



LIS – RESIDENZA PER ANZIANI: RESIDENZA GEMMO

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Gentile residente,

siamo lieti di fornirle attraverso la Carta dei Servizi, le informazioni per conoscere l'offerta che le verrà garantita alla **Residenza Gemmo** 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

Residenza Gemmo
Via Canevascini, 30
6900 Lugano

Tel. +41 58 866 25 11
E-mail residenza.gemmo@lugano-lis.ch
E-mail ammissioni ammissione.anziani@lugano-lis.ch
Sito internet: www.lugano-lis.ch

Presentazione della struttura Residenza Gemmo (1989)

La Residenza Gemmo, che deve il nome all'omonimo Quartiere, è la terza istituzione, in ordine di tempo, voluta dalla Città a favore degli anziani. Ubicata a Besso e non lontana dal laghetto di Muzzano, è circondata da un parco e da una corte interna che la caratterizzano come un piacevole luogo di soggiorno.

I residenti provengono prevalentemente dalla zona di collina situata a ridosso del rione di Besso e dal centro città. La struttura dispone di 4 reparti e in particolare di uno concepito per l'accoglienza di persone colpite da patologie degenerative delle funzioni cognitive, con un giardino protetto al quinto piano.

La Residenza Gemmo 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, ecc.)

Informazioni supplementari

Capacità di accoglienza: 120 posti letto

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

Progettista: architetto Alberto Tibiletti

Inaugurazione: 1989; ampliamento nel 2010 (architetto Stefano Tibiletti)

Persone di riferimento

Capostruttura: Paolo Botta

Direttore sanitario: Dr. Roberto Di Stefano

Medico responsabile della casa: Dr. Paolo Städler

Caporeparto piano 1: Mario Milojevic

Caporeparto piano 2: Simone Gambini

Caporeparto piano 3: Vanja Tomic

Caporeparto piano 4: Chiara Lanza

Fisioterapia: Andrea Ferracin e Gianinazzi Leila

Animazione: Loredana Burcheri e Karin Iachemet

Governante: Daniela Fasana Righeschi

Manutenzione: Battista Cimetti e Dylan Petralli

Segreteria: Elisabetta Meier e Alissia Reali

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



Organizzazione degli spazi

La Residenza Gemmo si presenta come un complesso edilizio a forma di U, rivestita di mattoni rossi, sviluppata su cinque superfici dal piano cantina al quarto piano. Attorniata da spazi verdi, che permettono agli anziani residenti di poter passeggiare entro un'area nella quale si sentono protetti.

Piano cantina

Al piano cantina sono situati magazzini, locali tecnici e l'accesso per i veicoli.

Piano terreno

Al pianterreno si trova l'ingresso principale, i locali per le attività comuni, lo spazioso soggiorno con il camino e il bar. Rappresenta un ambiente privilegiato che favorisce la socializzazione e il piacere della condivisione.

Primo, secondo e terzo piano

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

Quarto piano

Al quarto piano, sono disponibili 30 posti letto dedicati alle persone anziane affette da deficit cognitivo. Questo reparto è collegato al giardino pensile protetto adeguato alle esigenze di sicurezza determinate da questa patologia.

Servizi e attività offerte

Accoglienza

Data e ora d'ingresso alla Residenza Gemmo 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 della sua richiesta le verranno forniti e fatturati dalla struttura. Il giorno d'ingresso sarà accolta un collaboratore o una collaboratrice 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 assegnato 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

La residenza Gemmo si avvale delle prestazioni d'infermieri diplomati CRS, Operatori Socio Sanitari, Addetti alle cure sociosanitarie e Collaboratori sanitari i cui profili formativi sono riconosciuti dal Dipartimento della Sanità e della Socialità.

Il personale che opera nelle strutture LIS è formato ed in possesso di un diploma e abilitato a esercitare la professione e selezionato in funzione dei valori dichiarati nelle nostre filosofie di cura, consultabili nella Carta dei Servizi LIS. Riconoscibile con nome, cognome e funzione visibili sul cartellino esposto sulla divisa.

Alla Residenza Gemmo le cure infermieristiche sono organizzate, coordinate e assicurate dal Capostruttura, cui compete la responsabilità delle cure, coadiuvata dalla collaborazione di quattro capo reparti.

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

La Residenza Gemmo dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato, gestito da due fisioterapisti diplomati.

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

Animazione socioculturale e attività ricreativa

Un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito 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
Sabato e prefestivo	16.00

Servizi amministrativi

Orari di apertura

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

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

Servizi alberghieri

È assicurata la cura dell'ambiente abitativo del Residente, la pulizia, l'igiene degli spazi e dei locali comuni. Negli ultimi anni negli ambienti della casa vengono diffusi degli olii essenziali naturali adatti



all'ambiente sanitario per renderlo piacevole e accogliente, con effetto rilassante, tranquillante, antibatterico e antivirale.

Per ragionevoli motivi di sicurezza e d'igiene l'anziano non può portare elettrodomestici e tappeti.

Servizio ristorazione

Settore di importanza notevole, garantisce un'offerta varia ed equilibrata garantita dalla sinergia dei nostri cuochi con la dietista nel rispetto di direttive scientificamente valide.

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

	Orario
Mattina	09.30-11.30
Pomeriggio	14.15-18.00

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

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

Servizio podologico, parrucchiere, estetica e igiene dentale

Mettiamo a disposizione un servizio di parrucchiera, estetica, podologia e igiene dentale. Se intende beneficiarne potrà fissare un appuntamento rivolgendosi alle animatrici secondo calendario e orari indicati all'ingresso del locale dedicato. Il costo dei trattamenti non è compreso nella retta.

Servizio lavanderia

Viene garantito il servizio di lavaggio e stiro della biancheria dalla nuova lavanderia centralizzata situata nel comune di Agno. 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



Alla Residenza Gemmo 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 07:30. In questa fascia oraria potrà ricevere visite solo per giustificati motivi, richiedendo l'autorizzazione alla capostruttura.

Attività quotidiane e organizzazione della giornata

Le sue giornate presso la Residenza Gemmo si struttureranno tenendo conto dei suoi desideri, delle sue abitudini e dei suoi bisogni, conciliandoli con le esigenze organizzative della casa.

Saranno di riferimento gli orari dei pasti principali:

7.30-9.00 colazione

11.30-13.00 pranzo

18.00-19.00 cena

Le cure dedicate alla persona e l'assistenza infermieristica sono distribuite nell'arco delle 24h, con maggiore concentrazione al mattino. Anche durante la notte verrà garantita una sorveglianza regolare e l'aiuto necessario.

L'animazione offre un calendario settimanale esposto in più punti della casa e del reparto.

La fisioterapia offre le proprie prestazioni su prescrizione medica, concordando un appuntamento con voi o con il personale del reparto.

L'organizzazione della giornata 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 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.

