



LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: RESIDENZA AL ROCCOLO

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 alla **Residenza al Roccolo** 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 è a disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta, delucidazione o informazione supplementare.

Indirizzo e contatti

Residenza al Roccolo
Via Corba, 1
6952 Canobbio

Tel.	+41 58 866 3860
E-mail	residenza.roccolo@lugano-lis.ch
E-mail ammissioni	ammissione.anziani@lugano-lis.ch
Sito internet:	www.lugano-lis.ch



Presentazione della struttura

Residenza al Roccolo (2025)

la **Residenza al Roccolo**, è così chiamata per il "roccolo" situato nel giardino panoramico che si estende davanti alla struttura, arricchito da percorsi di camminamento pubblici, offre un ambiente ideale per passeggiate rilassanti e momenti di contatto con la natura.

Di proprietà del comune di Canobbio al 40% e del comune di Lugano al 60%; mentre la gestione è totalmente da carico di Lugano Istituti Sociali.

Progettata per ospitare fino a 80 persone anziane, la struttura si suddivide in tre reparti distribuiti su tre piani, di cui uno protetto e dedicato alla cura di 26 residenti affetti da disturbi cognitivi. Gli spazi interni, luminosi e accoglienti, ruotano attorno a un patio centrale che consente una continuità visiva verso tutti i lati dell'edificio, creando un'atmosfera aperta e armoniosa.

All'ingresso, un ampio spazio accogliente dà il benvenuto ai visitatori con una reception, un bar e una zona pranzo, luoghi pensati per favorire l'incontro e la convivialità tra residenti e ospiti.

Grazie alla sua posizione privilegiata, con una vista mozzafiato su Lugano, il Monte San Salvatore e il Monte Brè, la Residenza al Roccolo sarà un luogo dove accoglienza, cura e qualità della vita si incontrano, ponendosi come un nuovo punto di riferimento per l'assistenza agli anziani nella Città di Lugano.

La Residenza al Roccolo è medicalizzata. La direzione medica e il settore delle cure infermieristiche garantiscono una presenza continua. Dispone di un settore per l'animazione e per le cure fisioterapiche, nonché di spazi per l'incontro e il ricevimento, quali il bar e le sale polifunzionali situate al piano terreno. Oltre a numerosi servizi interni a favore dei residenti, sono previste prestazioni erogate da personale esterno (podologia, coiffure, estetica, igiene dentale, ecc.)

Capacità di accoglienza: 80 posti letto

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

Progettista: studio architetti ITTEN & BRECHBUHL - Paradiso

Inaugurazione: 2025

Persone di riferimento

Capostruttura: Silvia Bujas

Direttore sanitario: Dr. Roberto Di Stefano

Medici responsabile della casa: Dr. Valentina Mongiardi e Simona Bambace

Caporeparto piano 1: Indira Elezovic

Caporeparto piano 2: Indira Puzic

Caporeparto piano 3: Ivana Tomas

Fisioterapia: Sanja Sovic e Gianluca Ficuciello

Animazione: Sabrina Ciminella, Naomi Prospero, Johanna Tami

Governante: Paula Moreira

Manutenzione: Claudio Vallentin, Eduard Krasniqi

Segreteria: Lara Maiocchi, Ilena Fornoni

¹ *interRAILTCF*: international Resident Assessment Instrument Long-Term Care Facilities

Organizzazione degli spazi

La Residenza al Roccolo si presenta come un complesso edilizio a monoblocco con patio all'interno che aumenta la luminosità degli ambienti. Rivestita da pannelli fotovoltaici si sviluppa su cinque livelli dal piano cantina al terzo piano. Attornata da spazi verdi, e da un giardino protetto che permettono agli anziani residenti di poter passeggiare entro un'area nella quale si sentono protetti.

Piano cantina

Al piano cantina sono situati alcuni servizi, magazzini, locali tecnici e l'accesso al posteggio.

Piano terreno

Al pianterreno si trova l'ingresso principale che si apre sull'importante openspace dedicato alla socializzazione, che comprende sala da pranzo e il bar. A questo livello i residenti possono accedere agli spazi dedicati all'animazione, alla fisioterapia e allo spazio dedicato alle funzioni di culto.

Primo piano

Al primo piano, sono disponibili 26 posti letto dedicati alle persone anziane affette da deficit 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, la formazione del personale, la scelta di modelli di cura e approcci specifici e un'organizzazione più flessibile. Questo reparto è collegato al giardino protetto adeguato alle esigenze di sicurezza determinate da questa patologia.

Secondo e terzo piano

Ai piani secondo e terzo, potete trovare, i reparti di cura che hanno come obiettivo la presa in carico dei residenti, in modo globale, con un'assistenza diversificata e multidisciplinare, con lo scopo di garantire il recupero e/o mantenimento delle capacità residue degli anziani accolti, e l'integrazione sociale nella casa.

Servizi e attività offerte

Accoglienza

Data e ora d'ingresso alla Residenza al Roccolo saranno concordate con la capostruttura. Nell'incontro di conoscenza con Lei e i suoi famigliari o altre persone di referenza riceverà 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 perché verranno 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 della sua richiesta le verranno forniti e fatturati dalla struttura. Il giorno d'ingresso sarà accolto da un collaboratore o una collaboratrice che 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 uno dei due medici assegnati 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

La residenza al Roccolo 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 e 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.

Alla Residenza al Roccolo le cure infermieristiche sono organizzate e coordinate e assicurate dalla Capostruttura, cui compete la responsabilità delle cure, coadiuvata dalla collaborazione di tre capi reparto.

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, disposta dalla farmacia. La Residenza 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

La Residenza al Roccolo 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 animatrici, 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.

	Orario
Sabato e prefestivo	16.30

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, tranquillante, 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.

La Residenza al Roccolo dispone di un bar interno è aperto tutti i giorni.

	Orario
Mattina	09.30-12.00
Pomeriggio	14.15-18.00

Inoltre, al pianterreno sono presenti dei 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 parrucchiera, 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.

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.

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



Alla Residenza al Roccolo 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 18:00 alle 07:30. 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 la Residenza al Roccolo 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

11.30-13.00 pranzo

18.00-19.00 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 offre 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.

L'organizzazione della giornata, verrà costantemente adattata e rivista considerando i suoi desideri, la sua autonomia, il suo stato di salute e i suoi bisogni. Faremo il possibile per conciliare con le sue abitudini personali.

Fumo

Né a Lei, né ai suoi visitatori sarà assolutamente permesso fumare all'interno delle camere, né nella 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 copia²)
- 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

² Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.