



## LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: CENTRO LA PIAZZETTA

---

### 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 la Piazzetta** 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.

Il Capostruttura è a disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta, delucidazione o informazione supplementare.

#### Indirizzo e contatti

Centro la Piazzetta

Via Loreto 17

6900 Lugano

Tel. +41 58 866 29 11

E-mail

E-mail ammissioni

Sito internet: [www.lugano-lis.ch](http://www.lugano-lis.ch)

## Presentazione della struttura

### Centro la Piazzetta (1994)

Ubicato sul terreno dell'ex proprietà Ferrari, il **Centro la Piazzetta** di Loreto è concepita come luogo di cura aperto verso il quartiere circostante e ospita prevalentemente anziani domiciliati nella zona della collina situata nel rione di Loreto e nel centro città.

Al piano terra si trova una sala polifunzionale utilizzata per eventi a favore dei residenti o di carattere pubblico. Al primo piano della residenza si trova il giardino con un parco giochi aperto al pubblico e dai piani superiori le camere sono rivolte verso lo splendore del lago e sul giardino.

La struttura, dotata di spazi per l'incontro e il ricevimento, nonché di un settore per le cure fisioterapiche, è medicalizzata. La direzione medica e il settore delle cure infermieristiche garantiscono una presenza continua. Oltre a numerosi servizi interni a favore dei residenti, sono erogate prestazioni da parte di personale esterno (podologia, coiffure, estetica, igiene dentale, ecc.)

Nel 2006 è stata ampliata. Con la nuova ala dell'edificio sono state realizzate delle camere anche al piano giardino. Inaugurato a luglio 2025 l'ampliamento della sala da pranzo con l'apertura di una luminosa veranda aperta sul giardino.

#### Informazioni supplementari

**Capacità di accoglienza:** 93 posti letto

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

**Progettista:** architetto Giovanni Ferrini

**Inaugurazione:** 1994 e ampliamento nel 2006

## Persone di riferimento

**Capostruttura:** Gianfranco Mancuso

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

**Medico responsabile della casa:** Dr. Fabrizio Ferretti e Dr.ssa Simona Bambace e Dr.ssa Valentina Mongiardi

**Caporeparto piano 2:** Adriano Coppolino

**Caporeparto piano 3:** Milanka Vujic

**Caporeparto piano 4:** Elizabeta Urosevic

**Fisioterapia:** Barbara Gazzotti e Federica Contini

**Animazione:** Annick Reiner e Maria Manuela Dos Santos

**Governante:** Paola De Luigi

**Chef:** Flavio Lischetti

**Manutenzione:** Lucien De Iaco e Christophe Corti

**Segreteria:** Simone Cappellari e Maruska Bianchi

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



## Organizzazione degli spazi

Il Centro la Piazzetta presenta come un complesso edilizio a forma di "L" aperto sul lago di Lugano e su un ampio giardino comprensivo di parco giochi pubblico e di un camminamento a favore della persona anziana. Si sviluppata su sei livelli dal piano cantina al terzo piano.

### Piano cantina

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

### Pianterreno

Al pianterreno, sulla caratteristica piazza, potete trovare l'ingresso principale e la sala polivalente per le attività di quartiere.

### Primo piano

Al primo piano, oltre a sette residenze potete trovare il bar, la sala da pranzo, la segreteria, l'animazione, la fisioterapia ed i locali dedicati ai servizi parrucchiera, podologia, estetica.

### Secondo, terzo e quarto

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

## Servizi e attività offerte

### Accoglienza

Data e ora d'ingresso al Centro la Piazzetta saranno concordate con il capostruttura. Nell'incontro di conoscenza con Lei e i suoi familiari 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 mobili 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 familiari 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 accolto un collaboratore o una collaboratrice che le dedicherà l'attenzione e il tempo necessari 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 uno dei medici assegnati alla struttura dal 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

Il Centro La Piazzetta 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 la Piazzetta le cure infermieristiche sono organizzate e coordinate dal Capostruttura cui compete la responsabilità delle cure, coadiuvata dalla collaborazione di tre 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 assicuratori malattia.

## Servizio di Fisioterapia

Il Centro la Piazzetta dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato, gestito da due fisioterapiste diplomate.

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

## Animazione socioculturale e attività ricreativa

Un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito da animatrici, si avvale della collaborazione di volontari e di alcune figure esterne per le attività specialistiche, gli intrattenimenti, i momenti di svago, le feste e gli eventi dei quali sarete informati con l'aggiornamento settimanale del calendario.

## Assistenza spirituale

Nella struttura è situato un piccolo locale di raccoglimento spirituale, mentre nella sala multiuso hanno luogo le funzioni di culto cattolico. È inoltre assicurata l'assistenza spirituale dei Frati Francescani della Chiesa del quartiere, che sono disponibili a chiamata. Viene inoltre attivata, laddove possibile, un'assistenza spirituale individuale secondo la confessione religiosa.

	Orario
Prefestivi	15.30

## Servizi amministrativi

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

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

## Servizi alberghieri

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

Per motivi di sicurezza e igiene, agli anziani non è consentito portare elettrodomestici e tappeti, ad eccezione del televisore e del frigorifero, previa valutazione e autorizzazione del capostruttura.

## 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 la Piazzetta dispone di un bar interno è aperto tutti i giorni.

Tutti i giorni	Orario
Mattina	09.00-12.00
Pomeriggio	15.00-18.00

Inoltre sia al pianterreno, sia al primo piano sono presenti dei distributori automatici disponibili 24 ore su 24.

I visitatori hanno la possibilità di consumare i pasti, all'interno della sala da pranzo, assieme al residente. Il costo del pasto è a carico del visitatore. Il costo del pranzo ammonta a Fr. 23.--, rispettivamente a Fr. 12.-- per i beneficiari dell'AVS, per i bambini e gli studenti fino a 25 anni. La cena ammonta a Fr. 13.80, rispettivamente a Fr. 10.30 per i beneficiari dell'AVS, i bambini e gli studenti fino a 25 anni.

## Servizio podologico, parrucchiere, estetica e igiene dentale

Mettiamo a disposizione un servizio di parrucchiere, estetica, podologia e di igiene dentale. Se intende beneficiarne potrà fissare un appuntamento rivolgendosi durante gli orari di apertura direttamente in segreteria. 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

Al Centro la Piazzetta 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 chiuse dalle 18:00 alle 07:00. In questa fascia oraria potrà ricevere visite solo per giustificati motivi, richiedendo l'autorizzazione alla capostruttura.

### Attività quotidiane e organizzazione della giornata

Le sue giornate presso il Centro la Piazzetta 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:

Colazione – 7.30-10.30

Pranzo: 12.00 - 13.30

Cena: 18.00 - 19.30

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 come definita nel grafico verrà adattata e rivista considerando 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 primo piano.



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

Insieme alla Carta dei servizi riceverà i seguenti allegati con l'invito a consegnarli completati in ogni loro parte.

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

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

*Ultimo aggiornamento: 29.07.2025*

---

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