

**CARTA DEI SERVIZI**  
**RESIDENZE PER ANZIANI**



**CASA SERENA**  
**RESIDENZA GEMMO**  
**CENTRO LA PIAZZETTA**  
**RESIDENZA ALLA MERIDIANA**  
**CENTRO L'ORIZZONTE**  
**CENTRO POLIS**

|   |    |
|---|----|
| CARTA DEI SERVIZI - LIS .....   | 4  |
| Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi .....             | 4  |
| 1 Parte prima – Presentazione di Lugano Istituti Sociali .....          | 5  |
| 1.1 Brevi cenni storici.....  | 5  |
| 1.1.1 La storia delle sei Residenze per anziani .....                   | 5  |
| 1.1.2 LIS - Le sei strutture per anziani.....                           | 5  |
| 1.1.3 Lugano Istituti Sociali – Ente Autonomo.....                      | 6  |
| 1.2 Persone di riferimento.....   | 7  |
| 1.3. La Filosofia delle cure .....                                      | 7  |
| 1.3.1 Impegno di ogni collaboratore .....                               | 8  |
| 1.4 Servizi ed attività offerte .....                                   | 8  |
| 1.4.1 Assistenza medica .....   | 8  |
| 1.4.2 Cura della persona e assistenza infermieristica .....             | 10 |
| 1.4.3 Servizio farmaceutico.....  | 10 |
| 1.4.4 Fisioterapia.....   | 11 |
| 1.4.5 Animazione socioculturale e attività ricreativa .....             | 11 |
| 1.4.6 Assistenza spirituale.....  | 12 |
| 1.5 Reparti specialistici .....   | 13 |
| 1.5.1 Reparti dedicati alle persone affette da demenza .....            | 13 |
| 1.5.2 Cure Palliative .....   | 13 |
| 1.6 Altri servizi .....   | 15 |
| 1.6.1 Servizi di emodialisi.....  | 15 |
| 1.6.1 Diagnostica Radiologica.....                                      | 15 |
| 1.7 Impegno formativo .....   | 15 |
| 1.7.1 Formazione continua .....   | 15 |
| 1.7.2 Azienda formatrice.....   | 15 |
| 1.8 Servizi alberghieri e di manutenzione.....                          | 16 |
| 1.8.1 Cura dell’ambiente .....  | 16 |
| 1.8.2 Ristorazione.....   | 16 |
| 1.8.3 Bar .....   | 16 |
| 1.8.4 Lavanderia .....  | 16 |
| 1.9.1 Servizio manutenzione.....  | 16 |
| 1.9.2 Impianto TV .....   | 17 |
| 1.9.3 Telefono.....   | 17 |
| 1.9.4 Videosorveglianza.....  | 17 |
| 1.9.5 Sistema di.....   | 17 |
| 1.9.6 Trasporto .....   | 17 |
| 1.10 Altri servizi .....  | 17 |
| 1.10.1 Accesso alle strutture .....                                     | 17 |
| 1.10.2 Corrispondenza.....  | 18 |
| 1.10.3 Gestione amministrativa .....                                    | 18 |
| 1.10.4 Servizio podologico, .....                                       | 18 |
| 1.10.5 Prodotti per l’igiene personale.....                             | 18 |
| 1.10.6 .....  | 18 |
| 2 Parte seconda - informazioni, ammissioni, sistema di qualità .....    | 19 |
| 2.1 Informazioni .....  | 19 |
| 2.2 Ammissione Casa Anziani .....                                       | 19 |
| 2.2.1 Ammissione Reparto “Centro di competenze in cure palliative”..... | 19 |
| 2.3 La retta e i costi .....  | 19 |
| 2.3.1 Calcolo della retta – la retta differenziata.....                 | 20 |
| 2.3.2 Assegno Grande Invalido (AGI).....                                | 20 |
| 2.3.3 Gli assicuratori malattia .....                                   | 20 |
| 2.3.4 Prestazioni non comprese nella retta .....                        | 20 |

|   |    |
|---|----|
| 2.3.5 Diritto alla detrazione dalla retta.....  | 21 |
| 2.3.6 Fatturazione .....  | 21 |
| 3 Parte terza - Sistema di qualità.....   | 21 |
| 3.1.1 Settore alberghiero .....   | 21 |
| 3.1.2 Cucina .....  | 21 |
| 3.1.3 Cure sanitarie.....   | 21 |
| 3.1.4 Standard di qualità specifici .....   | 22 |
| 4 Parte quarta – Diritti e doveri del Residente.....                                  | 23 |
| 4.1 Diritti del residente .....   | 23 |
| 4.1.1 Assistenza Sanitaria .....  | 23 |
| 4.1.2 Accesso alle Strutture .....  | 23 |
| 4.1.3 Informazione e Consenso.....  | 23 |
| 4.1.4 Rapporti con il personale della Casa.....                                       | 23 |
| 4.1.5 Privacy.....  | 23 |
| 4.1.6 Personalizzazione .....   | 23 |
| 4.1.7 Tutela dei diritti del Residente.....   | 24 |
| 4.2 Doveri del residente .....  | 24 |
| 4.2.1 Aspetti generali.....   | 24 |
| 4.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta.....               | 24 |
| 4.2.3 Fumo .....  | 24 |
| 4.2.4 Partecipazione alla redazione di testamenti da parte del personale di cura..... | 25 |
| 4.2.5 Segnalazioni / osservazioni sui servizi .....                                   | 25 |
| 4.2.5 b Procedura .....   | 25 |
| 4.2.5 c .....   | 25 |
| 5 Parte quinta – Contratto di accoglienza ed allegati .....                           | 26 |
| Ultimo aggiornamento:03.08.2021 .....   | 26 |

- Contratto di accoglienza (duplice copia)**  
**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 ISC LIS**  
**Allegato 5: Modello mandato precauzionale olografo**  
**Allegato 6: Carta dei Servizi**  
**Allegato 7: Questionario per la Valutazione richiesta ai Residenti**



## CARTA DEI SERVIZI - LIS

---

### Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi

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.

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

#### **Direzione:**

Lugano Istituti Sociali  
POLIS  
Via alla Bozzoreda, 15  
6963 Pregassona

Tel. +4158 866 3411  
Fax +4158 866 3411  
E-mail [direzione@lugano-lis.ch](mailto:direzione@lugano-lis.ch)  
Sito internet: [www.lugano-lis.ch/](http://www.lugano-lis.ch/)

# 1 Parte prima – Presentazione di Lugano Istituti Sociali

## 1.1 Brevi cenni storici

### 1.1.1 La storia delle sei Residenze per anziani

La storia degli Istituti Sociali Comunali affonda le radici nell'anno 1910, in cui risale l'apertura del Ricovero comunale di assistenza, chiamato in seguito Istituto comunale di assistenza, "*luogo di riposo per i vecchi e di allevamento e di educazione dei ragazzi*".<sup>1</sup>

L'edificazione del Ricovero si era resa necessaria in quanto "*(...) i Ricoverati (...) erano male alloggiati in un camerone annesso all'Ospedale di Santa Maria e nel 1905, quando ci fu affidato l'incarico di dirigente il vecchio ospitale, abbiamo dovuto occuparci anche dei ricoverati cercando di migliorare subito il loro trattamento. Ma gli ambienti non erano più adatti né per l'Ospitale né per i ricoverati e la lodevole Municipalità, addì 22 maggio 1906 otteneva dal lodevole Consiglio Comunale l'autorizzazione per la costruzione di un nuovo Ospitale*".<sup>2</sup>

La realizzazione del Ricovero "*(...) fu facilitata assai dalla donazione fatta dal compianto Dr. Antonio Gabrini di un'area di sua proprietà, della misura di 6'000 mq*".<sup>3</sup>

Successivamente la Municipalità, nella seduta del Consiglio Comunale del 1° luglio 1909, presentava il proprio messaggio domandando l'approvazione dei piani elaborato dall'ufficio tecnico e relativo credito di fr. 116'524.90 per la esecuzione dell'opera, che fu approvato con voto pressoché unanime nella seduta del 13 luglio 1909.

Il 13 ottobre dell'anno 1910 l'opera veniva inaugurata.

### 1.1.2 LIS - Le sei strutture per anziani

I primi passi che scaturiranno con l'inaugurazione di Casa Serena nel 1976 muovono a partire dal 1968 allorché il Municipio, in data 5 dicembre, sottoscrivendo il rapporto della Direzione dell'Istituto di Assistenza Comunale, autorizzava a "*effettuare una trasferta in diverse Città della Svizzera interna e in Italia, allo scopo di visitare alcuni istituti per persone anziane*" (ris.mun. 05/12/1968).

Nella seduta del 5 febbraio 1969, il Municipio risolveva di incaricare l'arch. Giancarlo Durisch della progettazione della casa.

Il giorno 2 marzo 1973 ha luogo la cerimonia di posa della prima pietra.

Il 21 giugno 1976 i primi Residenti si insediano nella nuova casa.

Con la creazione di Casa Serena la nostra Città ha certamente operato una svolta determinante nell'ambito dell'assistenza alle persone anziane. Si è, infatti, passati dal ricovero tradizionale di tipo assistenziale ad un'istituzione strutturalmente e concettualmente moderna. in grado di adempiere compiutamente ad ogni esigenza dell'anziano. Con il tempo, per effetto di un processo di necessario adeguamento ai nuovi bisogni della popolazione anziana, ha assunto attraverso diverse fasi di adattamento, un carattere sempre più medicalizzato.

Agli inizi degli anni Ottanta il Municipio, sulla scorta dell'evoluzione della popolazione anziana, per la quale le aspettative di vita aumentano costantemente, elabora un piano concettuale che prevede

---

<sup>1</sup> Ricovero Comunale di Assistenza, 12 ottobre 1935 - XXV anniversario della Fondazione, Egidio Viglezio S.A. Tipografia Editrice Lugano, 1936

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid

l'edificazione di nuove strutture in diversi quartieri, per evitare lo sradicamento sociale dei futuri Residenti.

Viene così acquistato l'albergo Boldt di Castagnola, adeguatamente ristrutturato e inaugurato nel 1988. Successivamente, nel 1989, viene aperta la nuova Residenza Gemmo, situata a Besso e, nel 1994, il Centro la Piazzetta, ubicato a Loreto.

Nel 2004, per effetto del processo di aggregazioni comunali che ha configurato il nuovo Comune di Lugano, la Residenza alla Meridiana di Viganello, promossa dal consorzio tra i Comuni di Viganello, Pregassona e Davesco-Soragno e inaugurata nel 1991, diventa la quinta Casa di cura della Città.

Con l'inizio del 2014 è stata integrata la gestione della casa per anziani Centro L'Orizzonte a seguito dell'aggregazione con Lugano del Comune di Val Colla, Bogno, Certara e Cimadera, diventando la sesta Struttura della Città.

La casa per anziani "Centro L'Orizzonte" è stata aperta agli ospiti nel corso del mese di febbraio del 1994. È posta su di un sedime che è nelle immediate vicinanze del nucleo del villaggio di Colla, posto a circa 20 km a nord-est di Lugano.

Da settembre 2021 nella nuova struttura "Centro POLIS" di Pregassona si trasferiscono i residenti della Residenza al Castagneto che invece giunge al termine della sua attività residenziale.

A Canobbio invece è in fase di progettazione la futura Casa per anziani, in parte proprietà della Città di Lugano.

I crescenti e mutevoli bisogni della popolazione, hanno indotto al dinamismo e alla flessibilità delle strutture per adempiere compiutamente alle esigenze degli anziani accolti.

Alla Residenza Gemmo, a Casa Serena e nel nuovo Centro POLIS sono stati realizzati reparti "protetti", specifici per gli anziani con compromissione cognitiva.

Altresì è stato realizzato un reparto di emodialisi e uno di cure palliative presso Casa Serena.

Per ulteriori e più estesi approfondimenti sulle tappe essenziali della storia degli Istituti Sociali Comunali della Città di Lugano, si rimanda alla pubblicazione "Casa Serena 1976-2001: 25 anni da e per ricordare".

### 1.1.3 Lugano Istituti Sociali – Ente Autonomo

Il Municipio ha licenziato il Messaggio municipale n. 9241 concernente la costituzione di un ente autonomo di diritto comunale per la gestione delle attività degli Istituti sociali comunali.

Il 26 giugno 2018 il Consiglio Comunale ha approvato la costituzione dell'ente autonomo Lugano Istituti Sociali (LIS) per gestire le attività sociali (case anziani, asili nido e Casa Primavera).

Delegando la gestione delle attività legate agli Istituti Sociali Comunali (Case anziani, Casa Primavera, Asili nido comunali) la Città ha voluto snellire le strutture organizzative dotandole di maggiore flessibilità.

Gli aspetti positivi per la Città sono i seguenti:

- mantenimento delle proprietà e del controllo finanziario e operativo
- controllo politico
- semplificazione degli oneri gestionali per alcuni settori
- introito delle prestazioni effettuate dall'Amministrazione all'Ente (SOI, Servizio del Personale, ...)
- piccoli investimenti a carico dell'Ente
- integrazione dei servizi attualmente autonomi ma finanziati dalla Città

L'organizzazione dell'ente è definita da uno statuto ed è gestita da un Consiglio di Amministrazione il cui presidente è eletto dal Consiglio Comunale, e da una direzione.

L'ente garantisce l'operatività ordinaria delle case anziani e la gestione del settore giovani (Casa Primavera e Nidi d'infanzia). Gli immobili restano di proprietà della Città.



I rapporti con la Città e i compiti affidati all'ente sono definiti ad un mandato di prestazione di durata massima quadriennale.

I dipendenti dell'ente sono assoggettati al Regolamento organico dei dipendenti della Città e sono affiliati alla Cassa Pensioni di Lugano.

Dal 1° gennaio 2020 Lugano Istituti Sociali diventa formalmente e giuridicamente operativo.

## 1.2 Persone di riferimento

**Direttore:** Paolo Pezzoli

**Direttore sanitario:** Dottor Roberto Di Stefano

**Responsabile sezione sanitaria:** Tiziana Urbani

**Responsabile sezione sociale:** Francesco Pezzoli

**Responsabile risorse umane:** Samuela Barca

**Responsabile servizio finanze e amministrazione:** Gilles Müller

**Responsabile logistica e IT:** Gianluca Maiocchi

**Responsabile servizio farmacia:** Rosi Lantin

**Capostruttura Casa Serena:** Katia Premoli

**Capostruttura Centro la Piazzetta:** Gianfranco Mancuso

**Capostruttura Centro l'Orizzonte:** Zdenka Ilicevic

**Capostruttura Centro POLIS:** Donatella Maffia Botta

**Capostruttura Residenza alla Meridiana:** Silvia Bujas

**Capostruttura Residenza Gemmo:** Paolo Botta

**Centro competenze formazione:** Marina Lai Caleffi

**Servizio ammissioni:** Marco Nirosi

## 1.3. La Filosofia delle cure

L'aiuto, la solidarietà e l'assistenza dovrebbero rappresentare una peculiarità delle società civili. Un tempo era la famiglia, o l'istituto religioso, che prendeva a carico l'anziano bisognoso di cure; oggi, con i notevoli mutamenti sociali, è la collettività mediante le sue istituzioni. L'anziano, i cui bisogni bio-psico-sociali e sanitari non possono essere soddisfatti al domicilio, viene accolto in un'istituzione, stabile dimora o soggiorno temporaneo.

A chi presta le cure spetta il compito di assicurare all'anziano un'assistenza rispettosa della sua persona e delle sue risorse fisiche e mentali, attraverso un buon rapporto interpersonale, con una assistenza infermieristica e medica continua. L'anziano, allontanatosi dalla sua casa, dal suo ambiente abituale, sente in modo acuto l'assenza dei suoi familiari, delle persone a lui care, l'assenza degli "oggetti" con cui ha vissuto, l'affievolirsi del suo ruolo.

Nasce così in lui il bisogno di avere relazioni interpersonali significative tali da soddisfare i suoi bisogni di appartenenza, di stima, di amore e di affetto. Il personale degli Istituti sociali, accogliendolo, abbracciandolo, ascoltandolo, sostenendo le persone a lui care e spesso sostituendosi a loro, lo aiuta e lo rassicura. È doveroso rispettare i valori dell'anziano, la sua

memoria storica e culturale; assicurargli l'autodeterminazione, pianificando con lui e le persone a lui care ogni sua scelta, sviluppando con lui, quando le sue condizioni glielo permettono, vicinanza e affettività per il suo benessere, sempre nel rispetto della sua dignità, con l'obiettivo di preservarne l'integrità psico-fisica. L'operato del personale è guidato da concetti e valori morali inerenti all'uomo, alla salute, alla malattia, alla morte, alle cure infermieristiche, all'individualizzazione delle cure, alla professionalità, alla metodicità scientifica, alla ricerca della qualità, all'interdisciplinarietà, alla multiculturalità, alla multiconfessionalità, all'etica, all'umanità, alla coscienza dei limiti propri e delle risorse, alla teoria di Virginia Henderson, di Hildegard Peplau e di Carl Rogers.

Chi presta le cure ha la responsabilità del bene più prezioso delle persone che gli sono affidate: la vita nella qualità dei suoi sentimenti e affetti. La relazione con l'anziano deve sempre essere caratterizzata da un contatto non solo di tipo professionale e tecnico, ma soprattutto umano, affinché l'anziano si senta accolto, curato e amato.

La filosofia delle cure deve essere condivisa da tutti i collaboratori di Lugano Istituti Sociali, e accolta dagli anziani che vi abitano, dai loro parenti e dalla collettività.

### 1.3.1 Impegno di ogni collaboratore

Ogni collaboratore secondo le sue specifiche competenze professionali deve considerare il Residente al centro delle proprie attenzioni e con il quale i rapporti devono ispirarsi al rispetto e al garbo;

- essere flessibile per poter rispondere in modo adeguato alle esigenze di servizio a favore dell'anziano;
- garantire l'assoluta discrezione nelle relazioni interpersonali.

In questo senso è necessario assicurare uno spirito di collaborazione che consenta di valorizzare il lavoro di ciascuno.

#### **Al personale è proibito:**

- eseguire prestazioni di cui non è abilitato, anche se richiesto dai Residenti o parenti;
  - partecipare alla redazione di testamenti dei Residenti;
  - far visitare la Casa ad estranei senza l'autorizzazione della Direzione;
  - ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti alla mansione.
- Eventuali oboli o lasciti saranno versati in una cassa comune e saranno destinati a favore dei collaboratori per attività collettive.

## 1.4 Servizi ed attività offerte

### 1.4.1 Assistenza medica

**Direttore Sanitario:** Dr. Roberto Di Stefano

**Vice Direttore Sanitario:** Dr. Paolo Städler

**Consulente e medico aziendale:** Dr. Sergio Macchi

**Responsabile reparti protetti:** Dr. Michele Ferretti

**Medici di riferimento e picchetti:**





- Dr. Fabrizio Ferretti
- Dr. Mauro Ramsauer
- Dr. Gualtiero Storni
- Dr. Mario Cavallini
- Dr. Urs Schwarz
- Dr. Jean-Pierre Lantin

Le sei residenze di cura dispongono di una direzione medica assicurata dal Direttore Sanitario coadiuvato dal Vice Direttore Sanitario in collaborazione con sei medici aggiunti che oltre ad essere regolarmente presenti negli Istituti, garantiscono, per i loro pazienti, la reperibilità 24 ore su 24 in caso di urgenza.

I medici sono regolarmente presenti negli Istituti per le visite settimanali ai loro residenti e per colloqui con i familiari. Partecipano ai regolari corsi di formazione organizzati all'interno degli Istituti.

Ogni Casa ha inoltre un medico responsabile di riferimento.

Gli Istituti si avvalgono della consulenza di specialisti interpellati dal medico curante in caso di necessità. I costi degli interventi medici sono assunti dagli assicuratori malattia.

I residenti possono, se lo desiderano, chiedere di essere seguiti dal loro medico curante a condizione che questo rispetti le indicazioni della "Ordinanza municipale per i medici operanti negli istituti di cura del Comune di Lugano" dell'08 febbraio 2018, dando soprattutto la disponibilità ad essere interpellato in caso di urgenza, anche al di fuori delle ore di apertura dello studio medico o nominando un sostituto in caso di assenza, comunicandone il nome ed i recapiti alla struttura.

La Capostruttura è a disposizione per qualunque chiarimento al riguardo.

Il Residente svincola il medico curante dall'obbligo del segreto medico sia nei confronti del Direttore sanitario che degli altri medici operanti nell'istituto, che potrebbero, eccezionalmente, essere chiamati ad intervenire in caso di sua assenza per una situazione urgente. Egli accetta di svincolare il Direttore sanitario limitatamente ad informazioni d'interesse collettivo nei confronti del Direttore amministrativo come indicato nel "Contratto di accoglienza negli Istituti di cura della Città di Lugano".

La Direzione di Lugano Istituti Sociali, in caso di evoluzione della patologia del residente o di problemi di organizzazione del reparto, si riserva la possibilità di proporre il trasferimento in un altro reparto o in un'altra struttura, sentito il parere del Residente, dei suoi familiari e/o del suo rappresentante legale e del medico curante.

I ricoveri ospedalieri sono stabiliti dal medico nel rispetto della volontà dell'anziano e/o dei suoi familiari o dal rappresentante terapeutico.

Il medico responsabile del "Centro di competenze in cure palliative" è il Dr. Roberto Di Stefano. In questo reparto, come previsto dalla "Strategia Cantonale di cure palliative", non è prevista la libera scelta del medico.

Stesso discorso, per ragioni di continuità e uniformità nella presa a carico, vale per i “reparti protetti”, all’interno dei quali gli ospiti sono presi a carico dal medico responsabile del reparto.

#### 1.4.2 Cura della persona e assistenza infermieristica

Le residenze si avvalgono dell’organizzazione e coordinamento del capostruttura e della collaborazione di capireparto, di infermieri, di operatori sociosanitari e di addetti alle cure sociosanitarie i cui profili formativi sono riconosciuti dalla Croce Rossa svizzera e dal dal Dipartimento della Sanità e della Socialità.

Il personale che opera nelle strutture LIS è formato e 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.

Al personale curante compete in particolare di:

- creare un buon rapporto interpersonale con i Residenti, favorire le loro relazioni all’interno e all’esterno dell’Istituto di cura con altri residenti, parenti, conoscenti e volontari.
- provvedere al benessere dei Residenti attraverso il recupero e il mantenimento delle loro risorse psicofisiche rispettando, per quanto è possibile le loro abitudini e ritmi di vita
- osservare e comunicare al diretto superiore il mutamento delle condizioni generali dell’anziano
- eseguire prestazioni tecnico-infermieristiche per cui sono formati
- partecipare alle riunioni quotidiane di reparto aggiornando la documentazione infermieristica
- collaborare alla formazione degli allievi e del personale ausiliario curante
- collaborare alle ricerche ai fini di un miglioramento delle cure ed economicità delle stesse.

Le prestazioni di cura, secondo il fabbisogno clinico/assistenziale del residente, sono fatturate bimestralmente all’assicurazione malattia.

#### 1.4.3 Servizio farmaceutico

Lugano Istituti Sociali dispone di una Farmacia Centrale con sede a Casa Serena coadiuvata da una Commissione Farmaci composta dal Direttore sanitario Lugano Istituti Sociali, dal vicedirettore sanitario, dal farmacista, e dalla responsabile della farmacia.

La Residenza assicura la somministrazione di medicinali prescritti dai medici facendo capo al servizio farmaceutico interno. I medicinali vengono forniti al residente nel rispetto dei principi attivi dei farmaci prescritti dal medico con la sostituzione automatica con i farmaci generici.

Le Assicurazioni malattia hanno il diritto di richiedere la partecipazione del 10% su queste fatture.

Si invitano i Residenti o i familiari a non acquistare medicinali di propria iniziativa, ma a rivolgersi sempre al caporeparto dell'unità di cura. I medicinali acquistati direttamente dai Residenti o dai familiari, di propria iniziativa, restano a carico dell'acquirente e non sono riconosciuti dagli assicuratori malattia. La Residenza provvede bimestralmente a fatturarli alle rispettive assicurazioni malattia.

#### 1.4.4 Fisioterapia

##### **Filosofia della fisioterapia**

Il team di fisioterapia lavora a stretto contatto con tutti i reparti della struttura, con i quali condivide la definizione degli obiettivi e delle strategie di cura, operando con spirito di squadra per garantire il maggior benessere possibile ai residenti.

Dopo la prima valutazione fisioterapica effettuata all'ingresso dell'ospite e ad un confronto con l'equipe e con il medico curante, si definisce il bisogno di un piano di trattamento riabilitativo, che se necessario viene personalizzato in base agli obiettivi condivisi con il residente. Fondamentale in tal senso è anche il proposito del paziente, che rimane sempre al centro della cura e i cui desideri vengono sempre tenuti in considerazione durante l'intero percorso riabilitativo.

Viene garantito un approccio empatico e sensibile a cogliere il desiderio, l'interesse e la volontà del residente a intraprendere un percorso di recupero senza sentirsi stressato ed evitando un agire che possa mettere a rischio il delicato equilibrio tra il potenziale riabilitativo dell'ospite ed il suo benessere psico-fisico.

Gli interventi di recupero mirano ad aumentare il livello di autonomia nelle attività di vita quotidiana e negli spostamenti all'interno dei loro ambienti di vita, compatibilmente con le loro capacità residue al fine di mantenere una buona qualità di vita. Gli interventi di cura fisioterapica sono rivolti al management del dolore. Entrambi con l'obiettivo di rendere il soggiorno dei residenti quanto più possibile dignitoso e confortevole.

Ogni casa dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato, gestito da un fisioterapista diplomato, che in alcuni casi si avvale della collaborazione di un massaggiatore medico.

In particolare al Servizio compete:

- Eseguire le prestazioni fisioterapiche sulla base di indicazioni mediche
- Osservare e, se del caso, attivare – con i capistruttura e i capireparto – la ricerca di soluzioni appropriate a favorire l'autonomia fisica dell'ospite e verificarne regolarmente la corretta attuazione da parte del personale curante
- Assistere il medico e il gruppo di cura nella ricerca di soluzioni corrispondenti alle necessità del residente
- Eseguire operazioni tecniche (con mezzi manuali e strumentali) nell'ambito della riabilitazione di funzioni corporali
- Istruire il personale curante in relazione a un'adeguata mobilitazione del residente

La necessità di cure di tipo fisioterapeutico è stabilita dal medico. I costi sono coperti dalla assicurazione malattia.

#### 1.4.5 Animazione socioculturale e attività ricreativa

## **Filosofia dell'animazione socioculturale e attività ricreativa**

Il passaggio dalla realtà domestica e familiare a quella istituzionale è spesso causa di disagio e di malessere, perché presuppone lo sradicamento da un contesto esistenziale costruito e adattato nel tempo a uno completamente diverso, che implica anche una dimensione comunitaria e perché sancisce la consapevolezza che la condizione di piena indipendenza sta gradatamente declinando.

L'animazione socioculturale promuove attivamente l'accoglienza e lo stare insieme, la socializzazione e l'autonomia. Attraverso progetti individuali e comuni vengono stimolati il desiderio di inventare, di imparare, di conoscere e conoscersi; che consente alle persone coinvolte di prendere coscienza delle proprie potenzialità e dei propri diritti, rafforzandone così l'autostima.

Le attività sono un mezzo per entrare in relazione e favorire sentimenti di fiducia e di affetto, attraverso le quali le persone possono riscoprire la capacità di "abitare il tempo" che vivono, soprattutto nel momento in cui questo assume forme diverse e non conosciute.

L'animazione socioculturale cerca di individuare e differenziare la linea sottile che separa l'inattività desiderata, che va sempre accettata e rispettata, dall'apatia che potrebbe scaturire dalla noia, dal senso di impotenza e inutilità che suggeriscono interventi di supporto.

L'anziano porta con sé un bagaglio di storia, di vissuti e di processi emotivi riconosciuti e valorizzati dai nostri collaboratori.

L'obiettivo fondamentale è di far sentire le persone a casa e protagoniste dell'ambiente che vivono/abitano, nonché riconoscerle e rispettarle nella loro unicità e individualità, rispondendo ai cambiamenti relazionali e psicologici che intervengono a causa del cambiamento di abitazione e di ruolo familiare e sociale. I servizi d'animazione, lavorando in collaborazione con gli altri servizi della casa, sono responsabili nella messa in atto dei progetti e attività di gruppo o individuali in grado di rispondere agli interessi, ai desideri, alle passioni e alla curiosità dei residenti.

Ogni casa dispone di un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito da collaboratori qualificati che si avvalgono della collaborazione di alcune figure esterne per attività specialistiche (pet therapy, al canto, alla danza, ecc.) e di volontari.

Sono offerte diverse attività di socializzazione e di svago, tra le quali:

- laboratori di terapia occupazionale:
  - attività creative, cucina, orto terapia
- musicoterapia
- attività culturali
- feste mensili di compleanno
- pranzi di compleanno con i familiari
- proiezione di film
- spettacoli teatrali
- attività manuali ed ergoterapia
- organizzazione di feste
- visite e gite presso diverse località
- lettura del giornale
- giochi di società
- animazione e pomeriggi musicali
- incontri con i bimbi
- incontri con Residenti di altre Case di cura
- biblioteca
- internet
- danzaterapia
- stimolazione cognitiva
- Pet terapia
- Clown terapia
- festival della canzone

Oltre alle attività che si svolgono nelle strutture, ne vengono organizzate delle altre all'esterno secondo un calendario annuale adattato di volta in volta. Generalmente la Direzione interviene per coprire una parte dei costi riferiti a queste attività esterne. Al Residente può essere richiesto per attività d'interesse particolare un modico contributo.

### **1.4.6 Assistenza spirituale**

Il rispetto di qualsiasi tipo di confessione è garantito e trova riflesso nell'attuazione delle volontà del nostro Residente per quanto attiene le pratiche di vita quotidiana.

## 1.5 Reparti specialistici

### 1.5.1 Reparti dedicati alle persone affette da demenza

Il crescente numero di residenti colpiti da disturbi cognitivi o con diagnosi di demenze conclamate ha determinato una differenziazione della loro presa in carico attraverso una serie di fattori principali quali:

- la creazione di reparti specifici, in particolare al quarto piano della **Residenza Gemmo** nel 2008, al terzo piano di **Casa Serena** nel 2010, e al secondo piano del nuovo Centro Polis con peculiarità architettoniche di spazi, volumi, servizi, arredamento;
- la valutazione e selezione del personale curante sensibile, motivato, impegnato e capace di interpretare e capire i bisogni dell'anziano disorientato;
- la formazione specifica e continua dei curanti, attraverso modelli e teorie per la presa a carico delle persone affette da demenze;
- l'approccio terapeutico-assistenziale è più relazionale, comportamentale, affettivo e alternativo;
- l'organizzazione delle attività di reparto più vicine alla individualizzazione al singolo anziano piuttosto che al gruppo collettivo;
- la creazione di una organizzazione infermieristica con turni modulabili alle necessità degli anziani che variano nel tempo.

Questi e altri aspetti sono costantemente sviluppati per migliorare il benessere degli anziani accolti nei reparti specifici.

L'aspetto architettonico, l'arredamento, le attività, i programmi, la turnistica, il personale curante e la presa a carico degli anziani, sono particolarmente differenziate rispetto ai reparti di cura per garantire una risposta più specifica ai loro bisogni. In entrambi i reparti è prevista la figura professionale dello Specialista di attivazione.

### 1.5.2 Cure Palliative

#### Filosofia delle cure palliative

Per la filosofia delle cure palliative specialistiche, l'equipe fa riferimento a "La nostra filosofia" elaborata dal LIS e alle linee guida nazionali sulle cure palliative che le definisce come: "Le cure palliative comprendono il trattamento e il sostegno di persone affette da malattie inguaribili, potenzialmente letali e/o croniche progressive. Sono incluse nella pianificazione del trattamento, ma la loro azione si concentra sul periodo in cui la cura della malattia non è più ritenuta possibile e non costituisce l'obiettivo primario. Ai pazienti è garantita fino alla morte la miglior qualità di vita possibile in rapporto alla loro situazione e le persone di riferimento vicine al paziente sono sostenute in modo adeguato. Le cure palliative curano le sofferenze e comprendono trattamenti medici, interventi infermieristici e sostegno psichico, sociale e spirituale"

Nell'ambito della "Strategia nazionale in materia di cure palliative 2010-2012" il cui scopo è quello di integrare le cure palliative nel sistema sanitario; è stata sviluppata una strategia cantonale per la creazione di Centri di competenze in cure palliative specialistiche nelle case per anziani.

Casa Serena, è stato il primo istituto inserito in questo progetto. Dopo un periodo di progettazione e test con 6 posti letto (2013-2014) dal 1 gennaio 2015 sono stati approvati e autorizzati dall'Ufficio del medico cantonale 10 posti letto. Da settembre 2021 il reparto di cure palliative si trasferisce al Centro Polis offrendo 14 posti letto. I costi sono a carico della LAMal (art.39 cpv.3), in quanto sono stati ottemperati tutti i criteri richiesti.

Il nuovo reparto presenta gli spazi collettivi di soggiorno per i famigliari, la camera di colloquio e la possibilità di permanenza dei famigliari, ai quali è garantito l'accesso nelle 24 ore.

Il reparto è attrezzato con le apparecchiature clinico-sanitarie per la misurazione dei parametri vitali, le perfusioni, il trattamento del dolore e tutti gli altri mezzi necessari.

Il reparto e le camere sono volutamente arredati e attrezzati con l'obiettivo di ridurre e minimizzare per quanto sia possibile l'aspetto clinico sanitario, e creare un ambiente "caldo" che evochi un clima "famigliare" e di comfort.

Nel reparto vengono accolti pazienti prevalentemente in età geriatrica, con malattie croniche evolutive o non guaribili, il cui ricovero in un ospedale acuto non garantirebbe un miglioramento delle loro condizioni generali. Casi stabili ma complessi nella loro presa a carico da non poter essere adeguatamente assistiti al loro domicilio. Casi instabili da creare un'insostenibilità e scompenso a livello famigliare e alla rete dei servizi sul territorio. Casi di accompagnamento alla fine della vita in modo dignitoso.

Le ammissioni avvengono dopo un'attenta valutazione clinico sanitaria e sociale fra il medico inviante e il Direttore sanitario del LIS.

Il personale sanitario operante nel reparto è stato valutato, scelto e formato alle cure palliative con le formazioni specifiche richieste e con una supervisione mensile da parte della psiconologa. Anche gli altri componenti dell'équipe interdisciplinare attiva nel reparto, sono formati nelle cure palliative come il Direttore sanitario, la capostruttura, l'assistente sociale, l'assistente spirituale, la fisioterapista, la governante e l'animatore. Nel reparto l'équipe partecipa agli incontri con i famigliari (family conference) per affrontare i problemi che si presentano per il paziente/residente, per condividere le decisioni e aumentare il clima di fiducia reciproco e di supporto con i famigliari.

È di rilevante importanza concordare la pianificazione anticipata del progetto terapeutico con le scelte sul trattamento farmacologico e di fine vita. Permette di armonizzare, fronteggiare e ridurre le tensioni emotive che facilmente possono crearsi nei momenti di crisi.

L'équipe inoltre opera in collaborazione col servizio Hospice Ticino, Triangolo, SCuDO, e si rivolge agli specialisti secondo le necessità che si presentano fra cui anche al servizio di consulenza dietetica nutrizionale.

La dotazione infermieristica del reparto è potenziata rispetto alla dotazione dei reparti geriatrici, applicando le indicazioni dell'Ufficio del Medico Cantonale.

L'offerta di questo nuovo servizio ha lo scopo di rispondere ai bisogni individuali e sociali delle situazioni citate, alleviando la sintomatologia del dolore fisico, psicologico e sociale ai pazienti, garantendo una qualità di vita migliore, accompagnandoli alla fine della loro vita con il supporto sanitario, assistenziale e spirituale, in una dimensione affettiva più famigliare.

Inoltre questo servizio serve di supporto e sostegno alla famiglia e/o al suo entourage sociale/amicale e di aiuto all'eventuale elaborazione della perdita.

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.

## 1.6 Altri servizi

### 1.6.1 Servizi di emodialisi

Dall'aprile del 2011 Casa Serena dispone di un reparto con 8 postazioni di emodialisi (estensibili fino a 12) realizzato e gestito in collaborazione con il reparto di emodialisi dell'ospedale Civico di Lugano (EOC). Favorisce un maggior comfort ai residenti che necessitano dell'emodialisi, offrendo un ambiente più familiare e meno ospedaliero, con orari più compatibili alle loro esigenze per i pasti, il riposo, eliminando l'affaticamento delle trasferte e i costi di trasporto.

### 1.6.1 Diagnostica Radiologica

**Casa Serena, la Residenza alla Meridiana, la Residenza Gemmo** e il Centro Polis sono dotate di una radiologia digitalizzata che permette di eseguire gli accertamenti ai Residenti, nel comfort della struttura, evitando il disagio del trasferimento e delle eventuali attese in ospedale.

## 1.7 Impegno formativo

### 1.7.1 Formazione continua

Il LIS con il centro di competenze formazione ha lo scopo di programmare regolarmente aggiornamenti e formazioni interne oltre alla pianificazione delle formazioni SUPSI specifiche (CAS, DAS e MAS) per tutti i collaboratori dei vari settori in particolare per i collaboratori dediti all'assistenza infermieristica ai Residenti. Inoltre è responsabile del coordinamento degli stages nelle varie strutture, degli allievi, studenti ed apprendisti delle varie scuole cantonali.

### 1.7.2 Azienda formatrice

Lugano Istituti sociali assume con entusiasmo il ruolo di azienda formatrice. A favore dei futuri professionisti offre 70 posti di:

- apprendistato sia come operatore/trice socio sanitario, alberghiero, amministrativo e di edifici
- operatori/trici socio assistenziali
- addetti/e alle cure socio sanitarie
- stage orientativi, preformativi e formativi (SSPSS, SUPSI, ...)
- programmi d'inserimento professionale

Lugano Istituti Sociali attraverso il suo centro di competenza sostiene e incoraggia i propri collaboratori ad intraprendere delle formazioni continue, specialistiche di aggiornamento, investendo sulla conoscenza e l'approfondimento per garantire un servizio professionale di qualità e consono ai cambiamenti sociali.

## 1.8 Servizi alberghieri e di manutenzione

### 1.8.1 Cura dell'ambiente

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 olii essenziali naturali adatti all'ambiente sanitario per renderlo piacevole e accogliente. Inoltre svolgono anche una funzione tranquillante, antibatterica e antivirale.

### 1.8.2 Ristorazione

Lugano Istituti Sociali dedica particolare importanza all'offerta di un'alimentazione equilibrata, promotrice della salute nelle proprie strutture, nel rispetto di direttive scientificamente valide e applicate (Società Svizzera di Nutrizione). Regolarmente i menù vengono rinnovati e aggiornati dai cuochi e valutati dalla dietista, nell'ottica di garantire ad ogni residente un buon equilibrio nutrizionale come fonte di benessere, considerando le esigenze dietetiche prescritte dal medico e concordate con la dietista nutrizionista. Per i residenti con difficoltà all'uso delle posate, di masticazione e/o con problemi di apporto calorico-proteico viene garantita l'offerta con Finger Food, o integrati per colmare eventuali deficit nutrizionali. Anche per i disturbi della deglutizione sono disponibili competenze specialistiche.

Dal 2014 è attivo un progetto di buona prassi con delle linee guida e direttive aggiornate per promuovere la salute con l'alimentazione equilibrata, riconosciuto da *Actionsanté* dell'Ufficio Federale della Sanità Pubblica.

### 1.8.3 Bar

Tutte le Case dispongono di un bar interno e di distributori automatici disponibili 24 ore su 24. Il costo delle consumazioni è a carico del residente.

### 1.8.4 Lavanderia

Il lavaggio e lo stiro della biancheria personale del Residente rientrano nel costo della retta ad esclusione dei lavaggi chimici (i capi delicati vengono automaticamente inviati alla lavanderia chimica). Tutti i capi di abbigliamento devono essere "contrassegnati" con il bottone elettronico come da indicazioni fornite in allegato nella lettera di ammissione. Il costo del bottone elettronico con la relativa applicazione è di Fr. 1.10 al pezzo. Questo è suddiviso in Fr. 0.50 per la prestazione dell'applicazione del bottone e Fr. 0.60 quale costo del bottone; importo che fungerà da deposito e pertanto la proprietà di Lugano Istituti Sociali. Per le ammissioni programmate con giorni di anticipo è necessario portare i capi della biancheria del residente da contrassegnare, presso la lavanderia della Residenza alla Meridiana come da indicazione dei responsabili delle ammissioni.

Altresì al momento dell'ammissione, insieme alla governante di riferimento, verrà effettuato un inventario dei capi d'abbigliamento. Per i lavori di sartoria (che sono esclusi dalla retta), ci si può rivolgere al personale curante che a sua volta demanderà il compito alla sartoria di fiducia.

## 1.9 Servizi di manutenzione

### 1.9.1 Servizio manutenzione



Sono possibili piccoli servizi di manutenzione da parte del custode.  
L'arredamento personale resta a carico del residente o del suo rappresentante legale.

### 1.9.2 Impianto TV

Ogni camera è dotata di presa TV il cui canone di ricezione radiotelevisivo alla Serafe SA (ex Billag) è pagato dalla Casa. In ogni camera del centro Polis è in dotazione il televisore.

### 1.9.3 Telefono

Ogni camera è dotata di 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. Su richiesta, a favore delle abitudini della persona, è possibile collegare l'apparecchio telefonico utilizzato al domicilio sia fisso che cordless.

### 1.9.4 Videosorveglianza

Per assicurare condizioni di maggiore sicurezza ai Residenti, le strutture sono dotate di un impianto di videosorveglianza negli spazi comuni (accessi, corridoi, ecc.) escludendo gli spazi ad uso privato.

### 1.9.5 Sistema di segnalazione allontanamento Residente

Le nostre strutture sono dotate di un sistema di sorveglianza che segnala al personale curante l'eventuale allontanamento dalla struttura dell'anziano con disturbi cognitivi, con lo scopo di permettere al personale curante di attivarsi tempestivamente alla sua ricerca nelle vicinanze della Struttura. Questo sistema è applicato solo dopo attenta valutazione e accettazione da parte del residente e/o del suo rappresentante terapeutico.

### 1.9.6 Trasporto e accompagnamento dei Residenti

Il trasporto e l'accompagnamento del Residente per necessità mediche è organizzato dalla casa con i servizi convenzionati, il cui costo è a carico degli assicuratori malattia, i quali possono chiedere una partecipazione ai costi. Per i trasporti di altra natura, quando non possono essere eseguiti dai famigliari o persone di riferimento possono essere organizzati dall'Istituto. In tal caso il costo viene addebitato nella retta. Per i beneficiari della PC (Prestazione Complementare) esiste la possibilità del rimborso secondo le disposizioni del regolamento.

## 1.10 Altri servizi

### 1.10.1 Accesso alle strutture

Nelle residenze per anziani 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.

In ogni momento i parenti possono ottenere informazioni sullo stato di salute dei propri cari, sulle cure e sulle terapie messe in atto, così come su qualunque aspetto di natura organizzativa riferita alle attività promosse all'interno degli Istituti.

Nondimeno, per comprensibili motivi di quiete e sicurezza, le case rimangono chiuse dalle 21:00 alle 07:30. In questa fascia oraria è possibile l'accesso alla struttura solo per giustificati motivi, su richiesta al capostruttura. In casi particolari, la direzione può limitare gli orari di visita riferiti a parenti e/o amici.

Le residenze per anziani possono essere visitate da chiunque sia interessato, previo appuntamento da concordare con le segreterie.

**La Direzione di Lugano Istituti Sociali, nel rispetto delle direttive delle autorità, si riserva la facoltà di limitare le visite in casi di pandemie e/o situazioni che possono mettere a rischio la salute dei residenti e/o del personale. Questo ha come unico scopo la salvaguardia della salute di chi vive e lavora all'interno degli Istituti del LIS.**

#### 1.10.2 Corrispondenza

La corrispondenza recapitata giornalmente è reperibile alla Ricezione o consegnata nelle camere dei residenti per coloro che sono impossibilitati a ritirarla autonomamente.

#### 1.10.3 Gestione amministrativa

La gestione amministrativa dei residenti è normalmente svolta da un familiare, una persona di fiducia o supportata da un curatore.

#### 1.10.4 Servizio podologico, parrucchiere, estetica

Sono disponibili il servizio di pedicure e parrucchiere settimanalmente. Gli orari dei servizi sono affissi all'ingresso dell'apposito locale (costo non compreso nella retta). Da novembre 2018 è disponibile un servizio di estetista settimanalmente su appuntamento. Per gli appuntamenti occorre rivolgersi in animazione (costo non compreso nella retta).

#### 1.10.5 Prodotti per l'igiene personale

Al residente e/o al suo rappresentante legale compete di garantire la disponibilità dei prodotti per l'igiene personale. Quando questo non avviene per condizioni particolari o convenute, la casa provvede al suo approvvigionamento addebitando il costo dei prodotti sulla retta mensile.

#### 1.10.6 Oggetti personali

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro: la Direzione non risponde per eventuali furti.

## 2 Parte seconda - informazioni, ammissioni, sistema di qualità

### 2.1 Informazioni

Le Direzioni delle strutture LIS sono a disposizione dei Residenti e dei famigliari in ogni momento, per fornire qualunque informazione attinente allo stato di salute del proprio caro, alle attività svolte, così come per qualunque altro aspetto.

### 2.2 Ammissione Casa Anziani

Ogni richiesta di ammissione viene esaminata dal Servizio Accoglienza che ne verifica la necessità, quando nonostante il ricorso alla rete dei servizi territoriali di cura e di assistenza, non fosse più possibile all'anziano la permanenza al proprio domicilio, e sulla base delle priorità di intervento, stabilisce le ammissioni, compatibilmente con la disponibilità di posti e in accordo con la Direzione generale.

Quando le circostanze lo permettono, prima del giorno dell'accoglienza, l'anziano viene anche visitato dalla Capostruttura o da un'infermiera dell'équipe curante del reparto in cui verrà accolto; permettendo un'accoglienza più personalizzata all'anziano. Una lettera di conferma della Direzione LIS degli ISC, al richiedente o alla sua persona di riferimento, ne decreta l'ammissione, e comunica la data di accoglienza, la camera assegnata come pure il riferimento del caporeparto dell'unità di cura.

L'accoglienza nella Casa di cura è l'atto con cui si conclude l'intervento del servizio ammissioni.

La lettera di ammissione del LIS sottende l'accettazione da parte del richiedente della Carta dei Servizi della Casa di cura e della compilazione e sottoscrizione del "Contratto di accoglienza di Lugano Istituti Sociali.

Il Residente ha la possibilità di personalizzare gli spazi abitativi privati con mobili e suppellettili, a condizione che non rappresentino un rischio per la sua incolumità. A questo proposito per ragioni di sicurezza e igiene sono vietati i tappeti. Eventuali richieste per la detenzione di animali domestici devono essere sottoposte alla Direzione, la quale decide, tenuto conto delle circostanze (tipo di animale, stato di salute dell'anziano, ecc.). Tale possibilità è limitata solo a coloro i quali possiedono già l'animale al momento dell'ammissione. Per la cura dell'animale (nel rispetto delle disposizioni del veterinario cantonale), per la sua igiene, alimentazione, ecc. ed eventuali danni a terzi è responsabile il residente o il suo rappresentate legale.

#### 2.2.1 Ammissione Reparto "Centro di competenze in cure palliative"

Le ammissioni dei pazienti in questo reparto avvengono dopo attenta valutazione clinico-sanitaria e sociale, fra il medico proponente e il Direttore Sanitario LIS Dr. Roberto Di Stefano.

### 2.3 La retta e i costi

L'accoglienza nella Struttura è garantita indipendentemente dalla situazione finanziaria<sup>4</sup>.

Il costo di una giornata di soggiorno/degenza in casa anziani è coperto da:

---

<sup>4</sup> confronta Allegato 2: Dichiarazione situazione finanziaria

### 2.3.1 Calcolo della retta – la retta differenziata

Nella Struttura si applica la retta differenziata. In altri termini, la partecipazione finanziaria richiesta al Residente è fissata in base al suo reddito e alla sua sostanza.

L'approvazione dell'importo della retta spetta all'Ufficio degli anziani del Dipartimento della Sanità e della Socialità. La retta è fissata annualmente dallo stesso Ufficio sulla base dei costi riconosciuti ad ogni Istituto sussidiato. Per l'anno 2021 la retta minima ammonta a Frs. 84.- e la retta massima sarà di frs. 137.15. Per i soggiorni temporanei presenti unicamente presso la Residenza alla Meridiana è previsto un contributo fisso quotidiano di frs. 50.- stabilito dall'autorità cantonale.

### 2.3.2 Assegno Grande Invalido (AGI)

L'Assegno Grande Invalido è riconosciuto dalla cassa di compensazione competente e versato unitamente alla rendita AVS. La rendita AGI è pertanto, fatturata .00000000 direttamente dall'istituto al residente in aggiunta alla retta e retroattivamente alla data di riconoscimento dell'assegno così come stabilito dalle direttive cantonali. L'ammissione nella casa per anziani fa decadere automaticamente l'eventuale assegno grandi invalidi di grado lieve di cui poteva beneficiare l'anziano al domicilio.

L'AGI è riconosciuto qualora si rende necessaria l'assistenza regolare ed importante di terzi per compiere gli atti ordinari della vita (alzarsi, lavarsi, vestirsi, mangiare, cure permanenti, sorveglianza personale) e se le seguenti condizioni sono ottemperate:

- la grande invalidità di grado medio o elevato deve essere rilevabile da almeno un anno;
- I beneficiari non hanno diritto ad assegni per grandi invalidi dell'assicurazione infortuni obbligatoria o dell'assicurazione militare.
- L'ottenimento dell'assegno per grandi invalidi non dipende dunque dal reddito o dalla sostanza bensì dal grado d'invalidità rilevato.

### 2.3.3 Gli assicuratori malattia

Secondo la convenzione con gli Assicuratori di malattia, in ossequio alla LAMal, versano all'istituto un importo giornaliero per le cure necessarie compreso la fisioterapia secondo il RAI/RUGS. Pagano i medicinali riconosciuti nella lista delle specialità (LS) assunti dal Residente. Gli assicurati partecipano ai costi delle prestazioni ottenute con la rispettiva franchigia annua e la partecipazione del 10% dei costi eccedenti la franchigia ma per un massimo di Fr. 700.- oltre alla franchigia annua. I beneficiari della prestazione complementare possono fare richiesta di rimborso dei costi relativi alla franchigia annua e la partecipazione ai costi.

### 2.3.4 Prestazioni non comprese nella retta

- cure estetiche (parrucchiere, estetista e interventi di pedicure);
- consumazioni al bar;
- comunicazioni telefoniche;
- abbonamenti non previsti (la TV ed internet sono compresi nella retta);
- lavaggio chimico della biancheria personale, applicazione bottone elettronico vestiti, cuciture e riparazioni (vedi consegna indicazioni particolari al momento dell'ammissione);
- prodotti per l'igiene personale;
- trasporto e/o accompagnamento al di fuori dell'istituto;
- assistenza da parte dei medici e prestazioni mediche;

- gestione e spese amministrative in caso di assunzione del compito dalla casa;
- eventuali spese di soggiorno per vacanza o escursioni;
  
- eventuali ausili specifici individuali come scarpe ortopediche ecc.;
- assicurazione di responsabilità civile collettiva;
- spese di sgombero della camera
- medicinali / preparati non riconosciuti nella lista specialità (No LS)

### 2.3.5 Diritto alla detrazione dalla retta

Il Residente ha diritto alla detrazione dalla retta quando la sua assenza per vacanze, ospedalizzazioni o degenze all'esterno è superiore ai tre giorni consecutivi.

La detrazione consiste nella riduzione di Fr. 20.— giornalieri. Il giorno di partenza e del rientro non sono considerate come assenze. L'assegnazione di un garante per il pagamento della retta è indispensabile qualora non sia il residente medesimo (vedi contratto di accoglienza). Il ruolo da lui svolto prevede l'incasso delle rendite e il pagamento dei costi. Ove questi venisse meno ai propri adempimenti, la Direzione si riserva di attivare misure, quali la richiesta d'istituzione di una curatela amministrativa. In casi gravi può anche emettere un decreto di dimissione del Residente.

### 2.3.6 Fatturazione

La fatturazione mensile della retta avviene anticipatamente: all'inizio del mese per il mese corrente. Le spese non comprese nella retta vengono aggiunte alla retta del mese successivo. Le prestazioni di cura, secondo il fabbisogno clinico/assistenziale del residente, sono fatturate bimestralmente alla cassa malati.

## 3 Parte terza - Sistema di qualità

### 3.1.1 Settore alberghiero

Il riferimento è il piano, riconosciuto dall'autorità cantonale, che definisce le unità di personale in funzione della tipologia della struttura dal punto di vista architettonico, dei materiali, della frequenza della pulizia e disinfezione dei locali.

### 3.1.2 Cucina

Vengono applicate tutte le disposizioni cantonali sull'autocontrollo della qualità delle derrate alimentari ed eseguite verifiche dei menù da uno specialista in dietetica e nutrizione.

Sono pianificati regolari incontri fra Capo cucina, cuochi, responsabili acquisti derrate alimentari, responsabile del settore sanitario e dietista per il monitoraggio continuo della qualità.

Annualmente i cuochi ricevono formazioni e aggiornamenti legati agli aspetti di autocontrollo dell'igiene proposte di nuovi menù, nuove modalità di cottura ecc...

### 3.1.3 Cure sanitarie

#### **La verifica interna prevede:**

- Promozione della qualità e verifica con audit interno.
- Rispetto delle norme emanate dagli Uffici preposti all'applicazione delle specifiche Ordinanze in base alle norme legali vigenti sulle arti sanitarie e l'igiene.

- Rispetto dei criteri di qualità secondo il contratto delle prestazioni e il catalogo delle prestazioni.
- Rispetto dei protocolli e direttive interne per la qualità.
- Controllo dell'esecuzione degli interventi clinico-assistenziali pianificati.
- Uso della cartella sanitaria informatizzata per ogni residente contenente tutti i dati, le osservazioni, le prescrizioni mediche e le prestazioni sanitarie eseguite durante la permanenza nella Struttura.
- Uso dello strumento RAI-NH per le case per anziani del Canone Ticino.
- Stesura dei piani di cura dei residenti in funzione del RAI-NH.
- Controllo sul comportamento dei collaboratori.
- Formazione e aggiornamento dei collaboratori sui temi clinici - assistenziali e di bientraitance
- Valutazione della qualità percepita rivolta a residenti, famigliari e collaboratori (SUPSI)

#### 3.1.4 Standard di qualità specifici

Gli standard di qualità specifici corrispondono a obiettivi di qualità delle diverse prestazioni, rese singolarmente all'ospite. Sono pertanto direttamente verificabili dall'utenza che ha l'opportunità di esprimersi in merito attraverso il questionario LIS e l'indagine sulla qualità percepita promossa dalla SUPSI con frequenza triennale.

## 4 Parte quarta – Diritti e doveri del Residente

### 4.1 Diritti del residente

#### 4.1.1 Assistenza Sanitaria

Ricevere l'assistenza prevista nel contratto di prestazione stipulato dalla residenza medicalizzata con l'Ente sussidiante cantonale. Essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.

#### 4.1.2 Accesso alle Strutture

Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accoglienza, ai tempi di attesa, ai diversi regimi assistenziali, alle modalità di compartecipazione o pagamento delle spese.

#### 4.1.3 Informazione e Consenso

Ottenere tempestivamente e cortesemente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura e i trattamenti sanitari che lo riguardano. Decidere preventivamente il proprio consenso agli atti diagnostici e terapeutici.

#### 4.1.4 Rapporti con il personale della Casa

Identificare il personale sanitario con il quale entra in rapporto, attraverso apposito cartellino di riconoscimento, leggibile e riportante nome e qualifica dell'operatore sanitario. Essere individuato con il proprio nome e cognome, essere trattato con cortesia e rispetto da tutto il personale. Mantenere i contatti con i propri familiari e i conoscenti, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie, dei visitatori e degli altri Residenti. Vedere riconosciuta la parità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, razza, fede religiosa, appartenenza culturale, opinioni, condizioni economiche, lingua, nazionalità. Ottenere su richiesta, adeguata assistenza religiosa attraverso i ministri di culto disponibili.

#### 4.1.5 Privacy

Avere salvaguardata la propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche, oltre alla condizione socio-economica. Avere garantita la segretezza sulle ragioni del proprio ricovero, sulle dichiarazioni rese agli operatori, sul proprio stato di salute.

#### 4.1.6 Personalizzazione dell'assistenza

Garantire all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di una scheda informativa per i residenti. Garantire ampie fasce di apertura delle strutture di degenza, per la visita dei parenti. Assicurare al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati, anche attraverso la definizione e pubblicizzazione degli orari di ricevimento da parte dei Medici. Creare una relazione fra anziano e personale curante caratterizzata da un contatto non solo di tipo professionale e tecnico ma soprattutto umano affinché la persona si senta accolta, curata e amata.

#### 4.1.7 Tutela dei diritti del Residente

La Direzione riconosce a ciascuno la possibilità di comunicare osservazioni (o reclami) su eventuali disfunzioni insorte prima, durante e dopo la fruizione dei servizi erogati.

Le osservazioni non sono solo una forma di tutela per l'utente, ma anche uno degli strumenti orientati al miglioramento della qualità dei servizi offerti. E' inoltre un'occasione che può accrescere la comunicazione e la relazione di "fiducia" fra utente e struttura.

**In particolare si assicura:**

- una risposta per tutti i tipi di osservazioni pervenute alla Direzione
- imparzialità di giudizio sia rispetto alla persona che segnala, sia rispetto agli operatori in causa
- riservatezza dei dati: le osservazioni vengono portate a conoscenza dei soli diretti interessati
- trattamento equo per tutte le persone che si trovano in circostanze simili
- una procedura completa che regola le responsabilità e le fasi del percorso delle osservazioni o reclami.

## 4.2 Doveri del residente

### 4.2.1 Aspetti generali

Il Residente è tenuto a rispettare la tranquillità degli altri residenti e a mantenere un comportamento adeguato nei confronti del personale della Residenza.

La Direzione si riserva di prendere provvedimenti qualora il Residente o un suo rappresentante manifestassero un comportamento inadeguato o lesivo nei confronti degli altri residenti, dei collaboratori e dell'Istituzione.

Per ragioni mediche, così come a tutela della tranquillità e dignità dei Residenti e del personale, e più in generale, del buon funzionamento della casa, la Direzione LIS può limitare l'accesso alla struttura a parenti o altre figure di riferimento dei Residenti, qualora la loro presenza sia motivo di perturbazione per il proprio parente, per gli altri Residenti e/o per il personale della casa.

Qualora la misura di limitazione dell'accesso non fosse sufficiente, la Direzione LIS, previa diffida scritta, può eseguire il trasferimento del Residente in altro reparto o in altra struttura della Città di Lugano, fermo restando che lo stesso non sia motivo di pregiudizio per la sua salute.

In casi estremi la Direzione LIS si riserva, sentito il parere del medico curante, del Direttore Sanitario, del Capostruttura, di dimettere il Residente e di rescindere il contratto.

### 4.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta

Il Residente o il suo rappresentante citato nel contratto di accoglienza sono tenuti al pagamento regolare.

### 4.2.3 Fumo

Il residente può fumare solo negli spazi dedicati; non può assolutamente fumare all'interno delle camere, né nella sala da pranzo né in qualsiasi altro locale della casa. Ciò per rispetto dei non fumatori e per ragioni di sicurezza. Questo vale anche per i visitatori.



#### 4.2.4 Partecipazione alla redazione di testamenti da parte del personale di cura

È vietato al Residente coinvolgere il personale di cura nella partecipazione alla redazione di testamenti.

Si osserva altresì che il personale di cura non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti alla mansione. Eventuali oboli o lasciti dovranno essere versati in una cassa comune e saranno destinati ad attività collettive a favore dei collaboratori.

#### 4.2.5 Segnalazioni / osservazioni sui servizi

Il Residente o il suo rappresentante legale possono e dovrebbero sempre segnalare alla Direzione generale di Lugano Istituti Sociali, le osservazioni sui servizi, tanto attraverso lo strumento di raccolta deputato (bucallettere) situata nel foyer di ingresso e opportunamente segnalata, quanto direttamente a un membro della Direzione.

#### 4.2.5 b Procedura

A seguito dell'osservazione sui servizi presentata, la Direzione provvede a:

- sottoporlo all'attenzione dei Responsabili competenti
- raccogliere le informazioni necessarie alla valutazione del caso
- formulare la risposta all'istante.

#### 4.2.5 c Risposta

La Direzione provvede di principio a dare risposta alle osservazioni sui servizi presentati dall'utente o dal suo rappresentante legale entro 15 giorni dalla data di segnalazione.

## 5 Parte quinta – Contratto di accoglienza ed allegati

La presente Carta dei Servizi con gli allegati è parte integrante del Contratto di accoglienza. Il Contratto di accoglienza e i primi tre allegati sono necessari e imprescindibili per l'ammissione del Residente e devono essere compilati e consegnati al più presto alla Segreteria o Direzione della Casa.

- Contratto di accoglienza (duplice copia<sup>5</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 specifica
- Allegato 7: Questionario di valutazione

La Direzione di Lugano Istituti Sociali augura a tutti i Residenti una lieta permanenza!

*Ultimo aggiornamento: 03.08.2021*

---

<sup>5</sup> Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.