

LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: CASA SERENA

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 a **Casa Serena** 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

Casa Serena
Via Marco da Carona 10
6900 Lugano

Tel.	+41 58 866 21 11
E-mail	casa.serena@lugano-lis.ch
E-mail ammissioni	ammissione.anziani@lugano-lis.ch
Sito internet:	www.lugano-lis.ch

Presentazione della struttura

Casa Serena (1976)

Edificata sul terreno dell'ex Ricovero comunale di assistenza, nel popoloso quartiere di Molino Nuovo, Casa Serena, oltre ad essere la più grande struttura esistente nel Cantone Ticino, è la decana delle istituzioni per l'accoglienza di persone anziane della Città di Lugano alle quali garantisce assistenza 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.) Casa Serena dispone di un bar e di un grande parco che fungono da luogo d'incontro per i residenti e gli abitanti del Quartiere.

Capacità di accoglienza: 169 posti letto

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

Progettista: arch. Giancarlo Durisch

Inaugurazione: 1976 (rinnovata nel 1997, 2011 e nel 2015)

Persone di riferimento

Capostruttura: Katia Premoli

Caposervizio: Filippo Amadio

Direttore sanitario: Dr. Roberto Di Stefano

Medici responsabili della casa e referenti per i soggiorni temporanei: Dr. Antoin Georgis e

Dr. Alfonso Iodice

Medico referente reparto protetto: Dr. Michele Ferretti

Caporeparto piano 2: Oscar Trussardi

Caporeparto piano 3: Justine Spielmann

Caporeparto piano 4: Angie Dill

Caporeparto piano 5: Helena Milivojevic

Caporeparto piano 6: Adriano Coppolino

Caporeparto piano 7: Annalaura Panizza

Caporeparto piano 8-9: Luca Ferraro

Fisioterapia: Eric De Vecchi e Claudia Vasquez

Animazione: Nella Sartori

Specialista d'attivazione: Tania Pilotti

Specialista d'attivazione reparto protetto: Massimo Moccetti

Governante: Katia Bernasconi

Chef: Fabio Marrone

Manutenzione: Ongaro Davide e Alberto Rodriguez

Segreteria: Alessandro Kaplan e Giulia Maggi

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

Organizzazione degli spazi

Casa Serena si presenta come un complesso edilizio composto da più strutture unite tra loro. Si sviluppa su 10 livelli e si apre su un grande giardino, in parte protetto, permettendo agli anziani residenti di poter passeggiare e godere di un ampio spazio aperto.

Piano cantina

Comprende vani deposito; un ampio spazio è riservato agli impianti tecnici, ai magazzini e ai depositi per la grande cucina della Casa.

Sfruttando la possibilità di luce e aria diretta, sono stati creati due vani per l'esecuzione di lavori artigianali di utilità generale del complesso e locale smistamento biancheria. A questo livello è situata la camera mortuaria.

Piano terreno

Subito dopo l'ingresso vi troverete nel grande bar aperto sul giardino. Vicino troverete gli uffici amministrativi. Sono presenti anche, i servizi per i residenti (parrucchiere, manicure, podologia e guardaroba), gli spazi per l'animazione, la sala riservata ai fumatori e il distributore automatico attivo 24 ore su 24.

Primo piano

Accoglie principalmente la cucina, la sala da pranzo, la cappella, la farmacia centrale e il reparto di emodialisi. Si trovano inoltre su questo piano il servisol per il personale e la sala riunioni.

Secondo, quarto, quinto, sesto, settimo, ottavo e nono piano

Ai piani secondo, quarto, quinto, sesto, settimo, ottavo e nono, 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.

Terzo piano

Al terzo piano, si trova 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, 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.

Servizi e attività offerte

Accoglienza

Data e ora d'ingresso a Casa Serena saranno concordate con la capostruttura.

Nell'incontro di conoscenza con Lei e i suoi famigliari o altre persone di referencia 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 referencia 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 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 medicamenti 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 facente parte della Direzione Medica del LIS. La Direzione medica è composta dal Direttore sanitario e dal vice Direttore sanitario. Questi collaborano con 8 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

Casa Serena si avvale delle prestazioni d'infermieri diplomati CRS, Operatori Socio Sanitari, Addetti alle cure sociosanitari 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.

A Casa Serena le cure infermieristiche sono organizzate, coordinate e assicurate dalla Capostruttura e dal Caposervizio, cui competono la responsabilità delle cure, coadiuvati dalla collaborazione di sette capireparto.

Servizio farmaceutico

I medicamenti vengono forniti dalla Residenza nel rispetto dei principi attivi dei farmaci prescritti dal medico con la sostituzione automatica con i farmaci generici disposta dalla farmacista. La Residenza provvede bimestralmente a fatturare il consumo alle rispettive assicurazioni malattia.
I medicamenti acquistati direttamente dai Residenti o dai familiari, di propria iniziativa, restano a carico dell'acquirente e non sono riconosciuti dagli assicuatori malattia.

Servizio 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.

Servizio di Fisioterapia

Casa Serena 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 assicuatori 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 e 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.

	Orario
Giovedì	16.15
Domenica	10.00

Servizi amministrativi

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:30, invitiamo cortesemente i familiari a privilegiare questi orari per le richieste e le comunicazioni amministrative.

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.

Casa Serena dispone di un bar interno è aperto tutti i giorni.

	Orario
Mattina	09.15 -11.45
Pomeriggio	13.45 -17.45

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

Al piano terreno mettiamo a disposizione un servizio di parrucchiere, estetica, podologia e igiene dentale. Se intende beneficiarne potrà fissare un appuntamento 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. Si rimanda alla Carta dei servizi LIS i dettagli della procedura di contrassegno dei capi di abbigliamento.

Servizio tecnico

Ogni camera è dotata di presa TV 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

A Casa Serena 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 22:00 alle 06:30. 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 Casa Serena 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

12.00-13.00 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 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.

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: 29.10.2025

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