

Residenza SANITARIA ASSISTENZIALE

Misura
# RSA Aperta

# *Carta dei Servizi*
## *e regolamento interno*

Anni Azzurri KOS group

# Misura RSA Aperta

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da

*Anni Azzurri KOS Care Srl*

Versione di
**luglio 2026**

## Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe la **Misura RSA Aperta Anni Azzurri KOS Care.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra azienda per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

**Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.**

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

*Anni Azzurri KOS Care*

# 1
# Presentazione

## 1.1 Chi siamo

Il Soggetto Gestore della Misura RSA Aperta è  Anni Azzurri KOS Care Srl, con sede legale a Milano in via Durini 9, Codice Fiscale/ Nr. Iscrizione Registro Imprese di Milano 01148190547.

Anni Azzurri KOS Care Srl gestisce strutture RSA presso le quali, da dicembre 2024, è stata accredita  per l'erogazione della misura RSA Aperta

KOS è un primario Gruppo sanitario italiano, fondato nel 2002 con sede legale a Milano, operante negli ambiti di assistenza socio-sanitaria, cronicità residenziale, riabilitazione, psichiatria, diagnostica e medicina per acuti. Il Gruppo KOS è presente in 11 Regioni e due Stati esteri, per un totale di oltre 13000 posti letto e 13300 collaboratori.

La rete di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie fornite, la ventennale esperienza, la sinergia tra le diverse competenze presenti all'interno del Gruppo, l'integrazione con il territorio ed i professionisti è in grado di garantire la presa in carico e la continuità delle cure anche di pazienti complessi. Le unità d'offerta gestite da KOS sul territorio lombardo offrono soluzioni sanitarie e sociosanitarie di degenza residenziale, semi residenziale ed assistenza domiciliare a completamento della filiera dei servizi territoriali.

Kos Care - Anni Azzurri per la gestione delle prestazioni di cui alla misura RSA Aperta in alcuni territori si avvale della collaborazione della società A casa tua Srl.

## 1.2 La nostra Mission

**Il nostro obiettivo principale è quello di assistere, a livello residenziale, semi-residenziale e domiciliare, persone di ambo i sessi non autosufficienti, garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affetti.**

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni puramente sanitari, ma anche ai bisogni di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale e riabilitativo della persona assistita

Tutto ciò in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica, affettiva.

Il nostro lavoro si ispira pertanto ad una concezione olistica dell'uomo e ha come principi generali:

- **Aiutare** la persona a mantenere e/o recuperare le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque ad utilizzare al meglio le sue funzionalità residue;
- **Personalizzare** i programmi assistenziali, riabilitativi ed educativi cercando di soddisfare il più possibile i bisogni del paziente;
- **Rispondere** in maniere adeguata, flessibile e coerente alla molteplicità dei bisogni che l'assistenza e la cura della persona richiede ai nostri servizi;
- **Prevedere** la possibilità di modificare il setting assistenziale del paziente mutando la molteplicità di servizi offerti in maniera dinamica, efficace ed efficiente secondo l'obiettivo della massimizzazione della qualità di cura rivolta al soggetto anziano.

# 2
# Dove Siamo

## 2.1 Dove siamo

### ATS MILANO

A seguito della deliberazione della ATS della Città Metropolitana di Milano n. 829 del 10/10/2024, siamo attivi con la Misura RSA Aperta nelle seguenti RSA:

| Nome Struttura RSA | Indirizzo |
|---|---|
| Parco Sempione | P.zza dei Volontari, 3 – Milano |
| San Faustino | Via San Faustino 21 – Milano |
| Sant'Ambrogio | Via Felice Lope de Vega, 2 – Milano |
| Polo Geriatrico Riabilitativo | Via San Faustino, 27 – Milano |
| Navigli | Via Carlo Darwin, 17 – Milano |
| San Luca | Via San Luca, 4 – Milano |
| Polo Geriatrico Riabilitativo | Via dei Lavoratori 133 – Cinisello Balsamo |
| San Martino | Via Don Luigi Uboldi, 40/42 – Bollate |
| Mirasole | Via Borsellino, 6 – Noverasco di Opera |
| San Rocco | Via San Rocco 87 – Segrate |
| Melograno | Via Napoli, 2 – Cassina de' Pecchi |

## ATS INSUBRIA

| Nome Struttura RSA | Indirizzo |
|---|---|
| Villa Clarice | Via Giuseppe Negrini, 40 – Cermenate |

## ATS BERGAMO

| Nome Struttura RSA | Indirizzo |
|---|---|
| San Sisto | Via Colognola ai Colli, 8 – Bergamo |

## ATS BRESCIA

| Nome Struttura RSA | Indirizzo |
|---|---|
| Rezzato | Via Vaifro Sberna, 4/6 – Rezzato |
| Villaggio San Francesco | Via del Marinaio, 2 – Villanuova sul Clisi |

# 3
# Informazioni e accesso ai servizi

## 3.1 Come attivare la misura RSA Aperta

Per richiedere l'attivazione della Misura RSA Aperta è sufficiente chiamare il numero **02 36507408**, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30 oppure inviare mail al seguente indirizzo: **rsaaperta.mi@anniazzurri.it**

Non occorre essere in possesso di impegnativa medica o di prescrizione specialistica.

## 3.2 Destinatari del servizio e incompatibilità

La RSA Aperta è rivolta a persone in situazione di fragilità, ovvero:

- persone non autosufficienti con invalidità civile riconosciuta al 100% (con o senza indennità di accompagnamento) che abbiano compiuto i 75 anni;
- persone affette da Alzheimer, decadimento cognitivo, forme di demenza certificate da medico specialista geriatra/ neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A ora CDCD. Per questa categoria di paziente non è indicata alcuna fascia d'età.

Essendo la misura finanziata con fondi PNRR, gli utenti dovranno essere di età superiore a 65 anni.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

La misura di RSA Aperta risulta compatibile con la fruizione contemporanea di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d'offerta della rete sociosanitaria, come ad esempio il servizio di Cure Domiciali (C-Dom) e Cure Palliative Domiciliari (UCP_Dom) Il servizio di RSA Aperta risulta invece incompatibile con le indennità economiche misura B1 e B2.

## 3.3 Attivazione del servizio e modalità operativa

Per l'attivazione della misura di RSA Aperta, l'interessato può chiamare il numero **02 36507408** o scrivere una mail all'indirizzo **rsaaperta.mi@anniazzurri.it**

La richiesta di attivazione viene presa in carico dal Care Manager per il gruppo KOS Care Srl, che verifica l'appropriatezza della richiesta, anche attraverso richiesta di specifica documentazione; successivamente verrà pianificata una Valutazione Multidimensionale che può avvenire in presenza presso il domicilio dell'utente o in modalità remota attraverso la teleconsulenza.

Nel corso della valutazione verranno somministrazione le scale validate previste dalla normativa vigente, raccolta l'anamnesi clinica del paziente ed effettuata un'analisi dei bisogni al fine di concordare un PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) quanto più possibile rispondente alle necessità e bisogni rilevati.

Il PAI viene sottoscritto dal paziente/caregiver, nonché dal care manager che si occupa della valutazione e presa in carico del paziente.

Il coordinamento del servizio, tramite il numero **02 36507408** dedicato a questa Misura , è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:00.

## 3.4 Segnalazioni e Reclami

Per eventuali segnalazioni o reclami: si prega di contattare il numero **02 36507408** oppure al seguente indirizzo e-mail: **rsaaperta.mi@anniazzurri.it** (Allegato 1).

Il reclamo riceverà risposta entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso da parte del servizio.

Ai sensi dell'art. 15/2005 L'ente si dichiara disponibile per la richiesta del fascicolo sanitario compilando apposito modulo richiesto alla reception della sede legale del gruppo Anni Azzurri KOS Care Srl.

## 3.5 Organizzazione del servizio e prestazioni offerte

Le tipologie delle prestazioni attualmente erogate sono quelle rese dalle seguenti figure professionali: assistente sociale, Medico, Infermiere Professionale, Psicologo, Fisioterapista, laureato in scienze motorie, Educatore Professionale, Operatore Socio-Sanitario.

Tutto il personale ogni anno partecipa a corsi di aggiornamento secondo la programmazione descritta nel piano formativo annuale.

Il nostro personale, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sociosanitaria, impronta il proprio comportamento nel rispetto e nella comprensione dell'assistito ispirandosi ai principi della solidarietà umana e di umanizzazione delle cure secondo il principio guida di Community Care.

L'operatore si presenta al domicilio con apposito cartellino identificativo. Si ricorda sempre alle famiglie che il servizio è gratuito per il beneficiario perché finanziato da Regione Lombardia e che l'operatore viene retribuito dall'ente erogatore della misura.

**La famiglia non deve dare alcun tipo di contributo economico durante gli accessi dei nostri operatori.**

La attivazione delle prestazioni previste dal progetto individuale avviene generalmente dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria ricompresa tra le 8:00 e le 18:00; eventuali situazioni che possano richiedere interventi nel fine settimana vengono valutate e concordate con le famiglie. La Misura , in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni rilevati, permette di accedere a prestazioni diverse, quali a titolo esemplificativo:

### Per persone affette da demenze (in relazione al grado di gravità certificato)

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/ disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

**Per anziani non autosufficienti con invalidità civile al 100%** (in condizioni di dipendenza totale rilevata con apposita scala di valutazione)

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver.

Possono essere richiesti Ricoveri di Sollievo presso le RSA dove la Misura è attiva.

## 3.6 Tempi e modalità di erogazione

L'erogazione delle prestazioni viene attivata previa verifica dei requisiti previsti dalla normativa vigente da parte del coordinamento di Anni Azzurri KOS Care Srl ed è da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa.

In caso di verifica positiva dei requisiti di accesso, l'équipe valutativa effettua la valutazione multidimensionale al domicilio della persona o in modalità online remota entro i successivi 10 giorni lavorativi, anche assicurando i necessari raccordi territoriali (MMG, Comune, ecc.).

La valutazione dovrà essere effettuata da un medico, preferibilmente geriatra, e dall' assistente sociale. In caso di esito positivo della valutazione il coordinamento del servizio provvede a stilare il Piano Individuale (PI) e il PAI (Progetto Assistenziale

Individualizzato) con avvio degli interventi entro i successivi 30 giorni.

Il servizio viene erogato inviando al domicilio preferibilmente sempre lo stesso operatore (secondo un principio di continuità assistenziale ed a garanzia di maggiore qualità delle prestazioni erogate); nei casi di assenza dell'operatore- referente, il coordinatore contatta la famiglia per la sostituzione.

In caso di periodi di ferie/assenza prolungati, compatibilmente con l'organizzazione del servizio di RSA Aperta, si cerca di affiancare all'operatore referente il sostituto così da facilitare l'accesso al domicilio dell'anziano e garantire un'adeguata consegna rispetto alla presa in carico.

Anni Azzurri KOS group

RSA Aperta
**Questionario di gradimento**

**Gentile Signora/Signore,**
nell' ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, Le chiediamo di compilare il seguente questionario.

Il fine principale di questo strumento qualitativo è verificare che l'assistenza domiciliare che Le è fornita attraverso il servizio di RSA Aperta risponda in modo adeguato alle Sue attese e necessità.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano, ma anche valutare eventuali disservizi al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Le chiediamo di mettere una X sulla risposta che Le sembra più adatta.
Per restituire il questionario compilato La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data ____/____/_____

- ☐ dall'assistito
- ☐ dall'assistito con l'aiuto di familiari o conoscenti
- ☐ da un familiare
- ☐ altro

**Informazioni generali**

Età _____

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Straniera

Scolarità ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore
☐ Laurea / altro titolo universitario

## 3.7 Richiesta copie dei FASAS

La copia del FASAS (Fascicolo Socioassistenziale e Sanitario) può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione del paziente dal servizio domiciliare ed entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

La copia del FASAS può essere richiesta alla seguente mail **rsaaperta.mi@anniazzurri.it**

La copia dei FASAS può essere rilasciata ai seguenti aventi diritto:

- Al paziente che la richiede e ritira personalmente
- A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.
- Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
- Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- All'unito civilmente o al convivente di fatto (L. 20/5/2016 n. 76) con autocertificazione
- Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.
- All'amministratore di sostegno (legge n. 6 del 9.1.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice tutelare).
- Al medico di base, che ha in cura il paziente, con esplicitazione nella richiesta di tale sua qualità (quale soggetto "titolare", ai sensi dell'art. 28 D. Lgs.196/03), dell'indispensabilità di

accedere a tali documenti per la tutela dell'incolumità fisica e della salute del paziente e mediante contestuale presentazione di documentazione idonea a dimostrare il consenso scritto dell'interessato salvo autorizzazione generale del Garante.

- Agli organi giudiziari (P.M., G.I.P., Pretore, Nuclei di Polizia giudiziaria), su relativa formale richiesta.
- Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.
- Al patrocinatore legale dell'avente diritto alla documentazione, che esibisca procura scritta.

## 3.8 Sistema di valutazione della soddisfazione

È nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino le esigenze dei nostri assistiti. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli ospiti e dai loro famigliari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno e che alleghiamo alla presente Carta dei Servizi.

I risultati dell'indagine vengono elaborati dal gruppo Anni Azzurri KOS Care Srl con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

Crediamo nei valori e nelle linee guida espresse e dichiarate nella Carta dei Diritti dell'anziano, che di seguito riportiamo e che sono per noi orientamento al lavoro ed alla nostra attività professionale.

Al fine di monitorare la qualita' delle prestazioni erogate si allega Customer Satisfaction.

## 3.9 Tutela della Privacy

Tutti gli operatori sono tenuti ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, assicurando il massimo rispetto delle informazioni riguardanti le condizioni di salute, sociali, economiche, di orientamento religioso di ogni assistito.

Anni Azzurri KOS group

RSA Aperta
**Questionario di gradimento**

**Gentile Signora/Signore,**
nell' ottica di un continuo monitoraggio della soddisfazione dei nostri utenti e del livello qualitativo del servizio erogato, Le chiediamo di compilare il seguente questionario.

Il fine principale di questo strumento qualitativo è verificare che l'assistenza domiciliare che Le è fornita attraverso il servizio di RSA Aperta risponda in modo adeguato alle Sue attese e necessità.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano, ma anche valutare eventuali disservizi al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Le chiediamo di mettere una X sulla risposta che Le sembra più adatta.
Per restituire il questionario compilato La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo per la sua collaborazione.

Il questionario viene compilato in data ____/____/_____

- ☐ dall'assistito
- ☐ dall'assistito con l'aiuto di familiari o conoscenti
- ☐ da un familiare
- ☐ altro

**Informazioni generali**

Età _____

Sesso ☐ Maschio ☐ Femmina

Nazionalità ☐ Italiana ☐ Straniera

Scolarità ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore
☐ Laurea / altro titolo universitario

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| È soddisfatto dell'organizzazione del servizio di RSA Aperta ? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| È soddisfatto delle informazioni avute su come accedere al servizio RSA Aperta? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| È soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto durante la valutazione multidimensionale effettuata con il medico e l'assistente sociale? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| È soddisfatto delle informazioni che riceve dal Coordinamento del servizio di RSA Aperta? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Indichi cortesemente quali figure professionali svolgono le loro prestazioni a domicilio: | ☐OSS<br>☐Educatore<br>☐Fisioterapista / Laureato Scienze Motorie<br>☐Terapista Occupazionaale<br>☐Psicologo<br>☐Altro | | | |
| Dal punto di vista pratico il/i professionista/i soddisfa/no le Sue esigenze? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Rispetto degli orari previsti | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Attenzione ricevuta durante l'intervento | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Rispetto della Privacy | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza? | ☐ottima | ☐discreta | ☐sufficiente | ☐insufficiente |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| In assenza dell'assistenza ricevuta con il servizio di RSA Aperta avrebbe dovuto lasciare il suo domicilio? | ☐Si | ☐No | | |
| Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza sociosanitaria ricevuto con il servizio di RSA Aperta? | ☐molto | ☐abbastanza | ☐poco | ☐molto poco |
| Consiglierebbe ad altri il nostro servizio? | ☐Si | ☐No | | |

Indicate le eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio: tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, ecc.)

Altre osservazioni e/o suggerimenti

Nel ringraziarLa della cortese collaborazione, La informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzata ad elaborazioni statistiche.

Anni Azzurri KOS group

Misura RSA Aperta

**tel. 02 36507408**
*rsaaperta.mi@anniazzurri.it*

*anniazzurri.it/rsa-aperta-lombardia*

Versione di
**luglio 2026**