

# LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: CENTRO POLIS

---

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

Gentile residente,

siamo lieti di fornirle attraverso la Carta dei Servizi, le informazioni per conoscere l'offerta che le verrà garantita al **Centro Polis** alla sua accoglienza e durante tutto il soggiorno.

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 dei residenti. Per conoscere in modo dettagliato ed esaustivo i fattori che determinano la qualità delle prestazioni erogate e gli strumenti di tutela per il residente, 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 3411
E-mail	<a href="mailto:centro.polis@lugano-lis.ch">centro.polis@lugano-lis.ch</a>
E-mail ammissioni	<a href="mailto:ammissione.anziani@lugano-lis.ch">ammissione.anziani@lugano-lis.ch</a>
Sito internet:	<a href="http://www.lugano-lis.ch">www.lugano-lis.ch</a>

## Presentazione della struttura

### Centro Polis (2021)

Il Centro polifunzionale Polis edificato a Pregassona, offre 114 posti letto a persone anziane, di cui 10 dedicati alle cure palliative, un reparto dedicato a persone anziane affette da disturbi cognitivi, un centro diurno per 40 anziani e un nido d'infanzia. Sei posti letto sono predisposti e corredati di ausili per l'offerta di cure adeguate a pazienti bariatrici.

Il Centro Polis 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. Oltre ai servizi di cure mediche, infermieristiche, fisioterapiche e animazione, il nuovo centro si avvale della stanza Snoezelen, un ambiente che favorisce il benessere e il senso di sicurezza agli ospiti dove gli stimoli e le emozioni si creano e si ricreano. Altri servizi interni (podologia, coiffure, ecc.) completano l'offerta disponibile. La struttura è dotata del servizio diagnostico di radiologia a disposizione anche dei residenti delle altre case, e dell'ambulatorio pediatrico.

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 attraversato da una cascata; luogo d'incontro per residenti, famigliari e visitatori.

Collaboratori: la dotazione di personale è ponderata all'indice delle cure definito dal sistema *interRAI* LTCF.<sup>1</sup>

Progettista: Vincitore concorso d'architettura Studio Mario Campi SA

Sviluppo e rielaborazione architettonica arch. Rosario Galgano

Inaugurazione: 2021

### Persone di riferimento

**Capostruttura:** Donatella Maffia-Botta

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

**Medico referente reparto cure palliative:** Dr. Roberto Di Stefano

**Medici referenti reparto protetto:** Dr. Michele Ferretti e Dr. Luca Barbarossa

**Caporeparto reparto Cure palliative 1A:** Manuela Bravi

**Caporeparto reparto protetto 2D:** Slavica Pejic

**Caporeparto reparto 1D:** Massimo Marcionni

**Caporeparto reparto 2A:** Chiara Squizzato

**Caporeparto Centro Diurno:** Silvia Comandini

**Fisioterapia:** Erik Ghigo e Alexia Coppolino

**Animazione:** Valeria Sgarlati, Luca Lepori

**Governante:** Carla Cossu

**Chef:** Davide Rossatti

**Manutenzione:** Valdet Ajetaj e Mauro Pestoni

**Segreteria:** Roberta Pulz e Stefania Clerici

---

<sup>1</sup> *interRAI*LTCF: international Resident Assessment Instrument Long-Term Care Facilities

## Organizzazione degli spazi

Gli spazi del centro Polis sono distribuiti sui quattro livelli delle quattro ale che lo costituiscono.

### 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. A questo livello è situata la camera mortuaria.

### Piano terreno

Subito dopo l'ingresso vi troverete nel grande bar aperto sul giardino. Sulla destra 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 destra si susseguono, lo spazio dedicato al distributore automatico, il locale fumatori, gli spazi dell'animazione, il locale parrucchiera, estetica e podologo, la fisioterapia e la sala Snozelen. Proseguendo lungo l'ala più a sud nella quale sono distribuiti gli uffici amministrativi e la Direzione, è raggiungibile l'accesso all'Ambulatorio Pediatrico e al Centro Diurno Terapeutico del quale è disponibile la carta dei servizi dedicata.

### Primo piano

Il primo piano comprende il reparto di Geriatria 1 e il reparto di Cure palliative che accoglie 10 posti letto per i pazienti prevalentemente in età geriatrica affetti da malattie croniche evolutive e/o non guaribili, e 18 posti letto di geriatria generale. Dispone di spazi e arredi adeguati alle cure palliative e spazi dedicati ai famigliari coinvolti nel processo di cura. Anche per loro viene garantita attenzione specifica e individualizzata, ai quali è consentito l'accesso nelle 24 ore. Per quanto concerne gli aspetti amministrativi a carico dei pazienti/residenti o loro rappresentanti verranno fatturati Fr. 50.— al giorno per una **durata massima di tre mesi**, periodo dopo il quale, nel caso in cui fosse necessario un soggiorno più lungo o definitivo, verrà applicata la retta secondo le disposizioni cantonali vigenti nelle Case per anziani. L'approccio palliativo è oggi garantito da tutte le strutture LIS limitando l'accesso a questo reparto alle persone che presentano i criteri clinici specifici.

### Secondo piano

Il secondo piano comprende il reparto di Geriatria 2 e il **reparto protetto** per i residenti affetti da decadimento cognitivo. Strutturato e organizzato per fornire ai residenti un ambiente sicuro e adeguato ai loro bisogni determinati dalla perdita cognitiva e dalle caratteristiche comportamentali. La realizzazione di questo reparto ha considerato questi aspetti per la creazione di spazi ad hoc, compreso un giardino protetto dedicato, la formazione del personale, la scelta di modelli di cura e approcci specifici e un'organizzazione più flessibile.

## Servizi e attività offerte

### Accoglienza

Data e ora d'ingresso a Centro Polis saranno concordate con la capostruttura. Nell'incontro di conoscenza con Lei e i suoi famigliari o altre persone di referenza le verrà consegnato questo documento e le informazioni principali sulla sua camera che, se le condizioni di salute lo permettono potrà visitare prima dell'ingresso. Nella sua camera potrà portare arredi ed effetti personali limitatamente allo spazio disponibile. La consegna degli abiti deve precedere l'ingresso per essere contrassegnati con un'etichetta con il nome, e con un bottone contenente i suoi dati. Prodotti da toilette e altri effetti personali dovranno essere forniti dai famigliari o dalla persona di referenza da lei indicata; solo a seguito di sua richiesta le verranno forniti e fatturati dalla struttura. Il giorno d'ingresso un collaboratore o una collaboratrice adibito alla sua accoglienza le dedicherà l'attenzione e il tempo necessario a sistemare i suoi effetti personali e a farle visitare il reparto e la struttura. Non dovrà preoccuparsi di portare i medicinali che verranno forniti dalla struttura. Potrebbe invece essere utile portare eventuali ausili qualora ne fosse in possesso ed abituato ad utilizzarli. Anche una nota con le sue riflessioni precedenti al giorno d'ingresso potrebbe facilitarci a considerare gli aspetti per Lei importanti.

### Assistenza medica

L'ingresso nella casa anziani implica la **scelta del medico curante**. Nel caso il vostro medico di fiducia non garantisca la disponibilità a proseguire il suo mandato rendendo necessario un cambiamento, raccomandiamo la scelta di un medico assegnato alla struttura dal LIS. La Direzione medica è composta dal Direttore sanitario e dal vice Direttore sanitario. Questi collaborano con i medici, che assicurano la reperibilità continua nelle Case di cura 24 ore su 24.

La Direzione LIS, per ragioni legate alla evoluzione delle patologie del residente o di problematiche attinenti all'organizzazione del reparto con particolare attenzione alla sicurezza, si riserva la possibilità del suo trasferimento in un altro reparto o in un'altra struttura della Città di Lugano, sentito il parere del Residente e/o del suo rappresentante legale e del medico curante.

Nel reparto "Centro di competenze in cure palliative" l'assistenza medica è garantita dal Dr. Roberto Di Stefano, mentre nei "reparti protetti" dai dott. Michele Ferretti e Luca Barbarossa, dove, a differenza degli altri reparti, non è prevista la libera scelta del medico.

### Cure della persona e assistenza infermieristica

Il Centro Polis si avvale delle prestazioni d'infermieri diplomati CRS, Operatori Socio Sanitari, Addetti alle cure sociosanitarie e Collaboratori Sanitari i cui profili formativi sono riconosciuti dal Dipartimento della Sanità e della Socialità.

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.

Le cure infermieristiche sono organizzate, coordinate e assicurate dalla Capostruttura a cui competono la responsabilità delle cure, coadiuvati dalla collaborazione di cinque capiparto.

## Servizio farmaceutico

I medicinali vengono forniti dalla Residenza nel rispetto dei principi attivi dei farmaci prescritti dal medico con la sostituzione automatica con i farmaci generici. Il Centro provvede bimestralmente a fatturare il consumo alle rispettive assicurazioni malattia.

I medicinali acquistati direttamente dai Residenti o dai familiari, di propria iniziativa, restano a carico dell'acquirente e non sono riconosciuti dagli assicuratori malattia.

## Servizio di Fisioterapia

Il Centro Polis dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato, gestito da due fisioterapisti diplomati.

Da gennaio 2016 la Direzione di Lugano Istituti Sociali riconoscendo l'importanza del movimento per il mantenimento delle risorse e prevenire le cadute ha esteso l'attività offrendo ai propri residenti la possibilità di recarsi al centro di movimento CONCRONOS esterno alla struttura. Si tratta di una palestra con attrezzature elaborate dagli specialisti del movimento del Politecnico di Zurigo, dove settimanalmente i residenti si recano eseguendo degli allenamenti cognitivo/motori. Gli assicuratori non riconoscono costi per prestazioni assunte da fisioterapisti esterni.

## Animazione socioculturale e attività ricreativa

Un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito da specialisti di attivazione, 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.

## Assistenza spirituale

Nella struttura è situata una cappella dove hanno luogo le funzioni di culto cattolico. Viene inoltre attivata, laddove possibile, un'assistenza spirituale individuale secondo la confessione religiosa.

S. Messa	Orario
Sabato	16.00

## Servizi amministrativi

Il servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:30.

Per le richieste e le comunicazioni amministrative, invitiamo cortesemente i familiari a privilegiare gli **orari di sportello al pubblico** dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

## Servizi alberghieri

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

Per ragionevoli motivi di sicurezza e d'igiene l'anziano non può portare elettrodomestici e tappeti.

## Servizio ristorazione

Settore di importanza notevole, garantisce un'offerta varia ed equilibrata garantita dalla sinergia dei nostri cuochi con la dietista nel rispetto di direttive scientificamente valide.

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

Mattina	08.45-11.45
Pomeriggio	14.00-17.45 ( apertura serale fino alle 20.30 nei giorni /periodi indicati all'ingresso della struttura)

Inoltre al pian terreno sono 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, i bambini e gli studenti fino a 25 anni.

## Servizio podologico, parrucchiere, estetica e igiene dentale

Mettiamo a disposizione un servizio di parrucchiere, estetica, podologia e di igiene dentale. Se intende beneficiarne potrà fissare un appuntamento rivolgendosi alle animatrici secondo calendario e orari indicati all'ingresso del locale dedicato. Il costo dei trattamenti non è compreso nella retta.

## Servizio lavanderia

Viene garantito il servizio di lavaggio e stiro della biancheria dalla nuova lavanderia centralizzata situata nel comune di Agno. Per i dettagli sulla procedura di contrassegno dei capi di abbigliamento, si invita a consultare la Carta dei Servizi LIS. La nuova sede mette inoltre a disposizione di tutti gli ospiti un servizio di sartoria a pagamento; per ricevere il relativo listino prezzi, è possibile rivolgersi alla governante.

Questo servizio non è disponibile per i pazienti accolti nel reparto di Cure Palliative e per coloro che soggiornano temporaneamente presso la struttura. Quando la famiglia è impossibilitata a occuparsi di tali compiti, si fa carico la struttura calcolando il costo in base al peso della biancheria.

## Servizio tecnico

Ogni camera è dotata di televisore e di un apparecchio telefonico con collegamento esterno diretto. Il numero telefonico viene comunicato con la lettera di ammissione. Il costo delle chiamate viene computato singolarmente ad ogni Residente, in aggiunta alla retta mensile mentre l'abbonamento base è gratuito. Se si desidera accedere al WIFI è necessario rivolgersi al centralino per richiedere un account personalizzato per l'ospite. Nel reparto protetto non è previsto il televisore.

## Ricezione

Potrà ritirare la corrispondenza alla Ricezione. Nel caso di impossibilità le verrà consegnata in camera; potrà anche indicarci di trasmetterla a un suo familiare o altra persona da Lei indicata.

## Accesso alla struttura

Al Centro Polis i visitatori sono benvenuti. La presenza di parenti e conoscenti è particolarmente gradita, in quanto costituisce un importante sostegno dal punto di vista relazionale, affettivo e psicologico. L'orario delle visite è libero.

Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza, la struttura rimane chiusa dalle 21:00 alle 07:00. In questa fascia oraria potrà ricevere visite solo per giustificati motivi, richiedendo l'autorizzazione alla capostruttura.

## Attività quotidiane e organizzazione della giornata

Le sue giornate presso il Centro Polis si struttureranno tenendo conto dei suoi desideri, delle sue abitudini e dei suoi bisogni, conciliandoli con le esigenze organizzative della casa.

Saranno di riferimento gli orari dei pasti principali:

7.30-9.00 colazione

12.00-13.30 pranzo

18.15-19.15 cena

Le cure dedicate alla persona e l'assistenza infermieristica sono distribuite nell'arco delle 24h, con maggiore concentrazione al mattino. Anche durante la notte verrà garantita una sorveglianza regolare e l'aiuto necessario.

L'animazione comunica la sua attività tramite un calendario settimanale esposto in più punti della casa e del reparto.

La fisioterapia offre le proprie prestazioni su prescrizione medica, concordando un appuntamento con voi o con il personale del reparto.

## Fumo

Né a Lei, né ai suoi visitatori sarà permesso fumare all'interno delle camere, né in sala da pranzo, 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.

Come indicato all'inizio di questo documento la invitiamo a leggere la **Carta dei servizi LIS generale**, per approfondire le conoscenze relative i servizi presentati in questo primo documento e tutti gli altri aspetti che caratterizzano tutte le sette residenze per anziani del LIS. In particolare, le nostre Filosofie delle cure e i dettagli dell'iter amministrativo che sarà ulteriormente argomentato dalla segretaria della residenza nei giorni successivi all'ingresso fissando un appuntamento.

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>2</sup>)
- Allegato 1: Nominativo del/dei medico/i curante/i
- Allegato 2: Modulo per il calcolo della retta
- Allegato 3: Dichiarazione relativa alla sostanza
- Allegato 4: Direttive anticipate LIS
- Allegato 5: Modello mandato precauzionale olografo
- Allegato 6: Carta dei Servizi LIS
- Allegato 7: Questionario di valutazione
- Allegato 8: Liberatoria e autorizzazione alle riprese audio/video
- Allegato 9: Documento informativo "Indumenti personali raccomandati per le persone accolte nelle strutture del LIS"

La Direzione di Lugano Istituti Sociali le augura una lieta permanenza!

*Ultimo aggiornamento: 01.04.2026*

---

<sup>2</sup> Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.