

Esercizio di gruppo: Accoglienza e comunicazione in un servizio 0-6

Analisi dell'esperienza di accoglienza (ingresso, ambienti e prime comunicazioni)

Si ritiene fondamentale, al fine di attivare un servizio 0-6, verificare la presenza di facilitatori all'accesso come rampe, porte ampie, assenza di porte all'interno del servizio, tettoia, parcheggi accessibili. L'ambiente fisico deve essere a misura di bambino, non deve essere iperstimolante, affaticante da un punto di vista sensoriale, è utile prevedere una stanza allattamento e un luogo dove garantire la privacy per il passaggio di consegne in ingresso e in uscita con le famiglie. Per quanto riguarda la comunicazione, la segnaletica deve essere chiara, deve utilizzare un linguaggio semplice nei contenuti e nella forma, universale, senza colori simbolici, con didascalie, con l'integrazione dell'inglese nel caso della presenza di persone straniere, utilizzo del braille e di bacheche specifiche, poco caotiche, con avvisi importanti che adottino un formato grande e accessibile a tutti, prevedere la presenza di un mediatore culturale e di un diario digitale, come ad esempio Kindertap, con cui rendere le comunicazioni fruibili secondo diverse modalità.

Individuazione di barriere fisiche, comunicative, organizzative

Sono state individuate le seguenti barriere:

- fisiche: gradini, troppi stimoli, porte pesanti, prese elettriche scoperte, spigoli, poco parcheggio o non accessibile da tutti, corridoi stretti, bagno piccolo non accessibile;
- comunicative: lingua, disponibilità educatrici per chiarimenti e ascolto;
- organizzative: presenza di tempi formali e informali a disposizione, mancata compresenza di educatori, ingressi con tempistiche molto serrate.

Ruolo del coordinatore

Il coordinatore è portavoce dei bisogni delle famiglie, garantisce l'accessibilità della struttura, si pone come mediatore e supervisore tra educatrici e con le famiglie, prevede momenti di equipe, verifica le comunicazioni scritte prima che vengano inviate alle famiglie, chiarifica i termini tecnici utilizzati, riassume e schematizza le indicazioni sanitarie e le regole del servizio utilizzando lavagne visive.

Checklist:

- rampe
- corridoi ampi
- parcheggi accessibili
- tettoia
- segnaletica podotattile = pavimentazione con rilievi percepibili dal bastone / piedi
- corrimano
- segnaletiche semplici e intuitive, con disegni e traduzioni, senza colori rilevanti, ad alto contrasto
- mobili a misura di bambino
- acustica secondo la normativa → pannelli fonoassorbenti, mobili per evitare riverbero
- compresenza di educatori
- linguaggio comprensibile
- materiali accessibili
- mediazione linguistica