



LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: CENTRO L'ORIZZONTE

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Gentile residente,

siamo lieti di fornirle attraverso la Carta dei Servizi, le informazioni per conoscere l'offerta che le verrà garantita al **Centro L'Orizzonte** 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

Centro l'Orizzonte
Via Cantonale
6951 Colla

Tel. +41 58 866 30 00
E-mail centro.orizzonte@lugano-lis.ch
E-mail ammissioni ammissione.anziani@lugano-lis.ch
Sito internet: www.lugano-lis.ch

Presentazione della struttura

Centro L'Orizzonte

Il Centro L'Orizzonte è posto su un terreno nelle immediate vicinanze del nucleo del villaggio di Colla, ai margini del bosco, offre ai suoi ospiti un'incantevole vista su tutta la valle.

Si trova a circa 20 km a nord-est di Lugano. Venne scelto quale sede del complesso, in quanto ubicato al centro del semicerchio descritto dalla strada Tesserete-Corticiasca-Bogno, a monte della strada cantonale, ai margini di un'ampia area boschiva con le camere e i locali comunitari rivolti a valle.

Il reparto unico ripartito sui 3 livelli comprende 42 camere singole.. La struttura 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.)

Informazioni supplementari

Capacità di accoglienza: 42 posti letto

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

Progettista: architetto Brenno Moresi e Milo Navone

Inaugurazione: 1994

Persone di riferimento

Capostruttura: Zdenka Ilicevic

Direttore sanitario: Dr. Roberto Di Stefano

Medico responsabile della casa Dr. Lorenc Llopart

Caporeparto: Ruben Bernasconi

Fisioterapista: Mauro Panzeri

Animatrice: Maria Angela Tudino

Chef: Cogoni Alberto

Manutenzione: Fabio Marzini

Segreteria: Roberta Pietrogiovanna

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

Organizzazione degli spazi

Il Centro l'Orizzonte si presenta come un complesso edilizio a monoblocco allungato. Ristrutturata nel 2024 con la realizzazione di un giardino sensoriale e un'ampia sala da pranzo che aumenta la luminosità degli ambienti e valorizza la vista sulla splendida valle. Si sviluppa su cinque livelli dal piano cantina al secondo piano. Sul retro e sul lato a nord ampi spazi verdi attraversati da un camminamento permettono agli anziani residenti di poter passeggiare entro un'area nella quale si sentono protetti.

Piano -2

Al piano -2 si trovano i locali di servizio e la sala di animazione aperta sulla strada, dove i Residenti svolgono parte delle attività occupazionali, ludiche e ricreative.

Piano -1

Al piano -1 sono situate le prime 14 camere dei Residenti con vista verso la valle e la cappella.

Pianterreno

Al pianterreno il bar, il soggiorno/sala da pranzo completamente rinnovati hanno anche la funzione di attività di animazione e ricreative. A questo livello sono situate anche la direzione, gli uffici amministrativi, la sala riunioni, il locale di fisioterapia e il parrucchiere.

Primo e secondo piano

Al primo e secondo piano si trovano rispettivamente 14 camere singole dei Residenti tutte con vista

Servizi e attività offerte

Accoglienza

Data e ora d'ingresso al Centro L'Orizzonte 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 di sua richiesta le verranno forniti e fatturati dalla struttura. Il giorno d'ingresso sarà accolta 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 del medico assegnato alla struttura dal LIS. La Direzione medica è composta dal Direttore sanitario e dal vice Direttore sanitario. Questi collaborano con i medici, che assicurano la reperibilità continua nelle Case di cura 24 ore su 24.

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

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

Cura della persona e assistenza infermieristica

Il Centro L'Orizzonte 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.

Al Centro L'Orizzonte le cure infermieristiche sono organizzate e coordinate dalla Capostruttura, cui compete la responsabilità delle cure, coadiuvata dalla collaborazione di un caporeparto.

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

Il Centro L'Orizzonte dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato, gestito da un fisioterapista diplomato occupato al 60%. 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 un'animatrice che si avvale della collaborazione di alcune figure esterne per 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 hanno luogo **ogni quindici giorni** le funzioni di culto cattolico. Viene inoltre attivata, laddove possibile, un'assistenza spirituale individuale secondo la confessione religiosa.

	Orario
Ogni due mercoledì	15.30

Servizi amministrativi

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

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 oli 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.

Il Centro L'Orizzonte dispone di un bar interno è aperto tutti i giorni.

Giorni feriali	Orario
Mattina	09.30 – 11.30
Pomeriggio	14.30 – 17.00

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 e igiene dentale

Mettiamo a disposizione un servizio di parrucchiere, podologia e igiene dentale. Se intende beneficiarne potrà fissare un appuntamento rivolgendosi al personale 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 lavanderia interna alla struttura.

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

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

Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza, la struttura rimane chiusa dalle 21:00 alle 07:30. 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 il Centro l'Orizzonte 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:

7.00-9.30 colazione

11.45 -13.00 pranzo

17.45-19.00 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: 17.02.2025

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