

# **CARTA DEI SERVIZI**

**CENTRO DIURNO TERAPEUTICO**

**POLIS**



Premessa.....	3
Presentazione del Centro Diurno Terapeutico.....	5
Persone di riferimento .....	6
Il modello di cura .....	7
Gli obiettivi di cura .....	8
Organizzazione degli spazi .....	10
Servizi e attività offerte .....	11
Accoglienza.....	11
La giornata al Centro Diurno Terapeutico .....	12
Assistenza medica .....	13
Fornitura di medicinali.....	13
Prestazioni e interventi di cura.....	13
Attività socio terapeutiche .....	14
Figure professionali .....	15
Partnership con la famiglia e lavoro di rete.....	16
Attività religiosa.....	17
Servizi amministrativi .....	17
Servizi alberghieri .....	17
Servizio ristorazione .....	17
Servizio podologico, parrucchiere, estetica ed estetica oncologica .....	18
Fumo .....	18
Diritti della persona.....	18
Tariffe e costi.....	18
Trasporto.....	19

## CARTA DEI SERVIZI – Centro Diurno Terapeutico LIS

---

### Premessa

La carta dei servizi è lo strumento che Lugano Istituti Sociali, mette a disposizione dell'utenza per fare conoscere i servizi offerti e le modalità per ottenerli.

La carta dei servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e doveri sia dell'istituzione che degli utenti.

Il documento contiene una descrizione dei fattori che determinano la qualità delle prestazioni erogate e gli strumenti di tutela per l'utente.

Accedendo al sito di Lugano Istituti Sociali <https://lugano-lis.ch>, nella sezione Documenti o richiedendo alla segreteria della struttura, sono disponibili oltre a questo documento, la carta dei servizi Generale del LIS e quella specifica di ogni Casa per Anziani e dei servizi dedicati ai minori.

La carta dei servizi Generale offre un'ampia presentazione della storia di Lugano Istituti Sociali, comprensiva di servizi rivolti alle persone e ai minori.

Questo documento è parte integrante del contratto di accoglienza e completa le carte dei servizi specifiche di ciascuna struttura e del Centro Diurno Terapeutico, con le quali presentiamo gli aspetti organizzativi e logistici di ogni struttura, utili alla persona e ai suoi famigliari nella fase di accoglienza.

### **Direzione:**

Lugano Istituti Sociali  
POLIS  
Via alla Bozzoreda, 15  
6963 Pregassona

Tel. +4158 866 3411

E-mail [info@lugano-lis.ch](mailto:info@lugano-lis.ch)

Sito internet: [www.lugano-lis.ch](http://www.lugano-lis.ch)



Gentile OSPITE,

siamo lieti di fornirle attraverso la Carta dei Servizi, le informazioni per conoscere l'offerta che le verrà garantita al "Centro Diurno Polis".

La carta dei servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e doveri sia dell'istituzione che degli ospiti che accoglie. Per conoscere in modo dettagliato ed esaustivo i fattori che determinano la qualità delle prestazioni erogate e gli strumenti di tutela per la persona, la invitiamo a proseguire con la lettura della Carta dei Servizi LIS.

Questi documenti sono parte integrante del contratto di accoglienza.

La Capostruttura e l'amministrazione sono a disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta, delucidazione o informazione supplementare.

### **Indirizzo e contatti**

Centro POLIS  
Via alla Bozzoreda, 15  
6963 Pregassona

Tel. +41 58 866 3450  
E-mail [centro.diurno@lugano-lis.ch](mailto:centro.diurno@lugano-lis.ch)  
Sito internet: [www.lugano-lis.ch](http://www.lugano-lis.ch)

## Presentazione del Centro Diurno Terapeutico Centro Polis (2022)

Il Centro Polis accoglie la Direzione generale dell'Ente autonomo Lugano Istituti Sociali – dispone di un bar che si affaccia su un'ampia terrazza giardino su due livelli attraversata da una cascata; luogo d'incontro per residenti, famigliari e visitatori.

È un edificio innovativo a ridotto impatto ambientale grazie all'ampia superficie fotovoltaica posata sulle pareti e sul tetto. Al suo interno gode di ampi spazi luminosi termoregolati e di un giardino protetto a favore degli anziani con disturbi cognitivi. Accoglie nei reparti di cura 114 persone, e nel nuovo Centro Diurno Terapeutico può ospitare fino a 20 per ciascun turno, e fino a 2 persone durante la notte.

Il Centro POLIS è aperto tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 19.00. L'orario di apertura e chiusura è flessibile e adeguato alle esigenze che si presentano e modificano nel tempo, risponde ai concetti fondamentali del modello di cura Centrata sulla Persona, così come l'ampio numero di turni, con la loro variabilità vuole favorire il più possibile, il rispetto dei desideri e delle esigenze della persona. Con l'apertura del Centro Diurno Terapeutico si completa l'offerta del nuovo Centro POLIS, un luogo di vita, dove la persona bisognosa di cure e il suo caregiver vengono accolte, ascoltate e coinvolte nella progettazione, pianificazione e attuazione del piano di cura insieme ai professionisti del Centro e degli altri servizi territoriali.

Lugano Istituti Sociali (LIS), risponde alle sfide poste da SANITA' 2030 e Pianificazione integrata LANz – LACD 2021-2030 orientate allo sviluppo di modelli integrati in rete, riducendo la frammentazione delle cure, rispondendo in modo personalizzato e continuativo ai bisogni di cura della persona, sostenendo i famigliari curanti e proteggendoli dal rischio di sovraccarico ed esaurimento delle risorse. Accoglie sia persone con deficit cognitivi e demenza di varie tipologie, sia persone con altri problemi di salute che necessitano supporto e cure particolari, per soggiorni di mezza giornata, giornata intera e pernottamento, per offrire loro assistenza e sostegno o sollievo alla famiglia.

Un luogo di sostegno psico-fisico e cure adatte per ripristinare il raggiungimento dell'autosufficienza dopo un incidente, malattia, intervento e deficit cognitivo.

Offriamo inoltre, la possibilità di soggiorni brevi nel caso i famigliari fossero impossibilitati di accudire la persona a carico, permettendo ad esempio la pianificazione delle vacanze per un periodo di una o due settimane.

Il nuovo Centro Diurno Terapeutico, abbraccia la filosofia delle cure del LIS assicurando il rispetto della persona e dei suoi valori, l'autodeterminazione, la libera scelta e l'accesso alle informazioni. La cura della relazione è il fondamento per il rapporto di fiducia reciproco necessario.

Il nuovo Centro Diurno Terapeutico può essere frequentato regolarmente da uno a più giorni alla settimana, secondo le esigenze individuali. È riservato uno spazio per la permanenza notturna in uno dei reparti della Struttura, in caso di bisogno e necessità, dopo accurata valutazione con l'ospite e i famigliari.

L'anziano e i suoi famigliari sono inoltre informati e supportati nell'eventuale transizione in una delle Case per Anziani del LIS dislocate nel territorio, con il vantaggio, di conoscere l'identità, la missione e l'offerta che si rispecchia in tutte le Strutture del LIS.

Anche le attività offerte dal Centro Diurno si integrano con quelle offerte dalla struttura e dal territorio, permettendo alle persone accolte l'interazione e la partecipazione attiva.

Oltre alle numerose attività che i professionisti attivi al Centro Diurno Terapeutico intendono offrire agli ospiti, durante la permanenza sarà possibile beneficiare dei servizi di parrucchiera, estetica e podologia.

L'offerta del Centro Diurno Terapeutico è in parte integrata / condivisa con quella offerta da settore Animazione a favore dei residenti accolti nella struttura; comprende inoltre la possibilità di sperimentare i benefici della stanza sensoriale e dell'allenamento fisico presso gli spazi della palestra ConCronos situata a soli 400 metri.

Collaboratori: la dotazione di personale è ponderata al numero delle iscrizioni/presenze.

Progettista: Vincitore concorso d'architettura Studio Mario Campi SA  
Sviluppo e rielaborazione architettonica arch. Rosario Galgano

Inaugurazione: 2022

## Persone di riferimento

**Capostruttura:** Donatella Maffia-Botta

**Direttore sanitario e medico responsabile della casa:** Dr. Roberto Di Stefano

**Caporeparto Centro Diurno terapeutico:** Silvia Comandini

**Segreteria:** Roberta Pulz e Stefania Clerici

## Il modello di cura

**La Cura centrata sulla persona** è il modello proposto da Tom Kitwood; guiderà tutto il personale del Centro Diurno POLIS nella presa in carico della persona, caratterizzato dalla relazione terapeutica, dal rispetto dell'esperienza, dei valori, dei bisogni e delle preferenze; elementi centrali per il coordinamento, la pianificazione e l'erogazione delle cure.

Secondo questo modello, nella cura della persona, è fondamentale permettere all'individuo di esprimere la sua personalità nel suo senso più completo: avere sentimenti, emozioni, una personalità, una cultura...), nonostante l'invecchiamento, il declino, lo stato di dipendenza e il conseguente bisogno di aiuto.

La conoscenza della persona attraverso la Biografia, la storia e le esperienze di vita, inclusi il temperamento, le abitudini, le abilità, gli stili di coping e le difese psicologiche, permette fin da subito ai professionisti della salute, una partnership basata sulla fiducia reciproca, favorita da una relazione empatica, per il raggiungimento di obiettivi concordati e condivisi. Anche la conoscenza dei punti di forza e di debolezza della persona, grazie al contributo dei famigliari permette di comprendere come la stessa affronterà la propria condizione e quali interventi saranno più adeguati a dare continuità alla persona che conosciamo nel "qui ed ora", conoscere le difficoltà, le problematiche fisiche e cliniche, per comprendere i disagi e la sintomatologia che determinano, così da poter pianificare programmi e interventi, di supporto o di cura adeguati, che possono essere protesici, senza compromettere le abilità residue.

La Cura Centrata sulla Persona intende Valorizzare la persona e chi si prende cura di lei, trattare le persone come Individui, riconoscendone l'unicità guardando il mondo dalla sua prospettiva e preservandone la dignità.

L'ambiente fisico curato, ampio, luminoso e modulabile si adatterà alle esigenze delle persone accolte favorendo le abitudini e personalizzando l'offerta, integrandosi con l'ambiente Sociale in cui potranno sperimentare benessere.

Il modello di cura, caratterizzato da una relazione autentica si completa con l'approccio di tipo Olistico che il Team adotta per rispondere ai diversi bisogni delle persone accolte nel Centro Diurno, offrendo la possibilità di recuperare o mantenere le risorse e l'autonomia migliorando la qualità di vita.

Le competenze interculturali e interdisciplinari si integrano per affrontare la sfida di accogliere persone affette da diverse patologie croniche con problematiche complesse, cognitive, fisiche e neurodegenerative.

## Gli obiettivi di cura

L'obiettivo principale delle cure offerte nel Centro Diurno POLIS, comprende il coinvolgimento di tutte le persone che lo frequentano promuovendo relazioni reciproche ed esiti psicosociali positivi come senso di appartenenza, continuità, scopo, realizzazione e significato. La complessità che caratterizza l'utenza del Centro Diurno è determinata dall'eterogeneità delle persone accolte; ciò orienterà la scelta dei diversi approcci integrati tra loro per rispondere ai bisogni e ai desideri dell'anziano, garantendo il loro benessere e quello dei collaboratori.

L'approccio Gentlecare, promosso da Moyra Jones, di tipo protesico, orientato al benessere della persona è caratterizzato da flessibilità dei programmi, adatto per persone con disturbi cognitivo comportamentali, facilitandone l'adattamento all'ambiente che insieme alle persone e alle attività definiscono la protesi per il mantenimento dell'autonomia.

La Stimolazione Basale, ideata dal prof. Andreas Fröhlich negli anni 70 è un concetto pedagogico. I tre elementi sensoriali al centro dell'approccio operativo: percezione e stimolazione somatica, vibratoria e vestibolare. Rivolta a persone con gravi disabilità, propone diverse tecniche di stimolazione sensoriale che permettono alla persona in difficoltà di ritrovare stati di benessere, di rassicurazione e di stabilità, attraverso la cura della postura percettiva e il contatto nella cura quotidiana.

La Terapia della bambola, tanto semplice quanto efficace, è da attribuire alla psicoterapeuta svedese Britt Marie Egedius Jakobson che considera il ricorso alla bambola, come un approccio che permette alla persona affetta da demenza o patologie con compromissioni simili, di eseguire un compito semplice, come quello dell'accudimento, evitando che molteplici pensieri senza un filo comune si affollino e mandino in confusione e agitazione l'ospite. Permette loro inoltre, di rispondere ad alcuni bisogni come quelli di sentirsi utili e capaci di svolgere ancora delle attività quotidiane, di dare affetto e di prendersi cura di qualcun altro, ma anche di esprimere emozioni primordiali e naturali.

L'approccio Validation creato da Naomi Feil risulta utile per comunicare con le persone molto anziane affette da disorientamento, valorizzando e migliorando la loro qualità di vita attraverso la capacità degli operatori di capirle ed accettarle, aumentando il senso di dignità e l'autostima, riducendo l'ansia e migliorando il benessere psicofisico. Utilizza l'empatia e la fiducia per entrare in sintonia con la realtà interiore attraverso la comunicazione a livello emozionale, con la consapevolezza che c'è sempre una motivazione profonda dietro ogni comportamento umano.

L'approccio Maria Montessori si fonda sulla pedagogia del fare da soli e supporta l'autonomia della persona anziana, utile per affrontare i cambiamenti e a fornire stimoli e creare un ambiente adatto agli anziani. Si basa sui principi fondamentali quali l'ambiente, il materiale e la relazione. La conoscenza della persona e della sua storia, per adattare l'ambiente e scegliere compiti che siano coinvolgenti e significativi suscitando interesse, concentrazione e apprendimento.

L'approccio Carpe Diem proposto da Nicole Poirier, s'ispira alla psicologia umanista di Carl Rogers. La persona, la relazione umana e l'ascolto dell'altro sono elementi prioritari. "La persona viene considerata nella sua integrità come prima della sua malattia; tutti i comportamenti hanno un senso e costituiscono un messaggio che cerchiamo di comprendere attraverso le vie d'accesso all'universo dell'altro. "Cogliere l'attimo" vivendo il momento presente attribuendo importanza ai gesti quotidiani.



Coinvolgere la persona a partecipare ad attività del Centro Diurno Terapeutico per farle vivere il senso di utilità, farle percepire la autonomia e di conseguenza di farla sentire soddisfatta e serena. Gli interventi risiedono nell'agire dell'operatore, nel suo modo di essere, nel carattere, nella sua personalità nel relazionarsi con la persona affetta da una malattia neurodegenerativa. I principi cardine dell'approccio sono l'empatia, la coerenza, la costanza, il lavoro d'équipe.

Gli obiettivi di cura definiti con la persona anziana e i suoi famigliari, sono orientati a:

- Prevenire, per quanto possibile, il declino dello stato psicofisico della persona, mantenendo e stimolando le capacità residue.
- Adattare all'andamento della malattia gli obiettivi individuali della presa a carico.
- Favorire l'espressione dell'identità individuale in un ambiente informale e familiare con gli interventi terapeutici.
- Permettere alla persona di restare al suo domicilio il più a lungo possibile grazie all'integrazione delle cure fornite al Centro Diurno con quelle domiciliari fornite dal SACD o dai famigliari, ritardando l'ammissione in Casa per Anziani.
- Sostenere i famigliari, che devono sincronizzare il lavoro, la famiglia, il tempo libero e il riposo con gli impegni determinati dalle attività di caregiver offrendo interventi rivolti a ridurre l'impatto del carico sulla loro salute fisica ed emotiva. Interventi di ascolto, di insegnamento sulla gestione di problemi specifici e sulla gestione dell'assistenza possono migliorare la qualità della vita del familiare.
- Garantire il continuum nella relazione partecipativa con i famigliari nella ricerca di risposte nuove/diverse per migliorare la cura della persona al domicilio.

## Organizzazione degli spazi

Il Centro Diurno Terapeutico è situato al piano terreno. È possibile accedere dall'ingresso principale, attraversando l'ampio Bar aperto sul giardino, oppure dall'ingresso dedicato situato nell'ala sud e accessibile direttamente dal posteggio.

Sulla destra dell'ingresso principale sono accessibili la segreteria, gli uffici della capostruttura e della governante. Proseguendo sullo stesso lato si accede all'area ristorazione e alla grande cucina. Sul lato sinistro dopo il locale del medico, potete accedere all'accogliente cappella. Continuando a sinistra si susseguono, lo spazio dedicato al distributore automatico, il locale fumatori, gli spazi dell'animazione, il locale parrucchiera e podologo, la fisioterapia e la sala Snoezelen. Proseguendo lungo l'ala più a sud nella quale sono distribuiti gli uffici amministrativi e la Direzione, è raggiungibile l'accesso del Centro Diurno Terapeutico.

Ai piani superiori, primo e secondo sono dislocati i reparti della Casa per anziani, di cui un reparto protetto e 14 posti letto di Cure palliative; mentre al piano interrato, nell'ala più a nord ci sono gli spogliatoi e il locale radiologia; Nei restanti spazi si susseguono locali riservati agli impianti tecnici, i magazzini, il locale manutenzione, la lavanderia e la camera mortuaria.

Sulla superficie di 432 mq del centro sono organizzati i seguenti spazi:

- Una cucina collegata alla sala da pranzo. L'utilizzo è autorizzato alle persone per lo svolgimento di attività. I pasti sono preparati dalla cucina principale del Centro Polis e consegnati tramite appositi carrelli termici.
- Tre sale terapeutiche e una multiuso. Quest'ultima divisibile e adattabile alle esigenze delle persone o delle attività proposte, tramite appositi moduli carrellati.
- L'arredo degli spazi comprende tavoli, sedie, e si completa con poltrone confortevoli che permettono momenti di relax e riposo ai residenti che lo desiderano.
- Sono raggiungibili facilmente il giardino protetto e quello della struttura, la sala sensoriale, la fisioterapia, animazione, i locali parrucchiera, pedicure, estetista.
- A poche centinaia di metri è situata la palestra ConCronos di facile accesso, senza barriere architettoniche.
- Nel Centro Diurno sono disponibili quattro locali WC per la persona anziana, dei quali due con la doccia.

## Servizi e attività offerte

### Accoglienza

La persona e il suo familiare o caregiver possono inoltrare la richiesta direttamente al Centro Diurno Terapeutico o al Servizio di ammissione del LIS, tramite il medico curante, il servizio sociale del territorio o dell'ospedale, il servizio di cure a domicilio, eventuali associazioni a cui prendono parte o altri servizi ed enti mantello direttamente collegati con il LIS e il Centro Diurno.

Sono accolte le richieste correlate a:

- Isolamento e solitudine, socializzazione e contatto con altre persone
- Limitazioni funzionali di origine motoria. Recupero e/o mantenimento della mobilità e dell'equilibrio
- Limitazioni funzionali di origine sensoriale, cognitiva e neurologica
- Limitazioni dovute a fattori socio-ambientali
- Salute fisica compromessa
- Salute mentale compromessa
- Compromissione della dinamica familiare
- Sindrome da Stress o da Burnout del caregiver

La responsabile del Centro, accoglie la segnalazione e organizza un primo incontro di conoscenza al domicilio o direttamente al Centro Diurno. Oltre a comprendere il bisogno di cura, la raccolta di dati sui problemi di salute, l'osservazione diretta dell'ambiente di vita, delle abitudini e delle dinamiche relazionali contribuiscono alla valutazione e per una presa in carico personalizzata.

Data e ora d'ingresso a Centro Diurno Terapeutico saranno concordate con la capostruttura. Nell'incontro di conoscenza con la persona e i suoi familiari o altre persone di referenza, verrà consegnato questo documento e le informazioni principali sul Centro Diurno. Sarà inoltre concordato cosa dovrà essere portato e rifornito periodicamente al Centro per eventuali cure necessarie alla persona, un cambio completo, i farmaci ed eventuali ausili.

Il colloquio di conoscenza attivato al domicilio continuerà fino all'accoglienza presso il Centro Diurno POLIS.

Le informazioni biografiche e le abitudini di vita raccolte durante la fase di valutazione e successivamente sono riportate nella cartella clinica informatizzata di cui il Centro Diurno è dotato, guidano alla scelta dell'approccio di cura e alla pianificazione del programma di cura. Il colloquio è accompagnato dalla Raccolta dati utile per la conoscenza della persona anziana e del familiare o caregiver. Al medico curante, referente per gli aspetti clinici, sarà richiesto di fornire i contatti e un documento contenente diagnosi principali e schema di terapia.

Agli incontri interdisciplinari periodici la persona e il familiare partecipano con i diversi professionisti attivi nel Centro Diurno. L'integrazione di conoscenze e competenze caratterizzata dalla pratica collaborativa e proattiva vuole contrastare la frammentazione delle cure attraverso la visione comune e la condivisione.

Attraverso la raccolta e l'utilizzo della biografia si concretizza il concetto di centralità della persona, che si sente accettata, compresa, accolta e amata.

La valutazione si avvale del interRAI "Day/Night", è costituita da un set di dati raccolti durante il periodo di osservazione nel momento dell'accoglienza e ripetuta regolarmente ogni sei mesi. Attraverso il supporto informatizzato il rapporto di valutazione costituisce la base per ulteriori valutazioni specifiche.

## La giornata al Centro Diurno Terapeutico

Il Centro Diurno POLIS accoglie sia persone affette da demenze di varie tipologie, sia persone con problematiche somatiche croniche affette da Parkinson, Sindrome laterale amiotrofica, Sclerosi Multipla, BPCO o Cardiopatie.

La presa in carico avviene tenendo in considerazione i molteplici aspetti definiti dalle caratteristiche individuali dell'utente quali:

- la diagnosi e la complessità
- le esigenze e i desideri personali
- la componente psicologica

Le diverse stanze terapeutiche del Centro Diurno, lo spazio esterno come il giardino coperto, la corte adiacente e gli spazi comuni della casa anziani renderanno possibile lo sviluppo di interventi mirati nel rispetto delle specificità delle diverse patologie, facilitando le sinergie con la creazione di gruppi omogenei tra gli utenti presenti al Centro Diurno Terapeutico.

Le giornate al Centro Diurno comprenderanno:

- accoglienza degli utenti
- offerta di bevande calde, succhi di frutta e piccoli spuntini
- momento del saluto e condivisione del programma giornaliero (lettura del giornale e/o tv e conversazione, news sul territorio)
- attività: intrattenimento a grande gruppo e/o attività in piccoli gruppi fino ad un massimo di 5 nelle relative stanze terapeutiche. Può essere utilizzato anche il giardino coperto che si trova al piano superiore
- altre attività

Attività condivisa con l'offerta della Casa per Anziani:

- eventi organizzati dall'animazione quali ad esempio concerti musicali, tombola, eventi intergenerazionali ed eventi stagionali
- stimolazione sensoriale presso la stanza dedicata e gestita da una collaboratrice formata
- trattamenti di podologia, parrucchiera ed estetista
- attività esterna presso la palestra ConCronos dove gli anziani potranno beneficiare di nuove tecnologie, messe a disposizione e testate con uno studio clinico condotto dal Politecnico di Zurigo, che rendono possibile un allenamento funzionale e specifico per persone in terza e quarta età. Tra le diverse apparecchiature, la tecnologia Dividat consiste in una pedana in grado di stimolare le capacità cognitivo-motorie.

Pasti principali e merende:

Il pranzo e la cena rientrano nel programma di attività di stimolo, coinvolgimento o allenamento della persona, che nella cucina del Centro Diurno può partecipare alla preparazione di parte del menu, gestione della tavola e del servizio e riordino della cucina.

Riposo

Saluto e rientro al domicilio

## Assistenza medica

Il direttore sanitario del LIS Dr. Roberto Di Stefano responsabile del Centro Polis è il riferimento per eventuali urgenze.

La responsabile del Centro Diurno mantiene contatti regolari con il medico curante della persona per conoscere la situazione clinica, lo schema della terapia e ogni aggiornamento del piano assistenziale.

## Fornitura di medicinali

I farmaci, come già indicato sopra, vengono forniti direttamente dalla persona o dai suoi famigliari in confezione originale.

## Prestazioni e interventi di cura

Il piano di cura individualizzato delle persone accolte al Centro Diurno prevede prestazioni terapeutiche individuali o di gruppo.

- assistenza e aiuto nelle attività di vita quotidiana
- assistenza infermieristica: misurazione dei parametri vitali, misurazione glicemia, monitoraggio segni sintomi e comportamenti
- interventi fisioterapici e ergoterapici orientati all'allenamento e al mantenimento motorio e dell'equilibrio. Programmi regolari sono organizzati sia all'interno del POLIS sia in collaborazione con Concronos.
- attività di riattivazione cognitivo - sensoriale
- attività di socializzazione e ricreativo - culturale
- servizio ristorazione: merenda, colazione, pranzo e cena
- pedicure, parrucchiera, estetista

Per il Centro Diurno Terapeutico essere innovativi significa orientare la cura sulla persona, promuovendo attraverso un approccio olistico interventi orientati a sfidare le condizioni di fragilità della persona, e di complessità della cura determinate dall'invecchiamento.

La prevenzione della fragilità e della sua progressione verso la perdita di autonomia si basa sulla promozione del movimento, sulla revisione del regime alimentare, sulla revisione di una eventuale polifarmacoterapia, sulla stimolazione di attività cognitive e di interazione sociale.

Attraverso il potenziamento dei programmi e degli interventi già attivi presso il LIS e con l'introduzione di uno strumento per misurare e monitorare lo stato di fragilità il Centro Diurno vuole prevenire e migliorare questa condizione favorendo il mantenimento della persona anziana al proprio domicilio, evitando o rallentando l'accesso in casa per anziani, il deterioramento cognitivo, riducendo il numero

di ricoveri ospedalieri, il rischio di cadute e di fratture, il rischio di depressione, la riduzione di autonomia, della qualità della vita e la morte prematura.

Anche l'identificazione e la valutazione precoce della cosiddetta situazione "complessa", è integrata nella pratica di routine orientando i professionisti a riconoscere le competenze necessarie per affrontare le diverse situazioni caratterizzate da complessità di carattere clinico e sociale, e rivolgersi a professionisti esperti qualora sia necessario.

## Attività socio terapeutiche

Gli approcci presentati e la creatività degli operatori del Centro Diurno contribuiscono al coinvolgimento della persona nelle attività condivise, e alla progettazione di programmi e interventi occupazionali e di svago e personalizzati, che tengono conto e valorizzano le risorse e funzioni residue. Lo stimolo alla partecipazione è rafforzato da una comunicazione adeguata e da manifestazioni di affetto e apprezzamento.

Le attività di gruppo comprendono: attività ricreative, attività ludiche, canto e musica, cucina, ginnastica, giochi, lettura, divertimento, attività con i residenti della Struttura, feste in compagnia, grigliate, ricorrenze, gite, mercatini, visita al bar e giardino della Struttura, incontri di socializzazione con altri residenti della casa.

Il desiderio espresso o manifestato da parte della persona di non partecipare viene rispettato e colto come una richiesta.

L'offerta di animazione e di terapia occupazionale, gestito da specialisti di attivazione, si integra con quello della Casa per Anziani e si avvale della collaborazione di volontari e di alcune figure esterne per le attività specialistiche, gli intrattenimenti, i momenti di svago, le feste e gli eventi dei quali sarete informati con l'aggiornamento settimanale del calendario.

Il team si riunisce regolarmente condividendo la valutazione dei bisogni delle persone accolte al Centro Diurno in base ai quali, ciascun professionista partecipa alla progettazione delle possibili attività con le proprie competenze, tenendo conto degli spazi disponibili e del setting adeguato.

Tutte le attività proposte nel Centro Diurno Terapeutico hanno lo scopo di garantire il massimo benessere. Per il LIS significa generare buon umore, mantenere e stimolare le abilità e le capacità cognitive e motorie.

Nei dettagli, per il nuovo Centro Diurno terapeutico, consideriamo le seguenti attività gestite da collaboratori adeguatamente formati:

### **ATTIVITA' COGNITIVE**

Cruciverba  
Giochi di memoria  
Giochi di parole  
Giochi matematici  
Quiz musicali  
Big Pad  
Lettura del giornale  
Doll Therapy

### **ATTIVITA' MOTORIE**

Ginnastica  
Passeggiate  
Yoga  
Bocce  
Bowling  
Freccette  
Gruppo Equilibrio

### **ATTIVITA' SENSORIALI**

Aromaterapia  
Camera sensoriale  
Cromoterapia  
Giochi sensoriali  
Pet Therapy

### **ATTIVITA' MUSICALI**

Musicoterapia  
Cantare  
Ascoltare  
Suonare

**ATTIVITA' CREATIVE**

Colorare/Disegnare/  
Pitturare  
Plastilina/Pasta di Sale  
Stampa su stoffa  
Feltro  
Carta pesta  
Saponi  
Maglia/Uncinetto/  
Ricamo  
Decorazioni stagionali

**ATTIVITA' RICREATIVE**

Tombola  
Tornei  
Feste di compleanno  
Feste stagionali  
Pranzi a tema  
Giochi di società  
Concerti

**ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA**

Cucinare  
Economia domestica  
Fare la spesa  
Giardinaggio/  
Ortoterapia  
Igiene personale  
Cura di sé (vestirsi)  
Servizio ai tavoli

**ATTIVITA' WELLNESS**

Massaggio mani  
Manicure  
Massaggio viso

Movimento alla **CONCRONOS**

Rientrano, nelle attività alle quali la persona può partecipare, altre offerte già disponibili presso il POLIS:

**SERVIZIO PARRUCCHIERA**

**SERVIZIO ESTETISTA**

**STIMOLAZIONE SENSORIALE**

**SERVIZIO DI PODOLOGIA**

**UTILIZZO DEL BAR**

## Figure professionali

Diverse figure professionali compongono il Team operativo del Centro Diurno POLIS, che fa capo alla capostruttura del Centro POLIS, coordinato da una caporeparto responsabile attiva al 100%. Collaborano alla presa a carico delle persone accolte, infermiere/i, Operatori Socio Sanitari, Operatori Socio Assistenziali, Assistenti di cura, una Fisioterapista, Specialista di attivazione, Operatori CRS, Volontari, Apprendisti, Stagiaires, i cui profili formativi sono riconosciuti dal Dipartimento della Sanità e della Socialità.

Personale alberghiero, di cucina, amministrativo e tecnico partecipano alla cura dell'ambiente e a fornire risposte specifiche alle esigenze di diversa natura.

In qualità di consulenti contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi di cura le seguenti figure professionali: Counsellor, Esperta in Nutrizione, Assistente sociale, Assistente spirituale.

Il personale che opera nelle strutture LIS è formato ed in possesso di un diploma, quindi abilitato a esercitare la professione e selezionato in funzione dei valori dichiarati nelle nostre filosofie di cura, consultabili nella Carta dei Servizi LIS. Riconoscibile con nome, cognome e funzione visibili sul cartellino esposto sulla divisa.

La competenza interprofessionale è il punto di forza sul quale il coordinatore investe intenzionalmente e ne favorisce lo sviluppo per affrontare insieme al Team le sfide di ogni giorno. Il concetto enunciato dal Modello di cura centrato sulla persona è rivolto anche agli operatori che consapevolmente lavorano insieme, mantengono relazioni eccellenti nelle quali rispetto reciproco e unicità della persona sono valori essenziali e condivisi che conducono all'attaccamento e il senso di appartenenza. Tale condizione è percepita anche dalla persona anziana e dal familiare, dalla quale tutti traggono benefici in termini di benessere e migliori esiti di cura della persona.

Tramite il Centro di Competenza formazioni, Lugano Istituti Sociali garantisce un programma di Formazione interna rivisto annualmente in condivisione con i responsabili e i capireparto di tutte le strutture LIS. Gli operatori sono aggiornati e formati in diversi aspetti della loro funzione e professione, per garantire competenza, sicurezza, comunicazione adeguata, approccio ed empatia. Nello specifico del Centro Diurno Terapeutico, l'offerta formativa mira a garantire aggiornamenti professionali, lo sviluppo della professione, nuovi modelli di cura, approcci già disponibili come Gentlecare, Validation, Aromacura, Stimolazione basale, ecc.

Essere innovativi significa per il LIS promuovere nuove conoscenze orientate alla ricerca di strategie di miglioramento dell'offerta, attraverso le evidenze scientifiche e l'utilizzo sistematico della ricerca nella pratica di cura.

### Partnership con la famiglia e lavoro di rete

L'attenzione e l'offerta di prestazioni è garantita anche al familiare. La prospettiva Olistica nella presa a carico della persona si estende al familiare verso il quale il Centro Diurno, diventa un riferimento per la famiglia.

L'attenzione del Team attraverso la comunicazione regolare, l'ascolto, il supporto e l'affiancamento oltre che un agire etico rappresentano la scelta culturale. Il familiare partecipa agli incontri regolari di gruppo per stare insieme, per condividere i problemi organizzativi e psicologici che incontra al domicilio, per ascoltare le preoccupazioni e le idee, per fornire sostegno, per dare informazioni, istruzioni e consigli in materia di assistenza, gestione dei farmaci, somministrazione di alimenti e bevande, approcci comportamentali. Gli incontri individuali regolari sono l'opportunità per favorire l'integrazione del ruolo di familiare curante nel contesto istituzionale, il monitoraggio e l'aggiornamento del carico assistenziale fisico ed emotivo, la revisione condivisa del piano di cura oltre alle esigenze individuali e familiari.

L'integrazione dei servizi presenti nel territorio per generare sinergie ha lo scopo di migliorare la risposta alla domanda di cure, sia a domicilio sia nelle strutture di media e lunga degenza, assumendosi la presa a carico delle situazioni divenute temporaneamente insostenibili al domicilio.

Lavorare in rete significa per il Team del Centro Diurno promuovere nuove connessioni e sostenere quelle già esistenti con i diversi partner, per rispondere alla richiesta di aiuto.

Ad oggi sono compresi partner interni al LIS ed esterni:

Servizio ammissioni LIS, Reparti protetti LIS, Reparto cure palliative, SCUDO, ConCronos, altri servizi di cure a domicilio, Servizi sociali, Medici di famiglia, Ospedali e Cliniche, Comune, Altri centri diurni



presenti sul territorio, Ufficio intervento sociale, Assicuratori malattia, Curatori/ufficio regionale, Studi di fisioterapia. Completano il Network le diverse fondazioni e associazioni: Atte, Terza età,

Croce Rossa, Pro Senectute, Associazione Alzheimer, Lega polmonare, Associazione Parkinson, Società Svizzera Sclerosi Multipla, Hospice Ticino, Scuole professionali e Università.

La collaborazione con SCUDO risponde alla sfida di un modello integrato nel quale la presa in carico della persona anziana curata al domicilio è condivisa, basata sul bisogno che risponde alla problematica della frammentazione dei servizi e garantisce la continuità delle cure e la presa in carico.

Il partenariato con ConCronos si prefigge lo scopo di stimolare le persone in un'ottica di prevenzione e/o allenamento della forza muscolare. L'offerta di un programma completo con l'ausilio di apparecchiature altamente qualificate, testate e consigliate da esperti del movimento del Politecnico di Zurigo, comprende anche l'utilizzo della pedana con tecnologia Dividat per la stimolazione cognitivo motoria.

### Attività religiosa

Nella struttura è situata una cappella dove hanno luogo le funzioni di culto cattolico. Le persone che frequentano il CDT possono partecipare alla S. Messa, celebrata ogni sabato alle ore 16.00.

### Servizi amministrativi

#### Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.30

### Servizi alberghieri

È assicurata la cura del CDT, la pulizia, l'igiene degli spazi e dei locali comuni. Negli ultimi anni negli ambienti della casa vengono diffusi degli olii essenziali naturali adatti a renderlo piacevole e accogliente, con effetto rilassante, antibatterico e antivirale.

### Servizio ristorazione

La cucina del Centro Polis fornisce i pasti al CDT, un'offerta varia ed equilibrata garantita dalla sinergia dei nostri cuochi con la dietista nel rispetto di direttive scientificamente validate.

Il Bar del Centro Polis è aperto ogni giorno nelle seguenti fasce orarie:

Mattina 08.45-11.45

Pomeriggio 14.00-17.45

Sono inoltre presenti i distributori automatici disponibili 24 ore su 24.

I visitatori hanno la possibilità di consumare i pasti, all'interno della sala da pranzo, assieme al residente. Il costo del pasto è a carico del visitatore. Il costo del pranzo ammonta a Fr. 23.--, rispettivamente a Fr. 12.-- per i beneficiari dell'AVS, per i bambini e gli studenti fino a 25 anni. La cena ammonta a Fr. 13.80, rispettivamente a Fr. 10.30 per i beneficiari dell'AVS e i bambini.

## Servizio podologico, parrucchiere, estetica ed estetica oncologica

Le persone accolte al CDT possono beneficiare dei servizi di parrucchiera, podologia ed estetica disponibili al Centro POLIS, previo appuntamento secondo calendario e orari indicati all'ingresso del locale dedicato. Il costo dei trattamenti non è compreso nella retta.

## Fumo

Non è permesso fumare all'interno del Centro Diurno Terapeutico, né in qualsiasi altro locale della casa sia per motivi di sicurezza sia per il rispetto dei non fumatori. Potrà accedere all'apposito locale situato al piano terra o in giardino.

## Diritti della persona

La relazione tra le persone accolte nel Centro Diurno, i loro famigliari e i collaboratori si contraddistinguono dal reciproco rispetto, cortesia, gentilezza e comprensione. Tutto il personale è tenuto al rispetto del segreto professionale e all'adozione di comportamenti etici e deontologici.

Il rilascio di informazioni, documenti e copia della cartella sanitaria viene garantito a seguito di richiesta scritta, sottoscritta dalla persona o da un famigliare.

L'utente e/o congiunto e/o il rappresentante legale si impegna, al momento dell'ammissione al Centro Diurno, alla sottoscrizione del Contratto di accoglienza, dichiarando con tale sottoscrizione di averlo letto e approvato.

## Tariffe e costi

Le tariffe per la frequenza del Centro Diurno rispettano indicazioni della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie del Canton Ticino.

Il contributo della persona accolta ai costi ammonta a:

40 CHF Giornata intera (comprensivo di un pasto e uno spuntino)

40 CHF Notte (comprensivo della cena e della colazione)

20 CHF + 10 CHF turno Mattino o Pomeriggio + pasto e spuntino

50 CHF Giornata intera + Notte (Nel caso il bisogno di permanenza al Centro Diurno si prolunga viene attivato il regime di soggiorno temporaneo in CpA)

10 CHF Supplemento (eventuale secondo pasto per il turno pomeridiano)

In caso di assenza, a partire dal 4° giorno, indipendentemente dal motivo, viene applicata la retta di riservazione del posto pari a 10 CHF.

## Trasporto

Il trasporto della persona che frequenta il Centro Diurno Terapeutico è a carico della famiglia. Lugano Istituti Sociali offre assistenza e coordinamento per il trasporto mediante pulmino per persone disabili, al costo di 15 franchi svizzeri andata e ritorno.

Insieme alla Carta dei servizi riceverà i seguenti allegati con l'invito a consegnarli completati in ogni loro parte:

- Contratto di accoglienza (duplice copia<sup>1</sup>)
- Carta dei Servizi
- Questionario di valutazione
- Liberatoria e autorizzazione alle riprese audio/video

La Direzione di Lugano Istituti Sociali è lieta di accoglierla al Centro Diurno Terapeutico!

*Ultimo aggiornamento: 13.03.2025*

---

<sup>1</sup> Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.