

# CARTA DEL SERVIZIO

## Asilo Nido Interaziendale

# NONNA NINÌ

Aggiornata a Luglio 2018





## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. La carta del Servizio: finalità e scopo.  | p. |
| 2. La Carta del Servizio: modalità di utilizzo e diffusione.   | p. |
| 3. La Cooperativa La Nuvola  | p. |
| 4. Finalità  | p. |
| 5. Chi l'amministra  | p. |
| 6. I Servizi   | p. |
| 7. I Principi Ispiratori   | p. |
| 8. Standard di qualità, impegni e programmi  | p. |
| 9. L'Asilo Nido Interaziendale Nonna Nini  | p. |
| 9.1. Descrizione del servizio  | p. |
| 9.2. Finalità  | p. |
| 9.3. Organizzazione  | p. |
| 9.4. Attività e giornata tipo  | p. |
| 9.5. Aspetti Sanitari  | p. |
| 9.6. Rapporto con le famiglie  | p. |
| 9.7. Dimissioni  | p. |
| 9.8. Personale   | p. |
| 9.9. Strumenti atti a tutelare i diritti delle persone   | p. |
| 9.10. Modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini   | p. |
| 9.11. Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli operatori | p. |
| 9.12. Tempi di gestione segnalazioni e reclami   | p. |
| 10. Rapporto con il volontariato   | p. |
| 11. Rapporto con il territorio   | p. |

### ALLEGATI CARTA DEL SERVIZIO

Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione

Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti

Allegato 3. Scheda di iscrizione

Allegato 4: Organigramma ente

## 1. LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITÀ E SCOPO

La Carta del servizio costituisce, per l'asilo nido Interaziendale Nonna Ninì, la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati. Lo scopo principale del documento è quello di informare i familiari e la persona interessata circa le modalità di funzionamento della struttura.

## 2. LA CARTA DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione alle famiglie dei bambini frequentanti il nido;
- disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile del Servizio;
- consegna del documento al momento della visita al Nido;
- disponibilità del documento per le Amministrazioni Comunali interessate;
- pubblicazione sul sito internet.

## 3. LA COOPERATIVA LA NUVOLA

La Nuvola è l'ente proprietario e gestore dell'Asilo Nido Interaziendale Nonna Ninì: nasce nell'Aprile del 1991 ed opera nella progettazione e conduzione di servizi sociali educativi orientati alla risposta ai bisogni delle famiglie, di persone con disabilità psichiche, fisiche, nonché di attività di promozione, prevenzione e cura della famiglia e dei minori.

La scelta di essere "cooperativa sociale", di far parte di quel mondo chiamato "no-profit" (senza profitto) nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da "impresa", e azioni di solidarietà sociale; per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale e del volontariato, l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso la progettualità e la formazione degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. Solo in questo modo ci sembra che abbia un senso continuare ad esistere come "Cooperativa Sociale".

## 4. FINALITÀ DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa "La Nuvola" ha quali principi fondamentali della sua mission:

- **Promuovere il potenziale sociale delle persone.**
- **Sviluppare il principio della sussidiarietà.**
- **Sviluppare le autonomie personali, relazionali e sociali:** aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e mantenere quelle già acquisite.
- **Trasparenza gestionale.**
- **Far crescere una chiara assunzione di responsabilità in tutti i dipendenti**  
(soci e non soci)
- **Territorialità:** creare e consolidare relazioni fiduciarie e di sussidiarietà nel territorio in cui opera.

## 5. CHI L'AMMINISTRA

La cooperativa è amministrata da un consiglio di Amministrazione composto da 7 membri. L'organo sovrano che decide le scelte di fondo è l'Assemblea dei soci.

## 6. I SERVIZI

Nel corso del tempo la cooperativa ha ampliato gli ambiti di intervento. Da Gennaio 2006 La Nuvola è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare i servizi diurni.

In particolare nell'area dei minori gestisce i seguenti servizi:

1. Servizio di Assistenza Domiciliare Minori: è un servizio che prevede la presenza di un educatore, presso il domicilio o i contesti di vita, che offre competenze educative al minore e/o alla famiglia al fine di prevenire situazioni di rischio per il benessere del minore stesso.
2. Consultorio Familiare del quale la cooperativa gestisce il coordinamento, l'area clinica e le attività di prevenzione ed educazione alla salute
3. Progetti di educazione alla salute nelle scuole secondarie di primo e secondo grado
4. Sportelli ascolto per minori e genitori
5. Progetti di socializzazione e collaborazione tra pari
6. Gestione di CRE estivi

## 7. I PRINCIPI ISPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività della Cooperativa La Nuvola è l'Art. 3 della nostra Costituzione:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Da questo caposaldo scaturiscono i punti fermi che segnano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendiamo costantemente:

a. *L'individualizzazione dei percorsi educativi sulla base di una valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di autonomia alle persone di cui ci occupiamo.*

b. *la comunità intesa come spazio ad alta densità relazionale, sia in termini di qualità che di “quantità”, considerando la relazione con l'altro il mezzo privilegiato ed il fine del progetto pedagogico generale.*

c. *La “vita quotidiana” come perno attorno cui si costruisce l'autonomia della persona, perché nello svolgimento e nella scelta delle attività è data priorità a tutto ciò che privilegia l'uso di mezzi, situazioni, procedure il più normali possibile: alzarsi, lavarsi, sistemare i propri spazi, uscire se possibile, pranzare...*

d. *L'integrazione con il territorio a partire dalla presenza dei volontari nella Comunità, fino alla possibilità di portare all'interno servizi culturali, sociali, ricreativi che coinvolgano il territorio e la sua popolazione.*

## 8. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La qualità, per definizione, è un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale. La Cooperativa La Nuvola ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- **Umanizzazione e personalizzazione degli interventi con particolare riferimento all'autodeterminazione**
- **Formazione ed aggiornamento del personale**
- **Efficienza ed efficacia del servizio**
- **Diritto all'informazione e alla partecipazione**
- **Sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro**
- **Cura nelle prestazioni alberghiere**
- **Cura del cibo**

## 9. L'ASILO NIDO INTERAZIENDALE NONNA NINI'

### 9.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il nido si caratterizza come luogo di educazione, crescita e sviluppo del bambino.

Possono essere iscritti al nido interaziendale Nonna Nini i bambini di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni fino a copertura di 27 posti a tempo pieno.

L'asilo nido è aperto minimo 47 settimane l'anno, escluse le feste religiose e nazionali, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00. Nel mese di agosto, ogni anno, si valuta l'apertura.

Il nido è gestito da La Nuvola Onlus Società Cooperativa sociale – impresa sociale ed è ubicato presso:

Via Convento Aguzzano 13L 25034 Orzinuovi, Brescia, tel. 030 9941844- fax 030 9945935, e-mail [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) o [nonnanini@lanuvola.net](mailto:nonnanini@lanuvola.net)

La struttura è collocata in una zona residenziale di Orzinuovi facilmente raggiungibile, con possibilità di parcheggio e ampio giardino dedicato ai giochi dei bambini.

Per l'edificazione, sono stati utilizzati i criteri della bioarchitettura: si è prestata attenzione all'utilizzo di materiali e tinteggiature naturali, oltre che ad implementare strumentazioni atte al risparmio energetico.

### 9.2 FINALITÀ

Accogliere un bimbo al nido richiede impegno, competenza, sensibilità nell'affrontare la relazione con il bambino stesso e con la sua famiglia. Il termine "accoglienza" denota calore, attenzione nell'organizzare l'ambiente e le cure quotidiane, nel gestire un gruppo di bambini nella varietà delle situazioni e delle attività.

Il nostro nido è stato progettato quale spazio che tenga conto dei bisogni e delle capacità dei bambini, che possa offrire elementi e occasioni per soddisfarli, che sappia coniugare l'esigenza di sicurezza e di cura con il bisogno di esplorazione e di conoscenza, il sentimento di intimità con il piacere di stare insieme agli altri.

I principi fondamentali che sono alla base del servizio e che ne costituiscono l'essenziale premessa al funzionamento sono:

- Idea di bambino: crediamo in un bambino competente, attivo, “capace di costruire oggetti, fantasie, immagini, pensieri e conoscenze solo se si permette agli occhi, alle mani, al linguaggio, alla mente di lavorare” (Loris Malaguzzi\*);
- Idea di genitori: i genitori hanno risorse educative da riconoscere, rinforzare, valorizzare. Insieme al personale del Nido si possono sviluppare nuove competenze e strategie educative nella relazione genitori-figli.
- Idea di spazio: “che deve essere adeguato, pensato, bello e curato esteticamente, che trasmetta un senso di cura e di attenzione da parte dell’adulto” (Loris Malaguzzi), che si trasformi e si adatti alle esperienze ed alle richieste dei bambini.
- Idea di educatrice: quale adulto di riferimento qualificato, attento e predisposto ad osservare e cogliere le esigenze dei bambini, in grado di sostenerli, agevolarli e stimolarli nei loro pensieri e dialoghi, nella co-azione e co-costruzione di nuove conoscenze, evidenziandone i processi e le strategie, valorizzandone le diversità e dando valore significativa alle esperienze sia individuali che di gruppo.

### 9.3 ORGANIZZAZIONE

I moduli di frequenza sono i seguenti:

- Dalle ore 7.30 alle ore 16.30 tempo pieno
- Frequenza part-time fino a 30 ore settimanali
- Frequenza part – time fino a 20 ore settimanali
- Dalle ore 16.30 alle ore 18.00 orario posticipato

La frequenza part-time può essere sia verticale che orizzontale. Per entrambe le tipologie di part-time è possibile svolgere ore supplementari previo accordo con il personale al costo di €7 ogni ora supplementare.

Di seguito gli orari di ingresso e uscita:

- L'ingresso al mattino avviene entro le ore 10.00;
- Le uscite avvengono secondo l'orario di frequenza concordato
- L'uscita di chi frequenta il tempo pieno avviene dalle **ore 16.00 e non oltre ore 16.30.**
- L'uscita dell'orario posticipato avviene entro e **non oltre le ore 18.00**

#### Servizi compresi nella retta

Il costo della retta comprende:

- il materiale igienico : pannolini, detersivi, salviettine igieniche;
- lo spuntino del mattino e la merenda pomeridiana;
- laboratori didattici specifici;
- “progetti ponte” con le scuole dell’infanzia;
- Iniziative di conciliazione lavoro/famiglia.

#### Rette di frequenza

Il costo mensile del servizio per il periodo settembre 2018 – luglio 2019, costo invariato dal 2014, è di:

€480 tempo pieno

€390 part-time fino a 30 ore settimanali

€310 part – time fino a 20 ore settimanali

€ 100 orario posticipato fino alle 18.00

E' prevista una quota di iscrizione di 100€ una tantum. Quindi in caso di frequenza del bambino per più anni educativi la quota è da versare una sola volta.

### **Servizi extra (con costo supplementare)**

L'unico costo supplementare è riferito al numero dei pasti effettivamente consumati:

- € 4 per pasto completo;
- € 2,50 pasto semi divezzi costituito da un piatto unico;

E' definita una cifra forfettaria pari a € 30 mensili per la preparazione dei pasti dei lattanti e i bambini in fase di svezzamento con alimenti forniti dalle famiglie.

### **Criteri di accesso al servizio**

Possono essere iscritti al nido aziendale bambini di età compresa fra i 3 mesi e i 3 anni fino a copertura di 27 posti a tempo pieno.

Come da convenzione con il Comune di Orzinuovi n. 5 posti sono riservati ai cittadini del comune. E' prevista l'ammissione al nido di bambini residenti in altri comuni o di privati cittadini, fino a copertura dei posti disponibili.

### **Modalità d'iscrizione**

- **Dove:** le domande d'iscrizione al Nido Interaziendale Nonna Ninì si presentano presso il nido stesso, in via Convento Aguzzano 13L ad Orzinuovi previo appuntamento telefonico con la responsabile del servizio. I genitori dei bambini che già frequentano il nido e che sono intenzionati a fruire del servizio anche per l'anno successivo dovranno ricompilare la scheda di iscrizione.
- **Quando:** non esiste un termine per la presentazione della domanda di ammissione anche se non si effettuano inserimenti nei mesi di luglio. E' possibile, previa verifica della disponibilità di posti, effettuare l'iscrizione e l'inserimento dei bambini anche nel corso dell'anno.
- **Come:** l'ammissione dei bambini al nido è valutata sulla base della data di presentazione della domanda d'iscrizione. È prevista la possibilità di effettuare una visita conoscitiva al servizio previo appuntamento con il personale educativo in servizio. La sottoscrizione della scheda di iscrizione vale da accettazione delle clausole contrattuali.

### **Modalità di pagamento**

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro il **giorno 10** del mese successivo l'emissione della fattura.

Il pagamento si può effettuare tramite bonifico bancario oppure in contanti e/o assegno bancario direttamente presso gli uffici amministrativi della Cooperativa, aperti dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì.

Ulteriori specifiche in merito a pagamenti e riduzioni sono definite nella specifica allegata al presente documento.



#### 9.4 ATTIVITÀ E GIORNATA TIPO

Riteniamo opportuno indicare la scansione temporale della giornata al nido in quanto attribuiamo ad essa un importante valore educativo. Le routines, ovvero le diverse fasi della giornata e le attività che le caratterizzano, sono fondamentali per sostenere il bambino in aspetti complessi dello sviluppo quali: l'autostima, il senso di sicurezza, le abilità cognitive e il linguaggio.

La giornata tipo al nido è la seguente:

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Dalle 7.30 alle 9.30</b>        | Accoglienza   |
| <b>Dalle 9.15-9.45</b>             | Spuntino del mattino  |
| <b>Dalle 9.45 alle 10.00</b>       | Igiene personale  |
| <b>Dalle 10.00 alle 11.00</b>      | Riposo per i bambini che necessitano  |
| <b>Dalle 10.00 alle 11.00</b>      | Attività strutturata  |
| <b>Dalle 11.10 alle 12.00</b>      | Pranzo  |
| <b>Dalle 12.00 alle 13.30</b>      | Igiene personale e attività libera (sempre con la mediazione delle educatrici)  |
| <b>Dalle 13.30 alle 15.15</b>      | Nanne per tutti i bimbi: un sonno tranquillo è un indicatore importante del benessere del bambino al nido. Per poterlo garantire le educatrici si ispirano ai rituali utilizzati a casa dai genitori, adeguandoli via via alle esigenze di tutti i bambini presenti al nido.<br>Il sonno, per il bambino, è un'esigenza fisiologica fondamentale per il recupero fisico, la crescita corporea, i processi di apprendimento e di sedimentazione dei ricordi nella memoria. |
| <b>Alle 15.15 alle 15.45 circa</b> | Risveglio, igiene personale e merenda   |
| <b>Dalle 15.45 alle 16.30</b>      | Gioco guidato dalle educatrici e arrivo dei familiari per rientro a casa  |

#### 9.5 ASPETTI SANITARI

##### Utilizzo/somministrazione di farmaci all'asilo

Gli educatori non sono legalmente abilitati quindi non sono autorizzati a somministrare al bambino alcun farmaco. In caso di necessità il genitore o un parente da esso delegato, è autorizzato ad accedere al nido per somministrare il farmaco al bambino.

### Farmaci salvavita

Per la somministrazione di farmaci salvavita è necessaria la delega scritta di entrambi i genitori che autorizzano gli educatori a somministrare tali farmaci al minore.

In questi casi il medico di riferimento del bambino/a e i genitori dovranno compilare apposita modulistica.

### Assenza o allontanamento per malattia

Al fine di evitare diffusioni e/o contagi di malattie considerate virali (es. esantematiche, congiuntiviti, stomatiti, gastroenteriti, ecc), i bambini non devono frequentare il nido in presenza di sintomi evidenti delle stesse.

Per quanto concerne le misure di controllo, l'allontanamento e la riammissione del bambino per malattie infettive ci si attiene alle indicazioni di medicina scolastica, di cui riportiamo tabella estratta dalla Delibera VII/18853 del 30/09/2004 di Regione Lombardia.

Condizioni per le quali è comunque necessario, a prescindere dall'infettività presunta, disporre da parte del Responsabile della comunità infantile l'allontanamento dalla collettività:

| ETÀ        | FEBBRE - MALESSERE | DIARREA           | VOMITO                     | ESANTEMA (MACCHIE DIFFUSE)  | CONGIUNTIVITE PURULENTA  |
|------------|--------------------|-------------------|----------------------------|---|--|
| 0 – 5 anni | > 38° (esterna)    | Più di 3 scariche | In caso di vomito ripetuto | Se esordio improvviso e non motivato da patologie preesistenti (es. allergie) | In caso di occhi arrossati e secrezione purulenta (gialla e densa) |

### Introduzione di alimenti al nido

Per i bambini di età inferiore all'anno, nel rispetto della variabilità individuale e a meno di indicazioni diverse che il pediatra potrebbe disporre a seguito di particolari condizioni del bambino, deve essere favorito l'allattamento materno almeno fino ai sei mesi di vita, anche quando il bambino frequenta il nido. Di seguito alcune informazioni e indicazioni tecnico-operative per le mamme e per le educatrici relativamente alla gestione del latte materno: la mamma raccoglierà il latte dal seno, lo confezionerà in modo consono al numero dei pasti previsti, lo conserverà e trasporterà al nido dove verrà utilizzato per le poppate del suo bambino.

Quindi, fatto salvo per i lattanti, i bambini devono giungere al nido a colazione effettuata e senza alimenti, biberon di latte o merendine portate dall'esterno.

In caso di regimi alimentari specifici, a cui l'organizzazione del nido non possa rispondere, si valuterà con la famiglia, la fornitura del pasto. In tal caso dovrà essere stilato apposito protocollo.

Per ragioni igieniche, in occasione di feste o ricorrenze, il personale del nido può accogliere dall'esterno per uso collettivo solamente alimenti provenienti da laboratori o industrie già autorizzate alla produzione di cibi e soggetti pertanto a controlli da parte degli organi di vigilanza sanitaria.

## 9.6 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

L'asilo Nido Nonna Nini ritiene fondamentale il rapporto con la famiglia. Lo scambio di informazioni e il confronto sono necessari per poter monitorare e sostenere nel giusto modo il percorso di crescita del bambino. La responsabile del servizio e le educatrici sono sempre disponibili ad un confronto. Ci si

pone l'obiettivo di incontrare i genitori almeno una volta l'anno per uno scambio programmato di informazioni in merito al bambino.

## 9.7 DIMISSIONI

E' possibile effettuare, in forma scritta, la dimissione pre-termine rispetto alla data dichiarata sulla scheda d'iscrizione, tuttavia le famiglie devono rispettare la seguente condizione:

- effettuare la comunicazione con almeno un mese d'anticipo rispetto alla data presunta di dimissione. In questo caso verrà addebitata la retta relativa al periodo effettivamente usufruito.

Nel caso in cui le tempistiche di dimissione non vengano rispettate, la famiglia sarà soggetta alla seguente penale:

- pagamento dell'intera retta di frequenza del mese in corso, indipendentemente dal fatto che la dimissione avvenga ad inizio, in corso o a fine mese. Inoltre verrà imputata una penale del 30% della retta di frequenza usufruita.

## 9.8 PERSONALE

|                              |                                    |                  |
|------------------------------|------------------------------------|------------------|
| <b>Legale Rappresentante</b> | <b>Rosangela Donzelli</b>          |                  |
| Direttore dei Servizi        | <b>Dott.ssa Costanza Lanzanova</b> | tel. 030.9941844 |
| Responsabile del Servizio    | <b>Magoni Mariacristina</b>        | Cell. 3491027954 |
| Referente amministrativo     | <b>Monica Arminio</b>              | tel. 030.9941844 |

Altre figure impiegate nel servizio sono:

- **Operatore socio-educativo che può avere uno dei seguenti titoli di studio:**
  - Diploma di maturità magistrale
  - Diploma di maturità di liceo socio-psico pedagogico
  - Diploma di dirigente di comunità
  - Diploma di tecnico dei servizi sociali e assistente di comunità infantile
  - Diploma di assistente per l'infanzia
  - Puericultrice

La Circ. reg. 45/2005 di Regione Lombardia prevede inoltre che "può essere assunto anche personale laureato in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche, sociologiche e di servizio sociale nonché l'educatore professionale

Il responsabile è presente 15 ore la settimana. L'orario di lavoro del referente si snoda sulla settimana, con costante reperibilità telefonica negli orari in cui non opera direttamente nel servizio.

- **Addetta ai servizio:** caso è la persona che ci prepara il pranzo e si prende cura degli ambienti

### Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti coloro che operano all'interno dell'Asilo Nido sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome e qualifica. L'elenco è esposto in apposita bacheca all'ingresso del Servizio.

## **9.9 STRUMENTI ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE**

### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Annualmente è effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione della famiglia tramite un questionario di soddisfazione (vedi allegato). Anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri operatori è effettuata annualmente mediante apposito questionario.

### **9.10 MODALITÀ PER IL CONCRETO ESERCIZIO DEI DIRITTI DEI CITTADINI**

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura. La Cooperativa si impegna a pubblicizzarli attraverso il bilancio dell'impresa sociale e nella relazione annuale.

### **9.11 STRUMENTI, MODALITÀ E TEMPI DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE E DEGLI OPERATORI**

Una volta all'anno viene redatta una Relazione annuale sulle attività in cui viene data evidenza della soddisfazione delle famiglie e degli operatori.

### **9.12 TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

#### **Scheda reclami**

Consente ai fruitori del servizio di esprimere eventuali critiche e lamentele in relazione a tutti gli aspetti organizzativi e gestionali presenti nell'asilo Nido Nonna Nini.

La scheda reclami ha anche uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

La segnalazione che verrà formulata per iscritto (vedi allegato) dovrà essere fatta pervenire al Presidente della Cooperativa la Nuvola con sede a Orzinuovi in via Convento Aguzzano.

La scheda reclami e la modalità di trasmissione, consentono di mantenere l'anonimato.

## **10. RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO**

I volontari rappresentano per la Comunità una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significativi. I volontari inoltre costituiscono un supporto indispensabile per il raggiungimento delle finalità della Comunità.

## **11. RAPPORTO CON IL TERRITORIO**

La comunità vive e agisce all'interno del territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la conoscenza e l'integrazione delle persone con disabilità.





Certificato n. QA/044/17  
Certificata per i servizi:  
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus  
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)  
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: [info@lanuvola.net](mailto:info@lanuvola.net) - Web: [www.lanuvola.net](http://www.lanuvola.net) [www.bios-lanuvola.net](http://www.bios-lanuvola.net) -  
Pec: [Lanuvola.coop@legalmail.it](mailto:Lanuvola.coop@legalmail.it)

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174  
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475