Anni Azzurri KOS group

Alloggi Protetti KOS

Bergamo (BG)

Carta degli Alloggi

Anni Azzurri

Carta degli Alloggi

Benvenuti negli Alloggi Protetti di **KOS Care**, dove Ospiti, familiari e amici sono parte integrante della comunità, contribuendo attivamente a plasmarne l'atmosfera accogliente e familiare.

Siamo fermamente convinti che ogni gesto e comportamento influiscano profondamente sulla qualità della vita e sulla serenità delle persone che accogliamo.

Guidati dai valori fondamentali del Gruppo KOS ci impegniamo a offrire ai nostri Ospiti comfort e momenti di socialità, supportati dalla nostra consolidata esperienza nel settore dell'assistenza sanitaria.

Mettiamo a disposizione una vasta gamma di servizi personalizzati, adattati alle esigenze individuali e contestualizzati nel territorio circostante. Garantiamo trasparenza, rispetto della dignità individuale e attenzione alle scelte di vita e all'autonomia di ciascun individuo.

Il nostro team qualificato si impegna quotidianamente ad agire con gentilezza, passione e integrità.

Confidiamo nel riconoscimento dei diritti sia degli Ospiti che del nostro staff da parte dei visitatori, auspicando una partecipazione attiva alla comunicazione intergenerazionale e alle attività ricreative. Siamo qui per ascoltare le vostre esigenze, accogliere i vostri suggerimenti e intraprendere le azioni più idonee, nell'ottica comune di garantire il benessere dei vostri cari.

Gruppo KOS, Alloggi Protetti

1

BENVENUTI NEGLI ALLOGGI PROTETTI KOS 7
Gli Alloggi Protetti KOS Care Anni Azzurri 7
Posti 7
Finalità 8
Codice Etico 8
Valori 8

2

STAFF E COMPETENZE 11
Direttore Gestionale 11
Servizio Accoglienza 12
Reception e Sorveglianza 12

3

I PRIMI PASSI NEGLI ALLOGGI 13
Scheda valutativa per l'ingresso 13
Preliminari d'ingresso 13
Contraente 14
L'accoglienza 14

4

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI 15
Assistenza sanitaria 15
Supporto al tempo libero 15
Trasporto e accompagnamento 16
Shopping 16
Animali domestici 16
Attività ricreative 16
Hobby 17
Vacanze 17

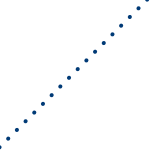
5 ALLOGGI PROTETTI KOS 19
Fisioterapia 19
Ristorante 19
Bar 20
Tintoria 20
Pulizia ambienti 20
Parrucchiere, barbiere, estetista e podologo 21

6 ASPETTI ECONOMICI 23
Tariffe 23
Servizi inclusi 23
Servizi non compresi nella retta 24
Deposito cauzionale 24
Agevolazioni 25

7 RELAZIONI CON IL PUBBLICO 27
Questionario di soddisfazione 27
Seclami, segnalazioni e apprezzamenti 27

8 INFORMAZIONI UTILI 29
Come raggiungerci 29
Telefono 30
Posta 30
Polizza assicurativa 30

9 TUTELA DELLA PRIVACY 31
Tutela dei dati personali 31



1
Benvenuti negli Alloggi Protetti KOS

Gli alloggi protetti KOS Care Anni Azzurri

Questi alloggi, situati in prossimità delle Residenze Sanitarie Assistenziali Anni Azzurri San Sisto, sono progettati per accogliere anziani singoli o in coppia.

Garantiamo massima autonomia, rispetto della privacy e mantenimento dei legami familiari e sociali. Inoltre, assicuriamo un livello di sicurezza attraverso risposte ai bisogni pratici e assistenza socio-sanitaria quando necessaria.

Benvenuti negli alloggi protetti KOS Care.

Posti

Gli alloggi protetti KOS Care si dividono in 7 bilocali. Tutte le abitazioni sono luminose, climatizzate, dotate di giardinetti, e arredati con stoviglie etc. Completamente privi di barriere architettoniche, gli alloggi sono tutti dotati di:

- bagno autonomo attrezzato dei più moderni ausili;
- angolo cottura completo di elettrodomestici;
- telefono;
- Tv.

Finalità

Gli alloggi protetti KOS Care rappresentano una soluzione abitativa pensata per consentire agli anziani autonomi di mantenere la propria indipendenza all'interno di un ambiente sicuro e protetto.

Codice Etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo KOS che definisce il quadro di valori, diritti e doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito **anniazzurri.it/assets/doc/KOS_Codice_Etico.pdf**.

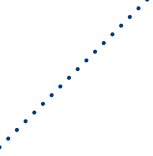
Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso gli alloggi protetti KOS sono:

- Responsabilità, nell'agire e nell'operare in modo esemplare e con integrità.
- Orientamento al Cliente, che si traduce in capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione.
- Professionalità, come tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento.
- Rispetto, nel riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo.
- La volontà di Trasparenza, l'impegno alla condivisione delle

informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla vita e al successo del Gruppo e per lo sviluppo di pari ed eque opportunità.

- Lo Spirito di Appartenenza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno nel raggiungimento degli obiettivi comuni.
- La Coerenza, è la fedeltà ai principi e agli impegni presi che trova espressione nelle azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali.
- La Diversità caratterizza da sempre il patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è un impegno quotidiano.



2
Staff e competenze

Direttore Gestionale

La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva degli alloggi protetti KOS.

Il Direttore Gestionale:

- ha la responsabilità complessiva della struttura;
- esamina le schede valutative per l'ingresso insieme al personale sanitario e l'ammissione degli Ospiti;
- analizza richieste e segnalazioni dei clienti, sia direttamente sia attraverso il Servizio Accoglienza o il Coordinatore dei Servizi alla persona.

Servizio Accoglienza

Aperto tutti i giorni della settimana dalle 8:00 alle 20:00; il personale si trova presso la reception della RSA San Sisto 2.

Il Servizio Accoglienza si occupa di:

- visite guidate agli alloggi per le persone interessate, in collaborazione con il Direttore di Struttura;
- liste d'attesa;
- pratiche amministrative
- fatturazione ai clienti;
- pagamenti e rimborsi.

Reception e Sorveglianza

Aperto tutti i giorni della settimana dalle 08:00 alle 20:00; il personale si trova presso la reception della RSA San Sisto 2.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi degli Alloggi.

3
I primi passi negli Alloggi

Scheda valutativa per l'ingresso

Il modulo della scheda valutativa per l'ingresso, debitamente compilato dal Medico di Medicina Generale (MMG), dovrà essere consegnato presso la struttura.

Se la persona è ritenuta idonea o, in caso di valutazione positiva della domanda, si procede con la gestione amministrativa relativa all'ingresso.

Preliminari d'ingresso

Nel momento in cui si libera un alloggio, il Servizio Accoglienza contatta l'Ospite o i suoi familiari per definire le modalità d'ingresso. In questa occasione vengono fornite le ultime informazioni necessarie e il promemoria con l'elenco dei documenti necessari; vengono inoltre concordati il giorno e l'ora dell'accesso del cliente.

l Servizio Accoglienza predispone il contratto con il cliente o con un suo familiare.

Contraente

Il contratto con KOS Group. stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

Il cliente può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

L'accoglienza

L'operatore informa che accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso, avendo cura di:

- illustrare l'organizzazione degli alloggi;
- mostrare la collocazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo e il funzionamento di arredi e attrezzature.

4
I servizi per i nostri Ospiti

Assistenza sanitaria

A tutti i clienti degli alloggi protetti KOS viene garantito all'interno del canone un controllo settimanale da parte di un infermiere e una volta al mese dal medico interno.

È inoltre possibile richiedere prestazioni socio-sanitarie e assistenziali integrative. Ulteriori prestazioni non sono incluse.

La responsabilità sanitaria dell'ospite è a carico del suo Medico di Medico Generale, compresa la gestione della prescrizione dei farmaci.

Supporto al tempo libero

Negli alloggi gli Ospiti possono muoversi in totale libertà. Sono previsti spazi idonei alla socializzazione e all'incontro tra di loro.

L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Trasporto e accompagnamento

È disponibile il servizio di trasporto e accompagnamento a pagamento.

Shopping

Gli Alloggi Protetti KOS sono inseriti in un territorio ricco di negozi, centri commerciali che agevolano gli acquisti e la gestione delle spese quotidiane e le derrate alimentari da poter ricevere a casa. Per i nostri Ospiti sono previste:

- visite al mercato locale per l'acquisto dei cibi freschi (*frutta e verdura*);
- visite ai negozi desiderati per altri acquisti.

Animali domestici

È possibile accogliere animali di piccola taglia all'interno degli alloggi previo benestare della direzione.

Per i cani e i gatti accolti negli alloggi protetti KOS che necessitano di visite e cure di routine è previsto l'accompagnamento del residente e dell'animale per visite dal veterinario, vaccinazioni, pulizia, bagno e acquisto di prodotti specifici. Il costo è a carico dell'Ospite.

Attività ricreative

Il tempo dedicato alle attività ricreative rappresenta per la persona un momento importante in quanto offre occasioni d'incontro e socializzazione.

I costi di queste iniziative vengono ripartiti tra coloro che liberamente vi partecipano.

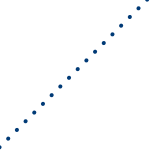
Hobby

È prevista la possibilità di partecipare a corsi di briscola e burraco, cucina, creatività, bricolage e giardinaggio.

Vacanze

È offerta la possibilità di organizzare soggiorni al mare in strutture protette del Gruppo.

Il costo sarà valutato a seconda del livello di protezione, del comfort alberghiero e dei servizi accessori richiesti.



5
Alloggi Protetti KOS

Fisioterapia

È possibile richiedere trattamenti con sedute di fisioterapia quali:

- riabilitazione individuale (30 minuti);
- ginnastica di gruppo;
- ginnastica dolce (30 minuti);
- attività fisica adattata;
- qualsiasi altra attività.

Ristorante

Tutti gli alloggi sono attrezzati con angolo cottura completo di tutti gli elettrodomestici.

Gli Ospiti che lo desiderano possono usufruire del servizio ristorante, previa prenotazione presso la Reception. I pasti vengono serviti ad orari prestabiliti presso il proprio alloggio.

A richiesta è inoltre possibile per l'Ospite degli alloggi protetti KOS Care ricevere l'aiuto per la predisposizione di un menù bilanciato e personalizzato a cura del dietista.

Bar

Presso la RSA San Sisto 2 è presente un bar, ubicato al piano terra, aperto tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00, utilizzabile anche dai clienti degli alloggi.

Tintoria

Tutti gli alloggi sono dotati di lavatrice e asciugatrice. Gli Ospiti che lo desiderano possono inoltre usufruire di un servizio tintoria per la gestione dei capi personali.

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è a pagamento.

Attraverso il Servizio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

Pulizia ambienti

La pulizia di tutti gli ambienti, con particolare attenzione agli alloggi, viene garantita una volta alla settimana dal personale specializzato. Il servizio è compreso all'interno del canone.

È possibile richiedere la pulizia quotidiana con un pagamento extra retta.

La biancheria piana di camera e bagno viene cambiata una volta alla settimana; ulteriori cambi possono essere richiesti.

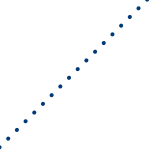
Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere, barbiere, estetista e podologo

Sono disponibili i seguenti servizi:

- parrucchiere per taglio, piega e necessità particolari;
- estetista per manicure e pedicure estetica;
- podologo.

Per tali servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo delle prestazioni è a carico dell'Ospite.



6
Aspetti economici

Tariffe

- Retta mensile bilocale (uso singolo) € 1.990,00; per i primi tre mesi si applica uno sconto del 10%.
- Retta mensile bilocale (uso doppio - tariffa complessiva) € 2790,00; per i primi tre mesi si applica uno sconto del 10%.

Servizi inclusi

La tariffa comprende:

- assegnazione di un alloggio;
- pulizia settimanale dell'alloggio;
- pulizia settimanale della biancheria piana;
- servizio infermieristico settimanale;
- una volta al mese: visita di medicina generale;
- manutenzione del verde;
- piccole manutenzioni dell'immobile anche interno;
- utenze;
- Tv WIFI e telefono;
- posto auto;

- arredo e corredo compresi gli elettrodomestici (*lavatrice lavastoviglie lava asciuga microonde, piano ad induzione e forno*);
- gestione rifiuti domestici;
- videocitofono.

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi nel canone tutti i servizi non menzionati nei servizi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualsiasi prestazione non inclusa nella dizione Servizi Compresi;
- telemedicina;
- pulizia ulteriore dell'appartamento;
- trasporti, e/o commissioni;
- servizio parrucchiere, barbiere, estetista e trattamenti olistici;
- servizio podologia;
- gite e attività culturali in generale;
- psicologo;
- consumazioni di pasti:
- consumazione al bar;
- diritti di segreteria;
- servizi ricreativi o eventi personalizzati;
- tintoria;
- costi telefonici;
- abbonamenti piattaforme digitali.

Deposlito cauzionale

Il garante e/o l'Ospite firmatario del contratto versa al momento dell'ingresso presso l'alloggio protetto KOS un deposito infruttifero a garanzia, pari a una mensilità.

Tale deposito sarà reso con accredito sul c/c bancario entro il giorno 30 del mese successivo alla data di cessazione del contratto, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto da parte del garante al Servizio Accoglienza.

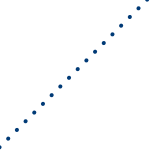
Agevolazioni

Sono previste agevolazioni per familiari di dipendenti e collaboratori KOS e affiliate.

KOS ha inoltre stipulato alcune convenzioni con importanti enti, aziende ed organizzazioni i cui dipendenti, associati e loro familiari hanno diritto a tariffe agevolate e ad alcuni servizi aggiuntivi presso le Residenze del Gruppo.

Sono al momento attive anche convenzioni per Ospiti provenienti da alcuni Istituti Clinici e Aziende Ospedaliere.

Per maggiori dettagli è possibile rivolgersi al Servizio Accoglienza o consultare il sito: **anniazzurri.it/le-convenzioni**.



7
Relazioni con il pubblico

Questionario di Soddisfazione

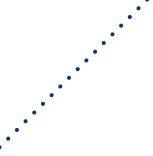
A tutti i nostri clienti nel corso del soggiorno viene somministrato un questionario Customer.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.

Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile presentarli in forma scritta al seguente indirizzo mail:
residenzasansisto2@anniazzurri.it



8
Informazioni utili

Come raggiungerci

È possibile raggiungere la nostra sede sia in auto che con i mezzi pubblici.

In auto: da Milano percorrere l'Autostrada Milano/Venezia, uscire a Bergamo. Percorrere la rotatoria direzione Treviglio; dopo 50mt girare e destra e alla piccola rotatoria imboccare la seconda uscita a sinistra.

Con i mezzi pubblici: dalla stazione ferroviaria di Porta Nuova (*Bergamo*), prendere l'autobus ATB linea 6 in direzione Azzano SP, Stezzano Est, Stezzano Ovest. Scendere alla Fermata San Bernardino 140 che dista circa 30 metri a piedi dalla struttura bene visibile.

La struttura è situata in **Via Colognola ai Colli, 9 - 24126 Bergamo (BG).**

Telefono

È possibile richiedere l'attivazione della linea telefonica diretta presso il proprio Appartamento. Il servizio è a pagamento.

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception; sempre attraverso il personale della Reception verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Polizza assicurativa

Il gestore degli alloggi protetti KOS ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

9
Tutela della privacy

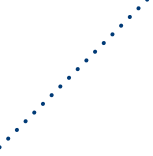
Tutela dei dati personali

La Società KOS Group che gestisce gli alloggi protetti KOS Care (*di seguito "Società"*) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (*e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione*), nonché per la cura dell'Ospite.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (*ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni*).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.



Anni Azzurri KOS group

Alloggi Protetti

Via Colognola ai Colli, 9
24126 **Bergamo** (BG)

tel. +39 035 01151
residenzasansisto2@anniazzurri.it

Numero Verde
800 - 131851

Revisione di
gennaio 2026