramente contrassegnati con il nome del bambino;
- indicare il contenuto e, se necessario, la data di riempimento o preparazione;
- essere consegnati nella forma concordata.

D12.50 La struttura può richiedere che il latte in polvere o altri alimenti siano forniti nella confezione originale non aperta e che la preparazione avvenga esclusivamente sul posto.

D12.51 Il latte in biberon già preparato viene accettato soltanto quando la sua sicurezza igienica, le condizioni di trasporto e la conservazione siano verificabilmente garantite secondo le regole della struttura.

D12.52 Qualora le necessarie condizioni di conservazione o preparazione non possano essere rispettate in sicurezza, somnias può rifiutare l'utilizzo degli alimenti portati da casa.

D12.53 Modifiche dell'alimentazione, della modalità di preparazione o del ritmo di assunzione di liquidi devono essere comunicate tempestivamente al personale.

D12.54 I bambini vengono accompagnati e sostenuti durante il mangiare e il bere in modo adeguato alla loro età e al livello di sviluppo.

D12.55 L'assistenza può comprendere, in particolare:

- aiuto nel tenere posate o contenitori per bere;
- somministrazione del cibo adeguata all'età;
- taglio degli alimenti o adattamento della consistenza;
- accompagnamento verso un'assunzione sempre più autonoma del cibo;
- osservazione della tollerabilità e del comportamento alimentare.

D12.56 Un particolare bisogno di supporto durante il mangiare o il bere deve essere comunicato integralmente prima dell'inizio dell'assistenza.

D12.57 In presenza di disturbi della deglutizione, rischio di aspirazione o altre difficoltà di rilevanza medica nell'assunzione di cibo, somnias può richiedere, in particolare:

- un parere medico o terapeutico;
- istruzioni chiare su consistenza e modalità di somministrazione;
- ausili specifici;
- un colloquio personale di coordinamento;
- una formazione specifica del personale.

D12.58 Le misure che richiedono una prestazione sanitaria specialistica o una sorveglianza individuale continuativa vengono assunte soltanto se espressamente concordate e se possono essere garantite in sicurezza sotto il profilo organizzativo.



D12.59 Il rifiuto occasionale di singoli pasti da parte di un bambino piccolo non costituisce, di norma, motivo di esclusione.

D12.60 Se un bambino rifiuta ripetutamente o per un periodo prolungato cibo o liquidi, il personale informa gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D12.61 Possono essere concordate congiuntamente, in particolare, le seguenti misure:

- osservazione e documentazione;
- adeguamento della dimensione delle porzioni o della consistenza;
- modifica della posizione a tavola o della situazione del pasto;
- coordinamento dei pasti tra famiglia e struttura;
- valutazione medica o specialistica;
- accordi individuali temporanei.

D12.62 Se durante una giornata di assistenza prolungata il bambino, nonostante un supporto adeguato, non riesce ad assumere cibo o liquidi in misura sufficiente, somnias può richiedere un ritiro anticipato.

D12.63 In presenza di un problema significativo o di rilevanza sanitaria relativo al mangiare o al bere, l'assistenza può essere temporaneamente limitata o sospesa fino al chiarimento.

D12.64 Per conservazione, preparazione, distribuzione e smaltimento degli alimenti valgono le regole interne in materia di igiene e sicurezza alimentare.

D12.65 I bambini vengono accompagnati, in modo adeguato all'età, all'adozione di misure igieniche di base, in particolare al lavaggio delle mani prima dei pasti.

D12.66 Gli alimenti già serviti, morsi o che per ragioni igieniche non possano più essere conservati in sicurezza non vengono tenuti per un pasto successivo né per essere portati a casa.

D12.67 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono pretendere che gli avanzi della struttura vengano consegnati, se ciò non è previsto per motivi igienici o organizzativi.

D12.68 somnias può rifiutare oggetti o contenitori non idonei a una preparazione, riscaldamento o somministrazione sicuri.

D12.69 Il personale informa gli esercenti la responsabilità genitoriale in forma adeguata sulle particolarità rilevanti relative al mangiare e al bere.

D12.70 Una documentazione completa e quotidiana di ogni quantità consumata è dovuta soltanto quando ciò sia previsto per la fascia d'età, per la sede o da un accordo individuale.

D12.71 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a comunicare tempestivamente variazioni rilevanti del comportamento alimentare, nuovi alimenti introdotti, raccomandazioni mediche e reazioni note.

D12.72 Indicazioni alimentari contraddittorie o frequentemente variabili possono essere attuate soltanto se sono chiare, sicure e organizzativamente sostenibili.

D12.73 In caso di dubbi, resta valida l'ultima regola alimentare chiaramente confermata e documentata fino alla conclusione di un nuovo accordo.

D13. Sonno, riposo, cura personale, igiene del corpo e dotazione personale

D13.1 I momenti di sonno e riposo fanno parte della giornata pedagogica e vengono organizzati in base all'età, al livello di sviluppo e ai bisogni individuali del bambino.

D13.2 La struttura stabilisce orari generali di riposo e sonno al fine di garantire un ordinato svolgimento della vita di gruppo e adeguate possibilità di recupero.



D13.3 In tale quadro, il personale tiene conto, in particolare, di:

- età del bambino;
- orari abituali di sonno;
- segnali riconoscibili di stanchezza;
- durata del sonno già effettuato;
- eventuali particolarità sanitarie o dello sviluppo;
- bisogni del resto del gruppo;
- possibilità di spazio e di personale.

D13.4 All'inizio dell'assistenza gli esercenti la responsabilità genitoriale devono comunicare integralmente le abitudini di sonno del bambino.

D13.5 Eventuali variazioni del ritmo del sonno o particolari problemi legati al sonno devono essere comunicati tempestivamente al personale.

D13.6 La struttura cerca di tenere adeguatamente conto delle abitudini di sonno familiari al bambino. Non sussiste tuttavia alcun diritto alla riproduzione invariata di tutti i rituali domestici.

D13.7 I bambini non vengono costretti a dormire contro la loro evidente volontà.

D13.8 Se per il gruppo è previsto un momento di riposo, può tuttavia essere richiesto anche ai bambini che non dormono di mantenere un comportamento tranquillo e di non disturbare significativamente il sonno degli altri.

D13.9 Ove gli spazi e il personale lo consentano, ai bambini che non dormono può essere proposta un'attività alternativa tranquilla.

D13.10 Non sussiste alcun diritto a un programma sostitutivo individuale o a un'assistenza individuale continuativa durante il riposo.

D13.11 Il personale aiuta il bambino ad addormentarsi in modo adeguato all'età, in particolare mediante:

- un'atmosfera tranquilla;
- procedure familiari;
- accompagnamento verbale;
- vicinanza entro limiti pedagogicamente adeguati;
- un oggetto di transizione previamente concordato.

D13.12 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non possono pretendere che il bambino debba necessariamente dormire a una determinata ora indipendentemente dalle sue effettive condizioni.

D13.13 Allo stesso modo, non sussiste di norma alcun diritto a mantenere sveglio un bambino chiaramente stanco nonostante il suo bisogno di riposo.

D13.14 Regole particolari relative al sonno motivate da ragioni mediche o dello sviluppo devono essere previamente concordate con somnias e, se necessario, documentate in modo adeguato.

D13.15 L'assegnazione dei posti per dormire viene effettuata dalla struttura tenendo conto di:

- età e livello di sviluppo;
- sicurezza;
- comportamento durante il sonno;
- composizione del gruppo;
- possibilità degli spazi;
- requisiti pedagogici e igienici.



D13.16 Non sussiste alcun diritto a un determinato letto, posto per dormire, locale o alla vicinanza immediata con un determinato bambino o una specifica persona addetta all'assistenza.

D13.17 I posti per dormire possono essere modificati nel corso del rapporto di assistenza per ragioni organizzative, pedagogiche o di sicurezza.

D13.18 L'ambiente destinato al sonno viene organizzato secondo i requisiti applicabili in materia di sicurezza, igiene e vigilanza.

D13.19 Oggetti personali per il sonno, come ciuccio, sacco nanna, peluche o copertina, possono essere portati previo accordo.

D13.20 Gli oggetti portati per il sonno devono:

- essere adatti all'età del bambino;
- essere mantenuti igienicamente puliti;
- essere chiaramente contrassegnati con il nome del bambino;
- non presentare rischi di sicurezza riconoscibili;
- rispettare le indicazioni della struttura.

D13.21 La struttura può rifiutare un oggetto portato da casa qualora comporti un rischio concreto di soffocamento, strangolamento, lesione o altro pericolo.

D13.22 I bambini che dormono vengono sorvegliati in base all'età, al livello di sviluppo e alle disposizioni applicabili.

D13.23 La sorveglianza può avvenire, in particolare, tramite controlli personali regolari e adeguate misure organizzative.

D13.24 Non sussiste alcun diritto alla presenza permanente di una persona addetta all'assistenza direttamente accanto a un singolo bambino per l'intera durata del sonno.

D13.25 Se un bambino necessita di una sorveglianza del sonno eccezionalmente intensa o continuativa, ciò deve essere comunicato prima dell'ammissione oppure immediatamente dopo che tale necessità diviene nota.

D13.26 In tal caso somnias verifica se l'effettivo bisogno di sorveglianza possa essere garantito in sicurezza con le risorse di personale e organizzative disponibili.

D13.27 Una sorveglianza medica continuativa o un'assistenza individuale costantemente presente sono dovute soltanto se espressamente concordate e organizzativamente garantite.

D13.28 Il personale decide, tenendo conto della vita di gruppo e del benessere del bambino, se e quando svegliarlo.

D13.29 Le richieste degli esercenti la responsabilità genitoriale relative alla durata del sonno e all'orario di risveglio vengono considerate nella misura in cui:

- corrispondano al benessere riconoscibile del bambino;
- siano pedagogicamente sostenibili;
- non compromettano significativamente lo svolgimento della vita di gruppo;
- siano organizzativamente attuabili.

D13.30 Non può essere garantito in modo vincolante che il bambino si addormenti o venga svegliato a un orario definito al minuto.

D13.31 Se il bambino viene ritirato durante il normale orario di sonno o riposo, la consegna può avvenire soltanto dopo che il bambino sia stato svegliato con delicatezza, sistemato e preparato al ritiro.



D13.32 La persona incaricata del ritiro deve tenere conto di un adeguato tempo di attesa. Il personale non è tenuto a svegliare preventivamente un bambino che dorme con largo anticipo rispetto all'orario di ritiro confermato.

D13.33 Le attività di cura richieste dall'età, comprese il cambio del pannolino, la pulizia e l'assistenza nell'uso del bagno, fanno parte dell'assistenza alla prima infanzia.

D13.34 Le attività di cura vengono svolte:

- con rispetto;
- in modo adeguato all'età;
- nel rispetto della dignità e dell'intimità;
- secondo i requisiti igienici;
- promuovendo la progressiva autonomia del bambino.

D13.35 La frequenza del cambio del pannolino e delle altre attività di cura dipende dall'effettivo bisogno del bambino e dall'organizzazione pedagogica della giornata.

D13.36 Non sussiste alcun diritto a una cura o a un cambio del pannolino a un orario prestabilito al minuto.

D13.37 Il personale informa gli esercenti la responsabilità genitoriale in forma adeguata di eventuali particolarità rilevanti, in particolare:

- irritazioni cutanee;
- evacuazioni insolite;
- dolore;
- rifiuto o rilevanti difficoltà durante le attività di cura;
- altre osservazioni rilevanti sotto il profilo sanitario.

D13.38 Qualora siano necessarie particolari attività di cura o prodotti individuali specifici, ciò deve essere chiaramente concordato con la struttura in anticipo.

D13.39 Le misure che richiedono un trattamento medico o una particolare qualifica professionale sono disciplinate dal punto D11.

D13.40 Il percorso verso l'uso autonomo del bagno viene accompagnato in modo adeguato all'età, rispettoso e senza umiliazioni.

D13.41 La struttura concorda, per quanto possibile, i passaggi principali con gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D13.42 Il bambino non viene costretto a usare il bagno e non viene punito o umiliato in caso di incidenti.

D13.43 Gli esercenti la responsabilità genitoriale dovrebbero informare la struttura quando a casa viene avviato in modo mirato il passaggio dal pannolino all'uso del bagno.

D13.44 Per quanto possibile, devono essere evitati approcci molto diversi tra famiglia e struttura. L'attuazione concreta dipende tuttavia dalla situazione del gruppo, dal livello di sviluppo e dalle possibilità organizzative della struttura.

D13.45 Regressioni temporanee, incidenti più frequenti o un bisogno di cura temporaneamente maggiore non costituiscono, di norma, motivo di esclusione nei bambini piccoli.

D13.46 Qualora emerga invece un bisogno di cura eccezionalmente intenso, permanentemente imprevedibile o di rilevanza medica, somnias può richiedere una nuova verifica delle condizioni di assistenza.



D13.47 I bambini vengono accompagnati, in modo adeguato all'età, all'acquisizione di misure igieniche di base.

Rientrano, in particolare:

- lavaggio delle mani;
- pulizia dopo i pasti;
- cura del viso adeguata all'età;
- igiene nell'uso del bagno;
- vestirsi e svestirsi in modo sempre più autonomo;
- se previsto nella sede, lavaggio dei denti.

D13.48 La presenza del lavaggio dei denti o di altre particolari misure igieniche nella routine quotidiana viene stabilita per ciascuna sede.

D13.49 Non sussiste alcun diritto a bagno, doccia o a una completa cura quotidiana del corpo.

D13.50 La pulizia necessaria in seguito a un incidente, vomito, forte sporcizia o evento analogo viene effettuata nella misura necessaria e ragionevolmente esigibile.

D13.51 Qualora non sia possibile garantire nella struttura un'adeguata pulizia o assistenza, può essere richiesto un ritiro anticipato.

D13.52 Il bambino deve essere dotato di abbigliamento funzionale, sicuro, comodo e adeguato alla stagione.

D13.53 L'abbigliamento deve consentire al bambino, in particolare, di:

- muoversi liberamente;
- giocare all'aperto;
- partecipare ad attività creative e pedagogiche;
- collaborare in modo sempre più autonomo nel vestirsi e svestirsi.

D13.54 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono lasciare nella struttura un quantitativo sufficiente di abiti di ricambio.

D13.55 A seconda dell'età, della stagione e del bisogno individuale possono essere necessari, in particolare:

- biancheria intima;
- indumenti superiori e inferiori;
- calze;
- pantofole o scarpe antiscivolo;
- abbigliamento resistente alle intemperie;
- copricapo;
- abbigliamento adeguato per l'esterno;
- altra dotazione richiesta dalla specifica sede.

D13.56 Tutti gli indumenti e gli oggetti personali dovrebbero essere chiaramente contrassegnati con il nome del bambino.

D13.57 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a controllare regolarmente che:

- sia disponibile sufficiente abbigliamento di ricambio;
- gli indumenti lasciati nella struttura siano ancora della misura corretta;
- sia presente abbigliamento adeguato alla stagione;
- gli indumenti sporchi o bagnati siano stati sostituiti.



D13.58 Se manca un abbigliamento adeguato, la partecipazione ad attività all'aperto o a singole attività può essere limitata.

D13.59 Se, a causa della mancanza di indumenti, il bambino non può essere adeguatamente assistito o non è possibile effettuare un cambio necessario, somnias può richiedere la consegna di quanto manca oppure, se necessario, il ritiro del bambino.

D13.60 Attività pedagogiche, pasti, attività di cura e permanenza all'aperto possono comportare macchie, segni d'uso o normale usura degli indumenti.

D13.61 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono pertanto portare il bambino con indumenti adatti alla vita quotidiana nella struttura e che possano sporcarsi.

D13.62 La normale sporcizia o usura non attribuisce alcun diritto al risarcimento.

D13.63 Gli indumenti molto sporchi o bagnati vengono, ove possibile, confezionati e consegnati agli esercenti la responsabilità genitoriale per la pulizia.

D13.64 La struttura non è, di norma, tenuta a lavare gli indumenti personali, trattare le macchie o riparare capi danneggiati.

D13.65 Gli oggetti personali dovrebbero essere portati solo quando necessari per la giornata di assistenza o concordati con la struttura.

D13.66 Giocattoli privati, gioielli, denaro, dispositivi elettronici e altri oggetti di valore dovrebbero rimanere a casa.

D13.67 Il personale può limitare l'introduzione o l'utilizzo di oggetti personali se questi:

- costituiscono un rischio per la sicurezza;
- provocano conflitti all'interno del gruppo;
- interferiscono con lo svolgimento della giornata;
- non sono adeguati all'età;
- mettono a rischio la privacy di altre persone;
- violano le regole interne o igieniche.

D13.68 Oggetti pericolosi o non idonei possono essere custoditi in sicurezza per la durata dell'assistenza e restituiti al momento del ritiro.

D13.69 Per perdita, scambio, danneggiamento o normale usura di oggetti personali si applicano le disposizioni sulla responsabilità contenute nelle Condizioni generali quadro (AGB).

D13.70 La permanenza all'aperto fa parte della normale giornata di assistenza.

D13.71 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono dotare il bambino di abbigliamento adeguato alle condizioni meteorologiche.

D13.72 A seconda della stagione possono essere necessari, in particolare:

- protezione solare;
- copricapo;
- abbigliamento antipioggia;
- abbigliamento caldo;
- scarpe adeguate;
- guanti e dotazione invernale.

D13.73 La struttura può stabilire regole specifiche della sede relative all'applicazione di prodotti solari.



D13.74 Intolleranze individuali o particolari esigenze relative a prodotti solari e di cura devono essere comunicate preventivamente.

D13.75 Se manca un abbigliamento di protezione dalle intemperie indispensabile, la partecipazione a un'attività all'aperto può essere limitata. Non sussiste alcun diritto a un'assistenza individuale all'interno.

D13.76 Sonno, cura personale, sviluppo dell'autonomia nell'uso del bagno, igiene del corpo e dotazione personale richiedono una collaborazione affidabile tra famiglia e struttura.

D13.77 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a:

- comunicare abitudini e variazioni rilevanti;
- fornire integralmente la dotazione personale necessaria;
- sostituire tempestivamente gli indumenti sporchi o diventati troppo piccoli;
- sostenere le misure di cura e igiene concordate;
- reagire in modo adeguato alle indicazioni del personale.

D13.78 Indicazioni frequentemente variabili, contraddittorie o organizzativamente non attuabili possono essere considerate soltanto quando viene raggiunto un accordo chiaro e sostenibile.

D13.79 In caso di opinioni divergenti su sonno, cura o igiene, durante l'orario di assistenza somnias decide sulla base della valutazione professionale, del benessere del bambino, dei requisiti di sicurezza e delle effettive possibilità della struttura.

D14. Osservazione pedagogica, bisogni di supporto aggiuntivi e gestione delle situazioni di particolare difficoltà

D14.1 Il lavoro pedagogico si orienta all'età, al livello di sviluppo, al benessere e al bisogno individuale di supporto del bambino.

D14.2 Il personale osserva lo sviluppo e il comportamento del bambino nella quotidianità del servizio nella misura necessaria all'accompagnamento pedagogico, alla sicurezza e all'organizzazione dell'assistenza.

D14.3 Le osservazioni possono riguardare, in particolare, i seguenti ambiti:

- inserimento e comportamento durante la separazione;
- interazione sociale;
- comunicazione e sviluppo linguistico;
- movimento e motricità;
- comportamento nel gioco;
- regolazione emotiva;
- comportamento relativo a sonno, alimentazione e cura personale;
- autonomia;
- reazioni a cambiamenti e situazioni di stress;
- particolarità sanitarie o rilevanti per la sicurezza.

D14.4 Le osservazioni pedagogiche non costituiscono una diagnosi medica, psicologica o terapeutica.

D14.5 Il personale non è tenuto e, di norma, non è autorizzato a formulare diagnosi.

D14.6 Se vengono rilevate particolarità dello sviluppo o un possibile bisogno di supporto aggiuntivo, somnias informa gli esercenti la responsabilità genitoriale in forma adeguata e rispettosa.

D14.7 I bambini piccoli attraversano una fase intensa di sviluppo fisico, emotivo e sociale.

D14.8 In relazione all'età e allo sviluppo possono verificarsi, in particolare:



- pianto e marcate reazioni alla separazione;
- urla;
- reazioni oppositive;
- morsi, colpi, graffi o spinte;
- sottrazione di oggetti;
- difficoltà nel condividere o attendere;
- ritiro;
- rifiuto;
- difficoltà legate al sonno, all'alimentazione o all'uso del bagno;
- reazioni intense ai passaggi e ai cambiamenti;
- capacità di valutazione dei pericoli non ancora sviluppata.

D14.9 Tali comportamenti non comportano automaticamente un richiamo, una sospensione o la cessazione dell'assistenza.

D14.10 Il comportamento viene valutato pedagogicamente tenendo conto dell'età, del livello di sviluppo, della situazione concreta e dei possibili fattori scatenanti.

D14.11 Le misure rivolte al bambino non possono essere umilianti, degradanti, discriminatorie o sproporzionate.

D14.12 Sono esclusi punizioni fisiche, intimidazioni, minacce, privazione del cibo, isolamento forzato o altre misure lesive della dignità.

D14.13 In caso di situazioni ricorrenti o particolarmente impegnative, il personale può, in particolare:

- a) osservare e documentare la situazione;
- b) verificare possibili fattori scatenanti e fonti di stress;
- c) adattare la routine quotidiana o i momenti di transizione;
- d) stabilire limiti chiari e adeguati all'età;
- e) accompagnare il bambino fuori da una situazione immediatamente stressante;
- f) offrire possibilità di calma e ritiro;
- g) mostrare e allenare modalità di comportamento alternative;
- h) adattare temporaneamente la composizione del gruppo o la disposizione degli spazi;
- i) rafforzare la vigilanza in determinate situazioni;
- j) svolgere colloqui con gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D14.14 Una breve separazione spaziale da una concreta situazione di conflitto o pericolo è ammessa quando serve alla protezione, alla calma o al ripristino di una situazione sicura.

D14.15 In tal caso il bambino continua a essere adeguatamente accompagnato e non viene lasciato isolato e senza sorveglianza come forma di punizione.

D14.16 Le misure pedagogiche vengono verificate regolarmente e adattate all'evoluzione dello sviluppo del bambino.

D14.17 Le osservazioni rilevanti o ricorrenti vengono discusse con gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D14.18 Non ogni conflitto quotidiano o reazione di breve durata deve essere comunicato singolarmente e immediatamente.

D14.19 Un'informazione tempestiva viene fornita, in particolare, quando:

- il bambino o un altro bambino ha subito una lesione;
- si è verificata una situazione di rilevante pericolo;
- il comportamento è stato insolitamente intenso o persistente;
- una determinata situazione si ripete;



- si è reso necessario un ritiro anticipato;
- risulta necessaria un'ulteriore verifica specialistica o organizzativa.

D14.20 I colloqui possono svolgersi, in particolare, come:

- breve colloquio al momento della consegna;
- colloquio concordato con gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- colloquio sullo sviluppo;
- colloquio sul singolo caso o sul supporto necessario;
- colloquio congiunto con un servizio specialistico.

D14.21 Per temi ampi o sensibili somnias può richiedere di fissare un apposito appuntamento al di fuori dei momenti di accompagnamento e ritiro.

D14.22 somnias può documentare per iscritto i colloqui rilevanti, gli accordi e le misure concordate.

D14.23 Su richiesta oppure in presenza di accordi rilevanti, gli esercenti la responsabilità genitoriale ricevono una sintesi delle misure discusse.

D14.24 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a collaborare al chiarimento e all'accompagnamento pedagogico in presenza di difficoltà rilevanti o ricorrenti.

D14.25 In particolare, devono:

- comunicare integralmente le informazioni rilevanti;
- segnalare variazioni nell'ambito familiare, sanitario o terapeutico, nella misura in cui siano rilevanti ai fini dell'assistenza;
- partecipare agli appuntamenti concordati oppure spostarli tempestivamente;
- sostenere le misure concordate nei limiti del ragionevole;
- fornire i documenti necessari e le informazioni di emergenza;
- valutare in modo oggettivo i riscontri del team;
- partecipare, se necessario, a una pianificazione condivisa delle soluzioni.

D14.26 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non sono tenuti a condividere senza riserve ogni valutazione pedagogica. Devono tuttavia rendere possibile una collaborazione oggettiva.

D14.27 Il rifiuto di qualsiasi comunicazione o il ripetuto mancato rispetto di accordi rilevanti per la sicurezza possono mettere a rischio la prosecuzione dell'assistenza.

D14.28 Un bisogno noto o sospetto di assistenza, cura, sviluppo o supporto aggiuntivo deve essere comunicato a somnias tempestivamente e in modo completo.

D14.29 Ciò vale indipendentemente dal fatto che esista già una diagnosi formale, un certificato o un riconoscimento ufficiale.

D14.30 Sono rilevanti, in particolare, le informazioni necessarie per:

- assistere il bambino in sicurezza;
- pianificare misure pedagogiche adeguate;
- valutare l'effettivo fabbisogno di personale;
- valutare rischi sanitari o legati allo sviluppo;
- consentire un'adeguata integrazione nel gruppo.

D14.31 Se necessario, somnias può richiedere ulteriori documenti o informazioni, in particolare:

- indicazioni mediche o terapeutiche;
- relazioni sullo sviluppo;



- piani di emergenza o di intervento;
- informazioni sulle modalità di comunicazione;
- indicazioni su sovraccarichi sensoriali o emotivi;
- informazioni sulle misure di supporto già sperimentate con successo.

D14.32 Devono essere trasmesse soltanto le informazioni effettivamente rilevanti per la concreta assistenza.

D14.33 somnias verifica insieme agli esercenti la responsabilità genitoriale se e a quali condizioni il bisogno di supporto possa essere adeguatamente soddisfatto nella struttura.

D14.34 Vengono considerati, in particolare:

- tipo ed entità del bisogno di supporto;
- intensità di vigilanza necessaria;
- competenze specialistiche necessarie;
- personale disponibile;
- rapporto numerico educatore/bambini;
- dimensione e dinamica del gruppo;
- condizioni degli spazi;
- misure di cura o protezione necessarie;
- ripercussioni sul bambino e sul resto del gruppo;
- prestazioni pubbliche o esterne di supporto disponibili.

D14.35 La conferma di ammissione non attribuisce alcun diritto a un'assistenza individuale aggiuntiva permanente o a personale aggiuntivo, salvo che ciò sia stato espressamente concordato e finanziato.

D14.36 Qualora l'effettivo bisogno di supporto risulti significativamente superiore a quanto desumibile dalle informazioni trasmesse, somnias può riesaminare la situazione di assistenza.

D14.37 Informazioni errate o consapevolmente omesse e rilevanti ai fini dell'assistenza possono comportare la verifica della conferma di ammissione, la sospensione temporanea dell'assistenza o la cessazione del contratto per il futuro.

D14.38 Prima di una simile decisione vengono considerate le circostanze concrete, gli interessi del bambino e le possibili misure di supporto adeguate.

D14.39 Con il consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale, somnias può collaborare con servizi specialistici esterni idonei.

D14.40 Possono rientrarvi, in particolare:

- pediatre e pediatri;
- servizi psicologici o pedagogici;
- servizi di intervento precoce;
- servizi sociali competenti;
- professionisti terapeutici;
- centri di consulenza specializzati;
- servizi specialistici pubblici competenti.

D14.41 La collaborazione può servire, in particolare, allo scambio di informazioni, al coordinamento delle misure, alla consulenza specialistica o alla preparazione di ulteriori prestazioni di supporto.

D14.42 Gli esercenti la responsabilità genitoriale decidono, di norma, se effettuare una valutazione specialistica volontaria o una collaborazione con un servizio esterno. Restano impregiudicati gli obblighi di somnias previsti dalla legge in materia di segnalazione, protezione e informazione.



D14.43 La partecipazione di un professionista esterno a osservazioni o colloqui all'interno della struttura richiede una preventiva intesa organizzativa.

D14.44 Le raccomandazioni esterne vengono esaminate, ma devono essere adattate alle effettive possibilità di personale, spazio e organizzazione della struttura.

D14.45 In caso di difficoltà di assistenza ricorrenti o rilevanti, può essere predisposto congiuntamente un piano individuale di supporto.

D14.46 Tale piano può contenere, in particolare:

- descrizione delle situazioni osservate;
- fattori scatenanti riconoscibili;
- obiettivi dell'accompagnamento pedagogico;
- misure concrete;
- responsabilità;
- ausili necessari;
- canali di comunicazione concordati;
- periodo di osservazione e verifica;
- criteri per l'adattamento o la conclusione delle misure.

D14.47 Il piano di supporto non costituisce una diagnosi medica né garantisce un determinato risultato di sviluppo.

D14.48 Le misure concordate vengono valutate congiuntamente dopo un periodo adeguato.

D14.49 In caso di pericolo immediato per il bambino, altri bambini o il personale, somnias adotta senza ritardo le misure di protezione necessarie.

D14.50 Possono rientrare, in particolare:

- a) interruzione dell'attività concreta;
- b) rimozione di oggetti pericolosi;
- c) breve separazione spaziale dalla situazione di pericolo;
- d) accompagnamento più intenso;
- e) informazione agli esercenti la responsabilità genitoriale;
- f) richiesta di ritiro anticipato;
- g) informazione a servizi medici, sociali o di sicurezza.

D14.51 Un ritiro anticipato in una situazione acuta non costituisce una punizione, bensì una misura di protezione.

D14.52 Le misure immediate necessarie possono essere adottate anche senza un precedente colloquio con gli esercenti la responsabilità genitoriale.

D14.53 Successivamente la situazione viene analizzata con gli esercenti la responsabilità genitoriale e viene definito il successivo modo di procedere.

D14.54 In presenza di difficoltà di assistenza rilevanti o ricorrenti si procede, di norma, per fasi successive.

D14.55 A seconda della situazione possono essere adottati i seguenti passaggi:

1. osservazione pedagogica e confronto interno;



2. informazione e colloquio con gli esercenti la responsabilità genitoriale;
3. accordo su misure pedagogiche concrete;
4. documentazione e verifica delle misure;
5. raccomandazione di una valutazione specialistica o di collaborazione con servizi esterni;
6. adattamento temporaneo della routine quotidiana, dell'orario o dell'entità dell'assistenza;
7. sospensione temporanea dell'assistenza;
8. cessazione del rapporto di assistenza per il futuro.

D14.56 I singoli passaggi non devono necessariamente essere attuati integralmente o esattamente in questo ordine.

D14.57 In caso di pericolo immediato, grave mancanza di collaborazione o situazione di assistenza chiaramente non sostenibile, singoli passaggi possono essere omessi.

D14.58 Le misure devono essere idonee, necessarie e proporzionate alla situazione concreta.

D14.59 Nella misura necessaria a garantire un'assistenza sicura e professionalmente sostenibile, somnias può, per un periodo limitato, in particolare:

- ridurre la durata giornaliera della presenza;
- stabilire determinati orari di accompagnamento o ritiro;
- limitare la partecipazione a singole attività;
- richiedere un'ulteriore fase di inserimento o transizione;
- concordare un ritiro anticipato in determinate situazioni;
- sospendere l'assistenza fino alla presentazione dei documenti o degli ausili necessari.

D14.60 Un adattamento temporaneo viene, per quanto possibile, concordato con gli esercenti la responsabilità genitoriale e verificato regolarmente.

D14.61 Una riduzione permanente delle ore di assistenza contrattuali richiede, di norma, una modifica del contratto.

D14.62 L'assistenza può essere temporaneamente sospesa se:

- sussiste un pericolo rilevante, acuto o ricorrente;
- mancano farmaci di emergenza, ausili o documenti necessari;
- l'effettivo bisogno di assistenza non può essere temporaneamente coperto in sicurezza;
- non vengono resi possibili colloqui o approfondimenti necessari nonostante la richiesta;
- accordi rilevanti per la sicurezza vengono ripetutamente disattesi;
- è necessaria preliminarmente una verifica specialistica o organizzativa.

D14.63 La sospensione deve essere, per quanto possibile, limitata nel tempo e collegata a condizioni chiare per la ripresa dell'assistenza.

D14.64 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono informati del motivo, della durata presumibile e delle condizioni per la ripresa.

D14.65 La fatturazione durante una sospensione dipende dal motivo per cui l'assistenza non può essere erogata e dalle disposizioni di legge o comunali applicabili in materia di finanziamento.

D14.66 L'assistenza può essere cessata per il futuro quando, nonostante colloqui adeguati, osservazioni e misure ragionevoli, non sia possibile garantire un'assistenza sicura, professionalmente adeguata e organizzativamente sostenibile.



D14.67 Ciò può verificarsi, in particolare, quando:

- un pericolo rilevante e persistente non può essere sufficientemente ridotto;
- l'effettivo bisogno individuale di supporto supera in modo permanente e significativo le possibilità disponibili;
- non sono disponibili le necessarie condizioni di personale o competenze professionali;
- l'assistenza del bambino o del resto del gruppo non può più essere garantita in modo adeguato e duraturo;
- la necessaria collaborazione con gli esercenti la responsabilità genitoriale non è possibile nonostante ripetute richieste;
- informazioni essenziali e rilevanti per l'assistenza o la sicurezza sono state consapevolmente omesse.

D14.68 La cessazione non può basarsi esclusivamente su una diagnosi, disabilità, ritardo dello sviluppo o su un singolo episodio tipico dell'età.

D14.69 È determinante la concreta situazione di assistenza, tenendo conto delle possibili misure adeguate e delle risorse effettivamente disponibili.

D14.70 Prima di una cessazione ordinaria, agli esercenti la responsabilità genitoriale viene di norma offerta la possibilità di un colloquio conclusivo e di presentare le proprie osservazioni.

D14.71 In una situazione immediatamente insostenibile o pericolosa può essere disposta una sospensione temporanea immediata. La decisione sulla successiva prosecuzione del contratto viene adottata il più rapidamente possibile.

D14.72 somnias è tenuta a garantire, oltre ai bisogni del bambino interessato, anche il benessere, la sicurezza e un'adeguata assistenza degli altri bambini.

D14.73 Il personale non è tenuto a tollerare aggressioni fisiche, minacce rilevanti o situazioni permanentemente insostenibili senza adeguate misure di protezione e supporto.

D14.74 I comportamenti difficili di un bambino piccolo non possono tuttavia essere equiparati a un comportamento intenzionalmente scorretto di un adulto.

D14.75 Le misure sono quindi finalizzate in primo luogo a protezione, regolazione, sostegno dello sviluppo e adattamento della situazione di assistenza.

D14.76 Osservazioni rilevanti, episodi, colloqui e misure concordate possono essere documentati.

D14.77 La documentazione serve, in particolare, a:

- garantire continuità pedagogica;
- garantire la sicurezza;
- coordinare il team di assistenza;
- rendere tracciabili le misure adottate;
- sostenere la collaborazione con gli esercenti la responsabilità genitoriale;
- adempiere obblighi di legge o contrattuali.

D14.78 Le informazioni relative ad altri bambini o famiglie coinvolti non vengono, di norma, comunicate agli esercenti la responsabilità genitoriale.

D14.79 In caso di episodio, gli esercenti la responsabilità genitoriale ricevono informazioni relative al proprio bambino e alle circostanze rilevanti per la sua assistenza. Non vengono comunicati nomi, diagnosi o situazioni personali di altri bambini.

D15. Tutela dei minori, casi sospetti e obblighi di segnalazione previsti dalla legge



D15.1 La tutela del benessere fisico, psichico e sessuale dei bambini assistiti prevale su interessi organizzativi, economici o personali.

D15.2 somnias opera nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di tutela dei minori e può adottare a tal fine procedure interne di protezione, segnalazione e documentazione.

D15.3 Il personale è tenuto a prendere sul serio eventuali indizi di una possibile situazione di pericolo, a trasmetterli internamente e a documentarli in funzione del proprio ruolo.

D15.4 Gli indizi possono derivare, in particolare, da:

- dichiarazioni o comportamenti del bambino;
- lesioni visibili o anomalie ricorrenti;
- osservazioni durante le consegne;
- comunicazioni degli esercenti la responsabilità genitoriale o di terzi;
- gravi carenze di cura o vigilanza;
- violenza, trascuratezza, maltrattamento o abuso sessuale;
- situazioni di pericolo all'interno o all'esterno della struttura.

D15.5 Il personale pedagogico non svolge autonomamente indagini penali né attività mediche di raccolta delle prove.

D15.6 Può tuttavia documentare osservazioni oggettive, effettuare le necessarie verifiche interne e informare la direzione o l'amministrazione competente.

D15.7 La documentazione dovrebbe distinguere il più chiaramente possibile i fatti, le osservazioni dirette e le dichiarazioni ricordate testualmente da supposizioni o valutazioni.

D15.8 In presenza di un fondato sospetto di pregiudizio per il benessere del minore, somnias agisce secondo il proprio piano interno di tutela dei minori, richiede se necessario una consulenza specialistica e informa i servizi competenti secondo quanto previsto dalla legge.

D15.9 A seconda della situazione, possono rientrarvi in particolare:

- i servizi sociali competenti;
- la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni oppure il Tribunale per i minorenni;
- la Procura della Repubblica ordinaria o la polizia giudiziaria, qualora sussistano indizi di reato;
- la Garante per l'infanzia e l'adolescenza oppure l'Ufficio per la tutela dei minori e l'inclusione sociale ai fini di una consulenza specialistica;
- i servizi sanitari, qualora sia necessaria una valutazione medica o una misura di protezione;
- altri servizi di protezione o segnalazione competenti per legge.

D15.10 Una segnalazione o un contatto specialistico possono avvenire anche senza il previo consenso degli esercenti la responsabilità genitoriale, quando ciò sia previsto dalla legge, necessario per prevenire un pericolo o oggettivamente opportuno per un'efficace verifica del sospetto.

D15.11 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono di norma informati delle misure di protezione rilevanti, purché ciò non metta a rischio il bambino, l'accertamento dei fatti o altri interessi meritevoli di tutela.

D15.12 somnias può rinunciare a una preventiva informazione oppure rinviarla qualora vi sia il rischio che:

- la protezione del bambino venga compromessa;

- prove o documentazioni vengano modificate;
- venga esercitata pressione sul bambino o su altre persone coinvolte;
- le indagini delle autorità vengano ostacolate;
- si verifichi un'immediata escalation o un ulteriore pericolo.

D15.13 Una persona addetta all'assistenza non può promettere al bambino o a un'altra persona una riservatezza assoluta quando il contenuto della comunicazione fa emergere una possibile situazione di pericolo.

D15.14 Le informazioni vengono trasmesse soltanto alle persone interne o esterne che ne necessitano per svolgere compiti di protezione, direzione o previsti dalla legge.

D15.15 In caso di pericolo immediato, somnias può adottare senza ritardo misure di protezione, separare il bambino da una persona o situazione pericolosa e informare i servizi di emergenza o le autorità di sicurezza competenti.

D15.16 Una persona esercente la responsabilità genitoriale, autorizzata al ritiro o altra persona può essere temporaneamente esclusa dall'accesso o dal ritiro se sussiste un concreto pericolo immediato.

D15.17 Limitazioni permanenti della responsabilità genitoriale, dei contatti o del diritto di ritiro sono disciplinate da disposizioni vincolanti di legge, giudiziarie o amministrative.

D15.18 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a collaborare a misure ragionevoli di protezione e chiarimento e a fornire le informazioni necessarie e rilevanti per l'assistenza.

D15.19 Il mancato consenso a una misura specialistica volontaria non impedisce a somnias di effettuare segnalazioni obbligatorie per legge o di adottare misure di protezione immediatamente necessarie.

D15.20 Segnalazioni, reclami o comunicazioni di sospetto vengono esaminati indipendentemente dal fatto che provengano da esercenti la responsabilità genitoriale, personale, bambini o terzi.

D15.21 Le persone che in buona fede segnalano una circostanza rilevante ai fini della tutela dei minori non possono per questo essere svantaggiate o sottoposte a pressioni.

D15.22 Accuse consapevolmente false, minacce o tentativi di esercitare pressione sul personale o su altre famiglie possono avere conseguenze legali e contrattuali.

D15.23 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non hanno diritto ad accedere a documentazione interna riservata sulla tutela dei minori, comunicazioni con le autorità o dati personali di altre persone interessate.

D15.24 Le informazioni vengono fornite soltanto nella misura consentita dalla legge e nel rispetto della protezione del bambino e dei diritti di altre persone.

D15.25 Gli obblighi previsti dalla legge in materia di conservazione, informazione, segnalazione e collaborazione restano invariati anche dopo la cessazione del rapporto di assistenza.

D16. Quotidianità pedagogica, attività all'aperto, escursioni e spostamenti

D16.1 La normale giornata di assistenza può comprendere passeggiate, permanenza all'aperto, visite a luoghi vicini di gioco e apprendimento nonché piccole escursioni.

D16.2 Tali attività sono considerate parte dell'assistenza purché siano adeguate all'età, sicure e compatibili con il progetto pedagogico della struttura.

D16.3 Per normali passeggiate e attività nelle vicinanze, all'interno dell'abituale area di riferimento, non è di norma necessario un consenso separato per ogni singola uscita.



D16.4 Per escursioni particolari, attività a pagamento, spostamenti più lunghi, rischi eccezionali o trasporti, somnias può richiedere un'informazione o un consenso specifici.

D16.5 Non sussiste alcun diritto a una determinata escursione, a una specifica destinazione o allo svolgimento di un'attività annunciata.

D16.6 Le attività possono essere adattate, rinviate o annullate, in particolare, a causa di:

- condizioni meteorologiche e allerte meteo;
- situazione di sicurezza;
- esigenze sanitarie o di prevenzione delle infezioni;
- età, capacità di tolleranza o composizione del gruppo;
- condizioni di personale o organizzative;
- disponibilità di mezzi di trasporto, spazi o offerte esterne;
- prescrizioni delle autorità o specifiche della sede.

D16.7 Modifiche di lieve entità o oggettivamente necessarie al programma della giornata non comportano una riduzione del corrispettivo per l'assistenza.

D16.8 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono portare il bambino con l'abbigliamento e la dotazione necessari per l'attività annunciata o normalmente prevista.

D16.9 Qualora manchi una dotazione indispensabile o rilevante per la sicurezza, la partecipazione all'attività può essere rifiutata oppure può essere richiesta la consegna dell'occorrente o il ritiro del bambino.

D16.10 Non sussiste alcun diritto a un'assistenza separata nella struttura quando l'intero gruppo partecipa a un'attività prevista al di fuori della sede.

D16.11 A seconda della sede, gli spostamenti possono avvenire a piedi, con mezzi pubblici o con mezzi di trasporto idonei espressamente previsti.

D16.12 L'utilizzo di veicoli privati del personale per il trasporto dei bambini non è, di norma, previsto, salvo un'eccezione espressamente disciplinata.

D16.13 Durante i trasporti devono essere rispettati i sistemi di ritenuta previsti dalla legge e gli altri requisiti di sicurezza applicabili.

D16.14 Qualora la famiglia debba fornire un seggiolino, un biglietto, un titolo di viaggio o un altro requisito personale necessario al trasporto, ciò viene comunicato in anticipo.

D16.15 Se manca un requisito necessario al trasporto, il bambino non può partecipare allo spostamento.

D16.16 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono informare immediatamente somnias se condizioni sanitarie, sensoriali, motorie o emotive possono influire sulla partecipazione a percorsi, trasporti o escursioni.

D16.17 somnias verifica se siano possibili adattamenti adeguati nell'ambito delle risorse disponibili.

D16.18 La partecipazione può essere limitata quando, nonostante misure adeguate, l'attività concreta non può essere svolta in modo sicuro o professionalmente sostenibile.

D16.19 Durante escursioni e spostamenti restano, di norma, validi gli orari confermati di accompagnamento e ritiro.

D16.20 Luoghi di incontro, accompagnamento o restituzione diversi da quelli abituali sono vincolanti soltanto se comunicati espressamente da somnias.



D16.21 Se il bambino viene accompagnato in ritardo e il gruppo si trova già fuori dalla struttura, non sussiste alcun diritto a un accompagnamento individuale successivo o a una consegna in un altro luogo.

D16.22 Se il bambino viene ritirato anticipatamente durante un'escursione, ciò deve essere concordato in anticipo e deve essere possibile una consegna sicura nel luogo confermato.

D16.23 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sostengono i costi per dotazioni personali, titoli di viaggio o prestazioni aggiuntive espressamente indicate come non comprese, salvo diversa comunicazione.

D16.24 Le attività aggiuntive a pagamento vengono addebitate soltanto se previamente comunicate o concordate.

D16.25 In caso di pericolo acuto, il gruppo può essere portato in un'area protetta idonea, trasferito in un altro luogo sicuro oppure ricondotto prima del previsto.

D16.26 Gli esercenti la responsabilità genitoriale vengono informati il più rapidamente possibile di variazioni rilevanti o della necessità di un ritiro anticipato.

D17. Personale, organizzazione dei gruppi e adeguamenti temporanei della capacità

D17.1 L'assistenza viene erogata da personale impiegato conformemente alle disposizioni applicabili al relativo servizio.

D17.2 somnias organizza turni di servizio, responsabilità, sostituzioni e composizione dei gruppi in base a esigenze professionali, normative e organizzative.

D17.3 Non sussiste alcun diritto all'assistenza da parte di una determinata collaboratrice, di un determinato collaboratore, di una specifica persona responsabile o di un team permanentemente invariato.

D17.4 Cambi di personale, sostituzioni, assenze, periodi di affiancamento e modifiche dovute ai turni rientrano nel normale funzionamento di un servizio per la prima infanzia.

D17.5 somnias si impegna, per quanto organizzativamente possibile, a garantire continuità del personale e ad accompagnare i cambiamenti in modo adeguato ai bambini.

D17.6 Tirocinanti, persone in formazione, volontari o professionisti esterni possono essere coinvolti nella quotidianità del servizio, purché ciò sia consentito dalle disposizioni applicabili.

D17.7 Le persone prive di autonoma autorizzazione alla vigilanza non vengono incaricate da sole dell'assistenza dei bambini.

D17.8 Per ragioni pedagogiche, di spazio o di personale, i gruppi possono essere temporaneamente uniti, suddivisi o riorganizzati.

D17.9 Non sussiste alcun diritto a una determinata composizione del gruppo, a uno specifico locale o alla permanenza continuativa nello stesso gruppo con un determinato altro bambino.

D17.10 Le modifiche nell'organizzazione dei gruppi non possono comportare il mancato rispetto del rapporto numerico richiesto, della sicurezza o della sostenibilità professionale.

D17.11 In caso di assenze di personale con breve preavviso, somnias cerca innanzitutto di mantenere il servizio, in particolare mediante:

- impiego di personale sostitutivo idoneo;
- adattamento dei turni di servizio;
- unione temporanea o riorganizzazione dei gruppi;
- redistribuzione di compiti e risorse;



- adattamento organizzativo della giornata;
- limitazione temporanea di singole offerte aggiuntive.

D17.12 Qualora, nonostante tali misure, non sia possibile garantire il rapporto numerico richiesto o un'assistenza sicura, somnias può limitare temporaneamente l'accoglienza di singoli bambini o il funzionamento del servizio.

D17.13 La limitazione può riguardare, in particolare:

- singole fasce orarie;
- determinati giorni della settimana;
- singoli gruppi;
- un numero limitato di posti di assistenza;
- la chiusura temporanea completa della struttura.

D17.14 La decisione non viene adottata arbitrariamente, ma sulla base dell'effettiva situazione di personale, pedagogica e di sicurezza.

D17.15 Qualora sia necessario ridurre temporaneamente singoli posti, possono essere considerati, in particolare, i seguenti criteri oggettivi:

- continuità dell'assistenza e percorso di inserimento già svolto;
- data di inizio e durata del rapporto di assistenza esistente;
- collocazione e ampiezza degli orari di assistenza contrattualmente confermati e loro concreta sovrapposizione con l'assenza di personale;
- età e appartenenza al gruppo;
- sostenibilità pedagogica e organizzativa del gruppo rimanente;
- particolari criteri di priorità previsti dalla legge o dal Comune.

D17.16 La selezione non comporta la perdita permanente del posto, salvo che la comunicazione contenga espressamente una modifica o cessazione del contratto.

D17.17 somnias informa le famiglie interessate, il prima possibile tenuto conto delle circostanze concrete, dell'entità e della durata presumibile della limitazione.

D17.18 In caso di assenze per malattia con breve preavviso, può essere possibile informare le famiglie soltanto nella stessa giornata.

D17.19 Le ore di assistenza effettivamente non erogate da somnias a causa di un'assenza di personale non adeguatamente sostituita, di norma, non vengono fatturate oppure vengono accreditate.

D17.20 Restano ferme eventuali disposizioni inderogabili di diverso contenuto, previste dalla legge, dalle autorità, da enti pubblici o dal Comune in materia tariffaria e di finanziamento.

D17.21 Da una limitazione temporanea non derivano, di norma, diritti al rimborso della perdita di reddito, dei costi di assistenza sostitutiva, delle spese di viaggio o di altri danni indiretti, salvo che sussista una responsabilità inderogabile prevista dalla legge.

D17.22 somnias non è tenuta a fornire un'assistenza sostitutiva presso un'altra sede o tramite una persona esterna.

D17.23 Qualora venga offerta un'assistenza idonea presso un'altra sede somnias, il relativo utilizzo è facoltativo e richiede una conferma espressa.

D17.24 Da tale offerta non deriva alcun diritto a un cambio di sede o al mantenimento presso un'altra sede degli orari precedentemente confermati.

D17.25 Se una grave carenza di personale si protrae, somnias può adattare temporaneamente o permanentemente gli orari di assistenza, il numero di posti o l'organizzazione dei gruppi, nella misura in cui ciò sia legalmente consentito e necessario per garantire il servizio.

D17.26 Le modifiche permanenti e sostanziali vengono comunicate per iscritto agli esercenti la responsabilità genitoriale e, se necessario, recepite nel contratto individuale di assistenza.

D17.27 Qualora gli orari di assistenza contrattualmente confermati non possano più essere offerti in modo permanente, agli esercenti la responsabilità genitoriale viene di norma data la possibilità di accettare l'adattamento proposto oppure di cessare il contratto secondo le regole di disdetta applicabili.

D18. Giorni di chiusura, mancata erogazione delle prestazioni e forza maggiore

D18.1 I giorni di chiusura programmata della struttura vengono stabiliti per ciascuna sede e comunicati agli esercenti la responsabilità genitoriale il prima possibile.

D18.2 I giorni di chiusura regolari possono comprendere, in particolare:

- giorni festivi;
- periodi di chiusura aziendale prestabiliti;
- giornate di formazione o pianificazione;
- giorni di chiusura specifici della sede;
- interruzioni previste dalle autorità o dal contratto.

D18.3 I giorni di chiusura programmati e pubblicati, nei quali non è dovuta alcuna assistenza, di norma non vengono fatturati come ore di assistenza, salvo disposizioni tariffarie o di finanziamento inderogabili di diverso contenuto.

D18.4 somnias può chiudere con breve preavviso la struttura o singole aree quando non sia possibile garantire un'assistenza sicura, igienicamente adeguata o conforme alla legge.

D18.5 Le ragioni possono comprendere, in particolare:

- problemi tecnici o strutturali;
- guasti a riscaldamento, acqua, energia elettrica o infrastrutture rilevanti per la sicurezza;
- misure igieniche o di prevenzione delle infezioni;
- maltempo, eventi naturali o allerte delle autorità;
- pericoli nell'edificio o nelle immediate vicinanze;
- provvedimenti delle autorità;
- altri eventi imprevedibili che rendano il servizio non ragionevolmente sostenibile o impossibile.

D18.6 Prima di una chiusura completa, somnias verifica, nei limiti del ragionevole, se sia possibile una riduzione dell'orario, uno spostamento in altri spazi o un'altra soluzione organizzativa.

D18.7 Non sussiste alcun diritto all'assistenza in locali non idonei, in violazione dei requisiti di sicurezza o in contrasto con disposizioni delle autorità.

D18.8 Le ore di assistenza non erogate da somnias per motivi organizzativi interni, di norma, non vengono fatturate oppure vengono accreditate.

D18.9 In caso di chiusure disposte dalle autorità, forza maggiore o altre circostanze al di fuori della sfera di controllo di somnias, la fatturazione è disciplinata dalle disposizioni tariffarie e di finanziamento di legge, pubbliche e comunali di volta in volta applicabili.



D18.10 Nella misura in cui tali disposizioni prevedano la prosecuzione della fatturazione o un finanziamento pubblico, non sussiste automaticamente un diritto al rimborso.

D18.11 Qualora la prosecuzione della fatturazione non sia consentita o prevista, le ore non erogate vengono corrette di conseguenza.

D18.12 somnias informa gli esercenti la responsabilità genitoriale di chiusure con breve preavviso o limitazioni rilevanti tramite il portale, e-mail, telefono o un altro idoneo canale ufficiale.

D18.13 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a mantenere aggiornati i dati di contatto registrati e a prestare attenzione alle comunicazioni con breve preavviso.

D18.14 Una chiusura con breve preavviso non attribuisce, di norma, alcun diritto ad assistenza sostitutiva, risarcimento della perdita di reddito, spese di viaggio o altri costi conseguenti, salvo che sussista una responsabilità inderogabile prevista dalla legge.

D18.15 L'assistenza riprende non appena sussistono nuovamente i necessari requisiti professionali, di personale, spaziali e legali.

D18.16 Per la ripresa, somnias può stabilire temporaneamente regole di transizione, igiene, accompagnamento o ritiro.

D19. Durata del contratto, disdetta e cessazione del rapporto di assistenza

D19.1 L'inizio, la durata e l'eventuale data di cessazione del rapporto di assistenza risultano dal contratto individuale di assistenza.

D19.2 Il contratto può essere concluso per un periodo determinato oppure fino a una valida disdetta.

D19.3 Un contratto a tempo determinato cessa alla scadenza del periodo confermato senza necessità di un'ulteriore disdetta.

D19.4 Il rapporto di assistenza cessa inoltre quando i requisiti di età o ammissione previsti dalla legge o dalla specifica sede non risultano più soddisfatti in modo permanente.

D19.5 L'imminente ingresso nella scuola dell'infanzia, nella scuola o in un altro servizio deve essere comunicato tempestivamente a somnias qualora ciò comporti la cessazione o la necessità di adeguare il rapporto di assistenza.

D19.6 Gli esercenti la responsabilità genitoriale possono, di norma, disdire il contratto di assistenza con un preavviso di 30 giorni di calendario con effetto alla fine del mese, salvo disposizioni inderogabili o espressamente diverse.

D19.7 La disdetta deve essere presentata tramite il portale somnias, via e-mail oppure in un'altra forma scritta comprovabile.

D19.8 Ai fini del rispetto del termine è determinante la ricezione comprovabile della disdetta da parte di somnias.

D19.9 Dichiarazioni verbali al personale, la mancata frequenza del bambino o la restituzione di oggetti personali non costituiscono una valida disdetta.

D19.10 Fino all'effettiva cessazione del contratto restano in vigore gli orari di assistenza confermati e i relativi obblighi di pagamento.

D19.11 Una disdetta o cancellazione retroattiva è, di norma, esclusa.

D19.12 In caso di assenza per malattia superiore a quattro settimane si applicano inoltre le disposizioni specifiche di cui al punto D9.



D19.13 somnias può disdire il contratto con un preavviso di 30 giorni di calendario con effetto alla fine del mese quando ragioni oggettive di natura aziendale, organizzativa, pedagogica o di diritto pubblico non consentano più in modo duraturo la prosecuzione del servizio.

D19.14 Possono rientrarvi, in particolare:

- cessazione permanente o significativa riduzione del servizio;
- cessazione o modifica di un incarico pubblico;
- perdita degli spazi, delle autorizzazioni o degli accreditamenti necessari;
- mancanza permanente delle necessarie condizioni di personale;
- venir meno dei requisiti di ammissione specifici della sede;
- una situazione di assistenza permanentemente non sostenibile ai sensi del punto D14.

D19.15 Eventuali disposizioni inderogabili di legge, comunali o contrattuali in materia di disdetta e transizione prevalgono.

D19.16 Entrambe le parti possono cessare il contratto per giusta causa senza rispettare il normale termine di disdetta quando la prosecuzione fino alla scadenza ordinaria risulti non ragionevolmente esigibile.

D19.17 Per somnias può sussistere una giusta causa, in particolare, quando:

- informazioni essenziali sono state fornite intenzionalmente in modo falso o circostanze rilevanti ai fini dell'assistenza sono state consapevolmente omesse;
- la sicurezza del bambino, di altri bambini o del personale viene messa in grave pericolo;
- non vengono predisposte, nonostante la richiesta, le necessarie condizioni di protezione, salute o emergenza;
- gli esercenti la responsabilità genitoriale o le persone autorizzate al ritiro minacciano gravemente, offendono o aggrediscono il personale, i bambini o altre famiglie;
- la necessaria collaborazione viene rifiutata in modo permanente;
- almeno due fatture mensili restano interamente o in misura sostanziale insolute nonostante sollecito e termine supplementare;
- il posto di assistenza viene utilizzato in modo gravemente contrario al contratto.

D19.18 Prima di una cessazione straordinaria viene, di norma, concesso un adeguato richiamo o una possibilità di chiarimento, nella misura in cui la natura e la gravità della violazione lo consentano.

D19.19 In caso di pericolo immediato o di violazione particolarmente grave degli obblighi, l'assistenza può essere sospesa immediatamente e il contratto cessato senza precedente richiamo.

D19.20 La cessazione del rapporto di assistenza non annulla retroattivamente i crediti di pagamento già maturati.

D19.21 A partire dalla data effettiva di cessazione, le ore di assistenza future non più dovute e non erogate non vengono fatturate oppure vengono corrette di conseguenza.

D19.22 Le fatture già emesse possono essere rettificate qualora la data effettiva di cessazione incida sul periodo di fatturazione.

D19.23 Alla cessazione del contratto, oggetti personali, farmaci, documenti e altri ausili forniti devono essere ritirati tempestivamente.

D19.24 Gli oggetti non ritirati possono essere gestiti, previa adeguata richiesta e decorso di un termine, secondo le Condizioni generali quadro (AGB).

D19.25 Non sussiste alcun diritto a trasferire il posto di assistenza a un fratello o una sorella, a un'altra famiglia o a un'altra sede.



D19.26 Una successiva nuova iscrizione viene trattata secondo le regole di ammissione, priorità e capacità allora vigenti.

D19.27 La cessazione del rapporto di assistenza non incide sugli obblighi previsti dalla legge in materia di documentazione, conservazione, fatturazione, tutela dei minori e informazione.

D20. Comunicazione, collaborazione con le famiglie, reclami e documentazione

D20.1 Una collaborazione affidabile tra somnias e gli esercenti la responsabilità genitoriale costituisce un presupposto essenziale per l'assistenza.

D20.2 Le comunicazioni ufficiali possono avvenire, in particolare, attraverso i seguenti canali:

- portale somnias;
- indirizzo e-mail registrato nel portale;
- numeri telefonici della struttura o dell'amministrazione;
- comunicazioni scritte della struttura;
- altri canali di comunicazione espressamente resi noti.

D20.3 Le comunicazioni trasmesse tramite il portale o all'indirizzo e-mail registrato si considerano rivolte al contraente.

D20.4 Gli esercenti la responsabilità genitoriale sono tenuti a controllare regolarmente il portale, la casella e-mail e le comunicazioni e a mantenere aggiornati i dati di contatto.

D20.5 Messaggi inviati a numeri di telefono privati o account personali del personale non sono automaticamente considerati comunicazioni ufficiali a somnias.

D20.6 Le informazioni urgenti riferite alla giornata, in particolare in merito a malattia, ritardi, ritiro o emergenze, devono inoltre essere comunicate direttamente tramite il contatto previsto dalla struttura.

D20.7 Le modifiche rilevanti ai fini dell'assistenza diventano efficaci soltanto quando vengono presentate attraverso il canale previsto e confermate da somnias.

D20.8 Gli esercenti la responsabilità genitoriale devono essere reperibili entro un tempo ragionevole per colloqui necessari, richieste di chiarimento, ritiri ed emergenze.

D20.9 somnias può offrire oppure, se necessario, richiedere colloqui periodici sullo sviluppo, sull'inserimento, sull'organizzazione o sul supporto.

D20.10 Temi pedagogici, sanitari o conflittuali complessi non dovrebbero essere affrontati esclusivamente durante brevi momenti di accompagnamento o ritiro.

D20.11 Gli appuntamenti concordati per i colloqui devono essere rispettati oppure annullati o spostati tempestivamente.

D20.12 Gli esercenti la responsabilità genitoriale possono esprimere osservazioni, richieste e critiche in modo oggettivo. Anche il personale è autorizzato a comunicare chiaramente i necessari limiti professionali e organizzativi.

D20.13 Non sono accettati comportamenti irrispettosi, offensivi, discriminatori, minacciosi o aggressivi nei confronti di bambini, famiglie o personale.

D20.14 In caso di comportamento gravemente scorretto o ripetuto da parte di una persona adulta, somnias può, in particolare:

- richiedere un colloquio di chiarimento;
- stabilire l'utilizzo di canali di comunicazione scritti;
- limitare l'accesso alla struttura;



- richiedere che l'accompagnamento o il ritiro siano effettuati da un'altra persona;
- sospendere temporaneamente l'assistenza;
- cessare il contratto per giusta causa;
- informare le autorità competenti o i servizi di sicurezza.

D20.15 Reclami e riscontri dovrebbero essere presentati tempestivamente tramite i canali ufficiali di somnias.

D20.16 In caso di episodio verificatosi durante l'assistenza, di norma dovrebbe essere informata innanzitutto la direzione locale, salvo che il reclamo riguardi proprio il suo comportamento oppure un contatto diretto non sia ragionevolmente esigibile.

D20.17 Il reclamo dovrebbe indicare nel modo più concreto possibile la sede interessata, il periodo, i fatti e le funzioni delle persone coinvolte.

D20.18 somnias verifica le informazioni disponibili e può, a tal fine, in particolare:

- svolgere colloqui con il personale;
- verificare le registrazioni interne;
- richiedere ulteriori informazioni;
- richiedere una presa di posizione degli esercenti la responsabilità genitoriale;
- valutare misure pedagogiche, organizzative o di diritto del lavoro.

D20.19 Gli esercenti la responsabilità genitoriale non hanno diritto alla divulgazione di:

- colloqui interni con il personale;
- misure di diritto del lavoro;
- dati personali di altri bambini o famiglie;
- documenti interni riservati;
- dichiarazioni complete di altre persone coinvolte.

D20.20 La protezione dei dati personali e dei diritti della personalità di altri bambini, famiglie e collaboratori resta garantita anche nell'ambito della gestione di un reclamo.

D20.21 somnias è autorizzata a documentare internamente episodi rilevanti per l'assistenza, osservazioni, colloqui con gli esercenti la responsabilità genitoriale, richieste di ritiro, misure concordate e altri processi essenziali.

D20.22 La documentazione serve, in particolare, a:

- garantire la tracciabilità pedagogica;
- garantire la sicurezza dei bambini;
- coordinare il team di assistenza;
- gestire i reclami;
- valutare ulteriori possibilità di assistenza;
- documentare le misure adottate;
- adempiere obblighi di rendicontazione previsti dalla legge o da enti pubblici.

D20.23 Percezioni diverse di un episodio non impediscono a somnias di adottare, sulla base delle informazioni disponibili e documentate in modo comprensibile, le necessarie misure di protezione o organizzative.

D20.24 Le documentazioni vengono trattate nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati, conservazione e cancellazione.

D20.25 I diritti di accesso, rettifica o altre richieste in materia di protezione dei dati sono disciplinati dall'informativa privacy applicabile e dalle disposizioni di legge.



D20.26 Fotografie, video e altre registrazioni multimediali sono disciplinati dai consensi separati, dalle Condizioni generali quadro (AGB) e dalle informazioni sulla protezione dei dati di volta in volta applicabili.

D20.27 Il rifiuto di un consenso facoltativo a fotografie o contenuti multimediali non può, di norma, comportare il rifiuto dell'assistenza ordinaria.

D20.28 Per la documentazione pedagogica interna o relativa alla sicurezza, registrazioni possono essere realizzate e utilizzate soltanto nella misura necessaria e legalmente consentita.

D21. Ordine di prevalenza e disposizioni finali

D21.1 Il presente allegato integra le Condizioni generali quadro (AGB) di somnias per strutture di assistenza alla prima infanzia, Kita, microstrutture e servizi analoghi.

D21.2 Per la concreta assistenza si applicano inoltre il contratto individuale di assistenza, i dati di prenotazione confermati, il regolamento di servizio o interno della sede e le disposizioni inderogabili di legge, delle autorità e del Comune.

D21.3 L'ordine di prevalenza delle disposizioni applicabili è disciplinato dal punto D1.6.

D21.4 Una disposizione speciale prevale su una disposizione generale quando disciplina espressamente in modo diverso il medesimo caso.

D21.5 Contratti precedenti, listini prezzi, informazioni verbali, regolamenti di servizio o condizioni relative a periodi di assistenza passati non si applicano automaticamente a una nuova prenotazione o a una prenotazione modificata.

D21.6 Il mancato o tardivo esercizio di singoli diritti da parte di somnias non comporta una rinuncia permanente a tali diritti.

D21.7 L'inefficacia o l'inapplicabilità di una singola disposizione del presente allegato non pregiudica la validità delle restanti disposizioni. Alla disposizione interessata si sostituiscono le norme inderogabili di legge.

D21.8 Per quanto non specificamente disciplinato dal presente allegato si applicano le Condizioni generali quadro (AGB) e le disposizioni inderogabili di legge.