



Centro la Piazzetta
Istituto di cura per anziani della Città di Lugano
Carta dei servizi

Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi	3
1 Parte prima - Presentazione degli Istituti Sociali Comunali	4
1.1 Brevi cenni storici	4
1.1.1 Dal Ricovero comunale di assistenza (1910) alle attuali Case di cura	4
1.1.2 Casa Serena (1976)	4
1.1.3 Residenza al Castagneto (1988), Residenza Gemmo (1989) Centro la Piazzetta (1994), Residenza alla Meridiana (1991), Centro l'Orizzonte (1994)	5
1.2 Presentazione del Centro la Piazzetta	6
1.2.1 Introduzione	6
1.2.2 Centro la Piazzetta	7
1.3 Presentazione della struttura logistica	8
1.4 Organigrammi	9
1.4.1 Organigramma ISC	9
1.4.2 Organigramma struttura CLP	10
1.5 Servizi erogati	11
1.5.1 La Filosofia delle cure degli Istituti Sociali Comunali di Lugano	11
1.5.2 Impegno di ogni collaboratore	12
1.5.3 Assistenza sanitaria-scelta del medico curante	12
1.5.4 Assistenza infermieristica	13
1.5.5 Servizio farmaceutico	13
1.5.6 Fisioterapia	14
1.5.7 Filosofia dell'animazione socioculturale	14
1.5.8 Animazione e terapia occupazionale	15
1.5.9 Gestione amministrativa	16
1.5.10 Assistenza spirituale	16
1.5.11 Servizi alberghieri: cura dell'ambiente, ristorazione, lavanderia	16
1.5.11 a Cura dell'ambiente	17
1.5.11 b Ristorazione	17
1.5.11 c Lavanderia	17
1.5.12 Vari	17
1.5.12 a Servizio manutenzione	17
1.5.12 b Trasporto e accompagnamento dei Residenti	18
1.5.12 b bis Prodotti per l'igiene personale	18
1.5.12 c Videosorveglianza	18
1.5.12 c bis Sistema di segnalazione allontanamento Residente	18
1.5.12 d Servizio podologico e parrucchiere	18
1.5.12 e Telefono	18



1.5.12 e bis Impianto TV	19
1.5.12 f Bar	19
1.5.12 g Corrispondenza	19
1.5.12 h Oggetti personali	19
1.5.12 i Momenti della giornata.....	19
1.5.12 l Visite	19
1.6 Costi e oneri	20
2 Parte seconda - informazioni, ammissioni, sistema di qualità	22
2.1 Informazioni	22
2.2 Ammissioni casa anziani.....	22
2.3 Sistema di qualità.....	23
2.3.1 Settore alberghiero	23
2.3.2 Cucina.....	23
2.3.3 Cure sanitarie.....	23
2.3.4 Valutazione richiesta ai Residenti, generalmente per il tramite di appositi questionari. . .	24
2.3.5 Standard di qualità specifici.....	25
3 Parte terza - diritti dell'utenza.....	25
3.1 Diritti del residente:	25
3.1.1 Assistenza Sanitaria	25
3.1.2 Accesso alle Strutture	25
3.1.3 Informazione e Consenso.....	26
3.1.4 Rapporti con il personale della Casa.....	26
3.1.5 Privacy.....	26
3.1.6 Personalizzazione dell'assistenza	26
3.1.7 Tutela dei diritti del residente.....	26
3.2 Doveri del Residente	27
3.2.1 Aspetti generali.....	27
3.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta	27
3.2.3 Fumo	27
3.2.4 Partecipazione alla redazione di testamento da parte del personale di cura	28
3.2.5 Osservazioni sui servizi	28
3.2.5 a Presentazione dell'osservazione sui servizi	28
3.2.5 b Procedura	28
3.2.5 c Risposta.....	28
4 Parte quarta - Contratto di accoglienza ed allegati.....	28



Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento che il Municipio e la Direzione degli Istituti Sociali Comunali di Lugano, mettono 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.

La Capostruttura è a disposizione per ogni richiesta di delucidazione o di informazione supplementare.

Direzione:

Istituti Sociali Comunali
Casa Serena
Via Marco da Carona 10
6900 Lugano

Tel. +4158 866 21 11
Fax +4158 866 20 12
E-mail isc@lugano.ch



1 Parte prima - Presentazione degli Istituti Sociali Comunali

1.1 Brevi cenni storici

1.1.1 Dal Ricovero comunale di assistenza (1910) alle attuali Case di cura

La storia degli Istituti Sociali Comunali affonda le radici all'inizio del secolo scorso e coincide formalmente con l'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*"¹

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 ospedale, abbiamo dovuto occuparci anche dei ricoverati cercando di migliorare subito il loro trattamento. Ma gli ambienti non erano più adatti né per l'Ospedale 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*"²

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*"³

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 Casa Serena (1976)

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 Dürisch 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.

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

² *Ibid*

³ *Ibid*



1.1.3 Residenza al Castagneto (1988), Residenza Gemmo (1989) Centro la Piazzetta (1994), Residenza alla Meridiana (1991), Centro l'Orizzonte (1994)

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 una 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 della evoluzione della popolazione anziana, per la quale le aspettative di vita aumentano costantemente, elabora un piano concettuale che prevede 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.

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



1.2 Presentazione del Centro la Piazzetta

1.2.1 Introduzione

Il Centro La Piazzetta è uno dei segmenti operativi che fanno capo agli Istituti Sociali della Città di Lugano. Questi sono rappresentati da 6 Case di cura medicalizzate per anziani (Casa Serena, Residenza Gemmo, Centro la Piazzetta, Residenza al Castagneto, Residenza alla Meridiana e Centro L'Orizzonte), da un istituto educativo minorile (Casa Primavera), da quattro Nidi d'Infanzia, dall'Ufficio di Intervento sociale con sede a Lugano, dal Servizio di Accompagnamento sociale con sede a Pregassona e dall'Area di promozione e intervento sociale.

Residenza al Castagneto (1988)
Via San Giorgio 29 - Castagnola

Residenza Gemmo (1989)
Via Caneveschi 30 - Besso

Centro La Piazzetta (1994)
Via Loreto 17 - Loreto

Residenza Meridiana (1991)
Via Concetta 8 - Viganello

Servizio Accompagnamento Sociale (2004)
Via Industria 18 - Pregassona

Centro l'Orizzonte (1994)
Via Cantonale 9551 - Colla

Casa Serena (1976)

Ufficio Intervento Sociale - AVS
Via Caribacci - Lugano Centro

NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE PREGASSONA

Casa Primavera (1947)
Via Marco da Carona 10 - M. Nuovo

Nido d'Infanzia Baroffio (1981)
Via Baroffio 2

Nido d'Infanzia Ronchetto (2004)
Via Ronchetto 16

Nido d'Infanzia Molino Nuovo (2006)
Via Marco da Carona 10

Nido d'Infanzia Viganello (2011)
Via Pazzalino 1

DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE GENERALE
Istituti Sociali Comunali di Lugano
Via Marco da carona 10
Tel +41 58 866 21 11
Fax +41 58 866 20 12
mail sic@lugano.ch
orari LU-VE 07:30-12:00 / 13:30-17:30

ISTITUTI SOCIALI COMUNALI

Città di Lugano



1.2.2 Centro la Piazzetta

Il Centro la Piazzetta inaugurato nel 1994, al termine del suo ampliamento terminato nel 2006 ha portato la sua capacità di accoglienza a 93 Residenti. Ubicato sul sedime dell'ex-proprietà Ferrari, il Centro la Piazzetta di Loreto è l'ultima realizzazione degli Istituti Sociali Comunali di Lugano. La struttura è concepita come luogo di cura aperto verso il quartiere circostante. Ai suoi piani inferiori aperti interamente al pubblico, vi si trovano una sala polifunzionale, un ufficio postale e un parcheggio pubblico per i visitatori. Ai piani superiori la residenza si apre su un parco apprezzato e utilizzato anche dagli abitanti del quartiere. Analogamente alle altre residenze, alla Piazzetta gli ospiti possono disporre di spazi per l'incontro e il ricevimento nonché di un settore per le cure fisioterapeutiche. Oltre ai numerosi servizi interni, a favore degli ospiti, vi sono anche delle prestazioni erogate da personale esterno (pedicure, coiffure, ..).

La struttura è interamente medicalizzata.

Il Centro la Piazzetta ospita anziani prevalentemente domiciliati nella zona di collina situata nel rione di Loreto e nel centro Città.

I settori infermieristico e alberghiero sono coordinati dalla Capostruttura, che si avvale della collaborazione di tre capireparto e della governante.

La Direzione Medica è assicurata dal direttore sanitario ISC, che coordina l'attività dei medici della casa.

La Direzione generale degli Istituti Sociali Comunali di Lugano, di cui il Centro la Piazzetta appartiene, coordina e supervisiona l'attività generale della Casa, e assicura il lavoro di rete con le altre strutture.

Capacità di accoglienza: 93 Residenti

Collaboratori: 74.50 unità

Progettista: Arch. Giovanni Ferrini

Inaugurazione: 1994

Ampliamento: 2006

Via Loreto 17, 6900 Lugano

telefono 058 866 29 11 - fax 058 866 29 00 - e-mail: isc@lugano.ch



1.3 Presentazione della struttura logistica

Il Centro la Piazzetta si presenta come un complesso edilizio a forma di L.

Sul giardino, esteso a livello del primo piano dello stabile, sono rivolti, con orientamento a est e a sud, i vani comunitari principali e le camere degli ospiti.

Sul lato opposto l'edificio si presenta al quartiere con una connotazione pubblica e urbana e definisce a nord una nuova piazza, attorniata da alberi, situata a lato della chiesa, sopra la copertura del posteggio pubblico interrato.

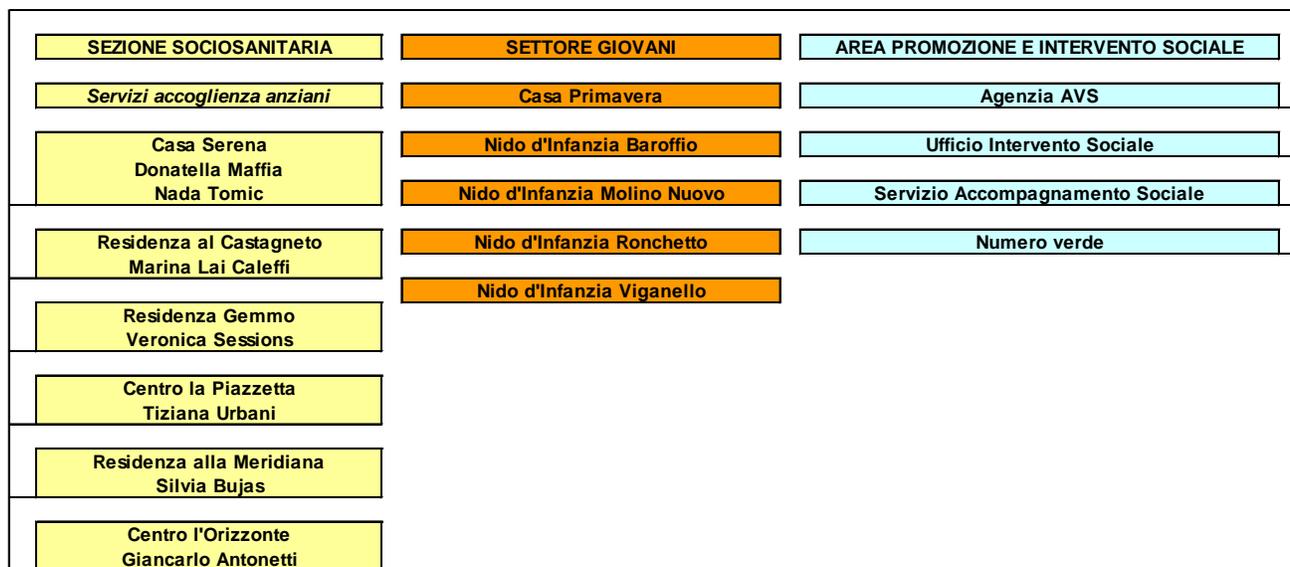
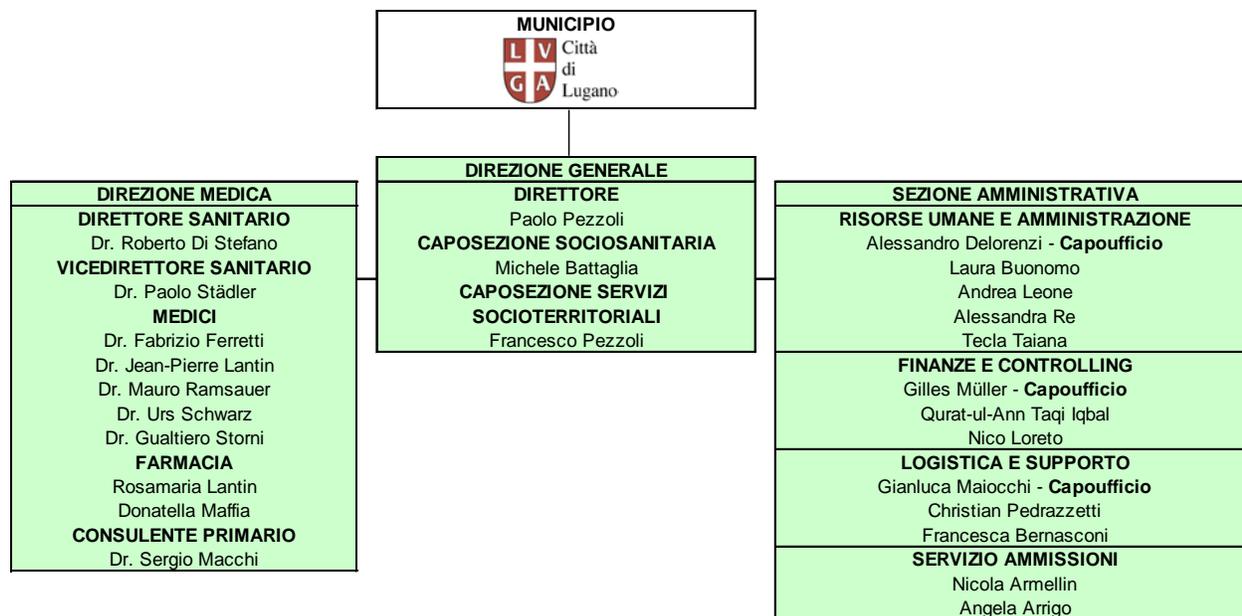
Verso via Loreto e in particolare sulla piazza, sono rivolte le zone di soggiorno ed i vani di lavoro dei piani superiori. La trasparenza conferita agli spazi di soggiorno, al primo piano, offre ai Residenti la possibilità di mantenere il contatto visivo con la stimolante vita del quartiere, in alternativa e a complemento della riposante vista sul giardino. Al piano terreno, dove in corrispondenza dell'angolo dell'edificio è collocato l'ingresso principale della residenza, un portico mette in relazione l'ufficio postale rionale e la sala polivalente per le attività di quartiere con lo spazio pubblico della strada e della piazza.

L'ampio giardino, a cui si può accedere dal quartiere su tre lati, è articolato in modo da offrire alla popolazione e agli anziani differenziate occasioni di incontro e spazi di riposo.



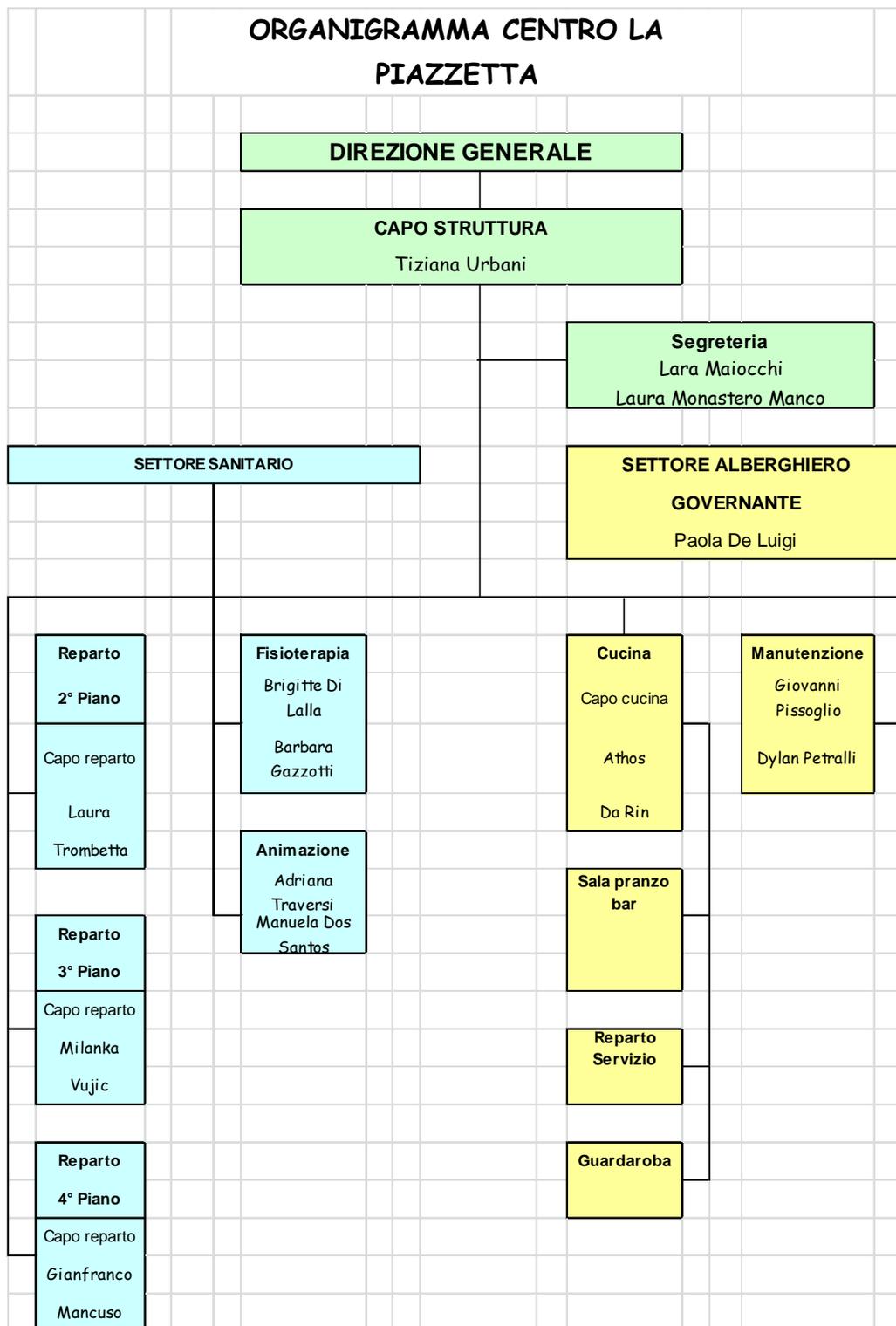
1.4 Organigrammi

1.4.1 Organigramma ISC





1.4.2 Organigramma struttura CLP





1.5 Servizi erogati

1.5.1 La Filosofia delle cure degli Istituti Sociali Comunali di Lugano

L'aiuto, la solidarietà e l'assistenza dovrebbero rappresentare una peculiarità delle società civili. Un tempo erano la famiglia o l'Istituto Religioso che si prendeva in carico l'anziano bisognoso di cure; oggi spesso, 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 nella nostra Istituzione, sia nella forma residenziale permanente che in termini di soggiorno temporaneo.

A noi curanti spetta di assicurare loro un'assistenza rispettosa della persona e delle sue risorse fisiche e mentali, da realizzare attraverso la creazione di un buon rapporto interpersonale, con una assistenza infermieristica e medica continua.

La persona anziana, allontanatasi dalla sua casa, dal suo ambiente abituale, sente in modo acuto come non mai, 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 delle relazioni interpersonali significative tali da soddisfare i suoi bisogni di appartenenza, di stima, di amore e di affetto.

Noi tutti, "*accogliendolo*", "*abbracciandolo*", "*ascoltandolo*", sostenendo le persone a lui care e talvolta sostituendoci a loro, lo aiutiamo e lo rassicuriamo.

È nostro dovere rispettare i suoi valori, la sua memoria storica e culturale; assicurargli l'autodeterminazione, pianificando con lui e le persone a lui care ogni sua scelta.

Sviluppiamo 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.

Concetti e valori morali quali: *l'uomo, la salute, la malattia, la morte, le cure infermieristiche, l'individualizzazione delle cure, la professionalità, la metodicità scientifica, la ricerca della qualità, l'interdisciplinarietà, la multiculturalità, la multiconfessionalità, l'etica, l'umanità, i nostri limiti e quelli delle risorse, concetti comuni a noi curanti e la teoria di Virginia Henderson, di Hildegard Peplau, e di Carl Rogers* devono guidare il nostro operare.

Noi curanti abbiamo la responsabilità del bene più prezioso delle persone che si affidano a noi: *la vita nella qualità dei suoi sentimenti ed affetti*.

La nostra relazione con l'anziano deve sempre caratterizzarsi 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 degli Istituti Sociali Comunali, deve essere partecipata agli anziani che vi abitano, ai loro parenti e alla collettività.



1.5.2 Impegno di ogni collaboratore

Ogni collaboratore secondo le sue specifiche competenze professionali deve considerare il Residente al centro delle proprie attenzioni, 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.

1.5.3 Assistenza sanitaria-scelta del medico curante

Le sei Case di cura della Città di Lugano dispongono di una Direzione Medica, assicurata da un Direttore sanitario, nella persona del Dr. Roberto Di Stefano, da un vice Direttore sanitario, nella persona del Dr. Paolo Städler, coadiuvati dai seguenti medici, che assicurano la reperibilità continua nelle Case di cura 24/24 ore: Dr. Fabrizio Ferretti, Dr. Mauro Ramsauer, Dr. Urs Schwarz, Dr. Jean-Pierre Latin, Dr. Gualtiero Storni e il Dr. Sergio Macchi quale consulente e medico aziendale.

Inoltre ogni Casa di cura ha un medico responsabile di riferimento:

al Centro la Piazzetta è il Dr. Fabrizio Ferretti.

La Direzione medica si avvale della consulenza di tutti gli specialisti secondo i bisogni. La necessità di tali interventi è stabilita dal medico curante. I costi sono assunti dalla cassa malati.

I Residenti fanno capo ai medici che operano nell'Istituzione. Salvo intendano avvalersi delle cure del proprio medico.

I medici operanti nella residenza sono sottoposti alla "Ordinanza municipale per i medici operanti negli istituti di cura del Comune di Lugano" del 30 novembre 2005.

A questo riguardo la Capostruttura è a disposizione per ogni richiesta di delucidazione.

Il Residente accetta di svincolare il medico curante di fiducia dall'obbligo del segreto medico sia nei confronti del Direttore sanitario sia degli altri medici operanti nell'istituto, chiamati ad intervenire in situazioni di emergenza. Egli accetta altresì 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". I ricoveri ospedalieri sono decisi dal medico nel rispetto della volontà dell'anziano e/o dei suoi familiari.

1.5.4 Assistenza infermieristica

Le sei Case di cura della Città di Lugano dispongono di una organizzazione infermieristica rappresentata da un capo della sezione socio-sanitaria nella persona di Michele Battaglia, con i Capostruttura: Gianni Antonetti, Silvia Bujas, Marina Lai-Caleffi, Donatella Maffia, Veronica Sessions, Nada Tomic e Tiziana Urbani, a cui competono anche le funzioni di gestione della Struttura atte al suo buon funzionamento.

Al Centro la Piazzetta le cure infermieristiche sono organizzate e coordinate dalla Capostruttura Tiziana Urbani, cui competono la responsabilità delle cure, coadiuvata dalla collaborazione di tre capo reparti, Gianfranco Mancuso, Laura Trombetta e Milanka Vujic.

Il centro si avvale delle prestazioni di infermieri diplomati CRS, assistenti geriatrici e di assistenti di cura, i cui profili formativi sono riconosciuti dal Dipartimento della Sanità e della Socialità.

Al personale curante compete in particolare di:

- creare un buon rapporto interpersonale con i Residenti, favorire le relazioni tra di loro e con l'ambiente interno ed esterno dell'istituto di cura;
- 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.

Il loro lavoro è coordinato dai tre Capo reparti e dalla Capostruttura, cui competono la responsabilità delle cure.

Le prestazioni di cura, secondo il fabbisogno clinico/assistenziale del residente, sono fatturate bimestralmente alla cassa malati.

1.5.5 Servizio farmaceutico

Gli Istituti Sociali Comunali dispongono di una Farmacia Centrale coadiuvata da una commissione farmaci composta dal Direttore sanitario degli Istituti Sociali Comunali e dal vicedirettore sanitario, la farmacista, e la responsabile della farmacia per la redazione della lista dei medicinali a cui i medici dei Residenti si attengono.

La Residenza assicura la somministrazione di medicinali prescritti dai medici facendo capo al servizio farmaceutico interno. I medicinali vengono forniti dalla Residenza nel rispetto



dei principi attivi dei farmaci prescritti dal medico con la sostituzione automatica con i farmaci generici. In deroga le situazioni particolari possono essere considerate secondo il preavviso del Direttore Sanitario e della Farmacista.

Le Casse malati 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 casse malati.

1.5.6 Fisioterapia

Il Centro la Piazzetta dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato. Gestito da due fisioterapiste diplomate per un totale di 1.20 unità di lavoro.

Al servizio in particolare compete di:

- osservare e attivare in collaborazione con il Capostruttura e/o il Caporeparto la ricerca di soluzioni appropriate a favorire l'autonomia fisica dell'ospite e di verificare regolarmente la corretta attuazione da parte del personale curante;
- eseguire cure specialistiche sulla base di indicazioni mediche;
- assistere il medico e il gruppo di cura nella ricerca di soluzioni corrispondenti alle necessità del Residente;
- eseguire operazioni tecniche (con mezzi manuali e/o strumentali) nell'ambito della riabilitazione di funzioni corporali;
- istruire il personale curante in relazione ad un'adeguata mobilizzazione dell'ospite.

La necessità di cure di tipo fisioterapeutico viene stabilita dal medico. I costi sono compresi nella retta mensile. Gli assicuratori non riconoscono costi per prestazioni assunte da fisioterapisti esterni.

1.5.7 Filosofia dell'animazione socioculturale

Il passaggio dalla realtà domestica e familiare a quella istituzionale è spesso foriera 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 di una condizione di piena indipendenza che 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 farli sentire a casa e protagonisti dell'ambiente che vivono/abitano, nonché riconoscerli e rispettarli 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 di programmare progetti e attività di gruppo o individuali in grado di rispondere agli interessi, ai desideri, alle passioni e alla curiosità dei residenti.

1.5.8 Animazione e terapia occupazionale

Il Centro la Piazzetta dispone di un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito da due unità a tempo parziale (80% e 50%), che si avvalgono della collaborazione di alcune figure esterne per attività specialistiche, di seguito elencate, e di volontari.

Ad essa compete in particolare di:

- promuovere attività di occupazione del tempo libero dei Residenti;
- proporre attività atte a soddisfare le esigenze di persone autosufficienti e non;
- diversificare le offerte d'attività ricreative per rispondere agli interessi variegati dei Residenti;
- tessere le relazioni con tutti i Residenti della struttura;
- collaborare con i curanti e la governante.

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

- laboratori di terapia occupazionale
- 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

Al di là delle attività che si svolgono nella Casa, vengono regolarmente organizzate uscite al mercato, a teatro, al cinema, al circo, per lo shopping, così come vacanze in montagna o al mare a dipendenza del numero di adesioni. 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.

1.5.9 Gestione amministrativa

L'amministrazione, previa richiesta, è disponibile sul piano dell'aiuto pratico nella gestione finanziaria dei Residenti senza riferimenti famigliari. Questa prestazione verrà fatturata con un importo di fr. 50.-- mensili.

In situazioni più complesse i Residenti sono normalmente supportati da un curatore.

Orario di apertura dello sportello amministrativo

Dalle ore 08.00 alle ore 12.00 e dalle 14.00 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì.

1.5.10 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 (rispetto delle festività, abbigliamento, alimentazione, funzione funebre, ecc..).

Nella struttura è situato un piccolo locale di raccoglimento spirituale e un locale dove 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.

S. Messa	Orario
prefestivi	Ore 16.00

1.5.11 Servizi alberghieri: cura dell'ambiente, ristorazione, lavanderia

Nel dettaglio vengono fornite le seguenti prestazioni:



1.5.11 a Cura dell'ambiente

È assicurata la cura dell'ambiente abitativo del Residente, la pulizia, l'igiene degli spazi e dei locali comuni.

1.5.11 b Ristorazione

Gli Istituti Sociali Comunali hanno da sempre dato importanza all'offerta di una sana alimentazione nelle proprie strutture, nel rispetto delle direttive della Società Svizzera di Nutrizione (SSN). Regolarmente i menù vengono rinnovati e aggiornati dai cuochi e valutati dalla dietista/nutrizionista. Viene garantito a tutti gli ospiti (interni ed esterni) un buon equilibrio nutrizionale come fonte di benessere, considerando le esigenze dietetiche prescritte dal medico. Per i residenti con difficoltà all'uso delle posate, di masticazione e/o con problemi di apporto calorico-proteico vengono serviti dei cibi con preparazione particolare (Finger Food).

Dal 2014 gli ISC portano avanti un progetto accettato e riconosciuto da Action Santé dell'ufficio federale della sanità pubblica dal titolo "Direttive aggiornate per l'alimentazione negli Istituti Sociali Comunali della Città di Lugano".

È possibile che i visitatori possano consumare i pasti insieme all'anziano, il cui costo è a loro carico. Il pranzo ammonta a Fr. 23.--, rispettivamente a Fr. 12.-- per i beneficiari dell'AVS e per i bambini. La cena ammonta a Fr. 13.80, rispettivamente a Fr. 10.30 per i beneficiari dell'AVS e i bambini.

1.5.11 c Lavanderia

Il lavaggio e lo stiro della biancheria personale del Residente rientra 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 1.00 al pezzo. Questo è suddiviso in Fr. 0.50 per la prestazione dell'applicazione del bottone e Fr. 0.50 quale costo del bottone, questo importo fungerà da deposito e pertanto la proprietà degli stessi è degli Istituti Sociali Comunali. 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.

1.5.12 Vari

1.5.12 a 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.



1.5.12 b 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 loro familiari o persone di riferimento possono essere organizzati dall'Istituto. In tal caso il costo viene addebitato nella retta (per i beneficiari della PC esiste la possibilità del rimborso secondo le disposizioni del regolamento della prestazione complementare).

1.5.12 b bis 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.

1.5.12 c Videosorveglianza

Per assicurare condizioni di maggiore sicurezza ai Residenti, la struttura è dotata di un impianto di videosorveglianza negli spazi comuni (accessi, corridoi, ecc.) escludendo gli spazi ad uso privato.

1.5.12 c bis Sistema di segnalazione allontanamento Residente

La casa è dotata di un sistema di sorveglianza che segnala al personale curante l'eventuale allontanamento dalla struttura dell'anziano con disturbi cognitivi. Il sistema quindi non impedisce l'allontanamento dell'anziano dalla casa ma permette 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.

1.5.12 d Servizio podologico e parrucchiere

Sono disponibili il servizio di pedicure ogni due settimane, e parrucchiere settimanalmente (costo non compreso nella retta). Gli orari dei servizi sono affissi all'ingresso dell'apposito locale.

1.5.12 e 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 ospite, in aggiunta alla retta mensile.

L'abbonamento è gratuito.



1.5.12 e bis Impianto TV

Ogni camera è dotata di presa TV il cui costo dell'abbonamento Billag è a carico del residente.

I beneficiari della prestazione complementare e i residenti che necessitano di cure importanti possono richiedere l'esonero dal pagamento.

Nella rete televisiva è presente un canale interno ("0") con un breve filmato che illustra i settori degli Istituti Sociali Comunali, le attività e i responsabili dei servizi offerti della casa.

1.5.12 f Bar

Il bar interno è aperto tutti i giorni, dalle ore 09.15 alle ore 12.00 e dalle ore 14.45 alle ore 18.00. Il costo delle consumazioni è a carico del Residente.

1.5.12 g Corrispondenza

La corrispondenza recapitata giornalmente è reperibile presso la Ricezione o nelle camere dei residenti per chi è impossibilitato autonomamente a ritirarla.

1.5.12 h 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.

1.5.12 i Momenti della giornata

ORARI	ATTIVITÀ
7.00-9.30	Sveglia, cure di base e assistenza secondo bisogno
7.30-9.00	Colazione
9.00-11.30	Prestazioni sanitarie, riabilitative, sociali, ricreative e di animazione
11.25-12.45	Pranzo
13.00-15.00	Cambio postura, igiene, assistenza secondo bisogno e riposo pomeridiano
15.00-16.30	Prestazioni sanitarie, mobilitazione, deambulazione assistita, attività sociali, ricreative e di animazione
15.30	Merenda/bevanda
17.45-19.00	Cena
18.00-21.00	Igiene e assistenza per riposo notturno
21.00-07.00	Sorveglianza, cambio postura, igiene e assistenza secondo bisogno

1.5.12 l Visite

I visitatori sono sempre benvenuti. La presenza di parenti e conoscenti è importante, in quanto costituisce l'accompagnamento e la continuità dei rapporti con l'anziano dal punto di vista relazionale, affettivo e psicologico.

L'orario delle visite durante la giornata è libero.



Per comprensibili motivi di quiete e sicurezza la residenza rimane chiusa dalle 21.00 alle ore 07.30: in tali orari è possibile l'accesso alla struttura per motivi giustificati, previa valutazione e consenso della Capostruttura.

In casi particolari la Direzione può limitare l'orario di visita riferito a parenti e amici come descritto nel Contratto di accoglienza degli istituti di cura della città di Lugano.

Il complesso residenziale può essere visitato da chiunque fosse interessato, previo appuntamento con la segreteria.

1.6 Costi e oneri

L'ammissione nella struttura è garantita indipendentemente dalla situazione finanziaria⁴.

Nella struttura si applica la retta differenziata. In altri termini, la partecipazione finanziaria richiesta all'Ospite è fissata in base al reddito e alla sostanza. L'approvazione dell'importo della retta spetta all'Ufficio anziani del Dipartimento della Sanità e della Socialità.

La *retta massima* è fissata dallo stesso Ufficio sulla base dei costi riconosciuti ad ogni Istituto sussidiato. Da notare che l'aggiornamento della retta massima avviene ogni anno sulla base dei consuntivi dell'anno precedente.

L'eventuale riconoscimento dell'Assegno Grande Invalido (AGI) è fatturato direttamente dall'istituto al residente in aggiunta alla retta, 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.

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 è 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.

Le direttive cantonali, in caso di collocamento in una casa per anziani, prevedono che l'AGI è interamente incassato in aggiunta alla retta dalla struttura che si occupa delle cure del residente.

L'AGI è versato unitamente alla rendita AVS dalla cassa cantonale competente a favore

⁴ confronta Allegato 2: Dichiarazione situazione finanziaria



dell'assicurato, il quale è tenuto a versarlo all'istituto di cura, in aggiunta alla retta, retroattivamente alla data di riconoscimento dell'assegno.

Gli assicuratori malattia secondo la convenzione con gli Istituti di cura, in ossequio alla LAmal, versano una tariffa forfettaria giornaliera alla casa per le cure erogate e per i medicinali forniti. 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.

Nondimeno, 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 di istituzione di una curatela amministrativa. In casi gravi può anche emettere un decreto di dimissione del Residente.

La fatturazione mensile della retta avviene anticipatamente: all'inizio del mese per il mese corrente. Le spese non comprese nella retta rientrano nel mese successivo.

Quali prestazioni non sono comprese nella retta?

- cure estetiche (parrucchiere, interventi di pedicure e manicure di natura estetica);
- le consumazioni al bar;
- le comunicazioni telefoniche;
- abbonamenti vari (TV, internet, ecc.);
- 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;
- le eventuali spese di soggiorno per vacanza o escursioni;
- l'assicurazione di responsabilità civile collettiva.

Quando subentra il 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.

Le prestazioni di cura, secondo il fabbisogno clinico/assistenziale del residente, sono fatturate bimestralmente alla cassa malati.



2 Parte seconda - informazioni, ammissioni, sistema di qualità

2.1 Informazioni

La Direzione del Centro la Piazzetta è a disposizione in ogni momento degli utenti e dei parenti per fornire ogni informazione attinente allo stato di salute del proprio caro, le attività svolte, così come per qualunque altro aspetto.

2.2 Ammissioni casa anziani

Ogni richiesta di ammissione viene esaminata dal Servizio Ammissioni dall'infermiera Signora Angela Arrigo e dal collega assistente sociale Signor Nicola Armellin che verificano la necessità dell'ammissione 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, stabiliscono 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 una infermiera dell'équipe curante del reparto in cui verrà accolto; questa visita permette un'accoglienza più personalizzata all'anziano. Una lettera di conferma della Direzione 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 l'infermiera visitatrice o il collaboratore concludono il processo di ammissione iniziato con la visita al richiedente. Questa relazione che si protrae nel tempo, termina con il compito dell'infermiera di accompagnare la persona anziana ed i parenti alla nuova realtà abitativa.

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

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 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 rappresentante legale.



2.3 Sistema di qualità

2.3.1 Settore alberghiero

Il riferimento è il piano della ditta Diversey, 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.

2.3.2 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.

2.3.3 Cure sanitarie

La verifica interna prevede:

- il rispetto delle norme emanate dagli Uffici preposti all'applicazione delle specifiche Ordinanze in base alle norme legali vigenti sulle arti sanitari e l'igiene;
- il rispetto dei criteri di qualità secondo il contratto delle prestazioni e il catalogo delle prestazioni;
- il rispetto dei protocolli e direttive interne per la qualità;
- la cartella sanitaria informatizzata per ogni residente contenente tutti i dati, le osservazioni e prestazioni sanitarie eseguite durante la permanenza nella struttura;
- l'uso dello strumento RAI per la valutazione dei problemi reali o potenziali del residente con la relativa stesura dei piani di cura.



2.3.4 Valutazione richiesta ai Residenti, generalmente per il tramite di appositi questionari.

Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	SI
Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	SI
Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	12
Assistenza alberghiera	
Numeri posti letto in camere con servizi igienici riservati ai Residenti/numeri di posto letto	92%
Numero di servizi igienici per Residenti/numero posti letto	100%
Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo	100%
Numero di posti letto con schienale regolabile/numero posti letto	100%
Numero posti letto con luce individuale / numero posti letto	100%
Numero posti letto con dispositivo di chiamata individuale	100%
Numero di camere comunicanti per coniugi o parenti	11
Numero camere con un posto letto/numero camere	87
Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti /numero posti letto	100%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	SI
Numero di camere doppie	3



2.3.5 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 medesima. Sono elencati, divisi per tipologia, nella tabella seguente.

Assistenza preventiva	
Numero posti letto attrezzati con materassi antidecubito/numero posti letto	50%
Numero posti letto con cuscini antidecubito /numeri posti letto	100%
Riabilitazione	
Numero ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta ai Residenti (Fisioterapista)	48
Animazione	
Media della diversificazione delle attività giornaliere	6

Vitto	
Possibilità di alternativa al menu principale su richiesta	SI
Distribuzione del pranzo entro le 12.00	SI
Distribuzione delle cena entro le ore 19.00	SI
Tempo libero	
Numero medio di uscite per anno offerte	80

3 Parte terza - diritti dell'utenza

3.1 Diritti del residente:

3.1.1 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.

3.1.2 Accesso alle Strutture

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



3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.1.5 Privacy

Avere salvaguardata la propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche e infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche.

Avere garantita la segretezza sulle ragioni del proprio ricovero, sulle dichiarazioni rese agli operatori, sul proprio stato di salute.

3.1.6 Personalizzazione dell'assistenza

Garantire all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna di una scheda informativa per i pazienti.

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.

3.1.7 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 perché consente di migliorare e rendere più soddisfacenti i servizi resi.



Inoltre é 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.

3.2 Doveri del Residente

3.2.1 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 degli ISC può limitare l'accesso della 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 degli ISC, 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 degli ISC si riserva, sentito il parere del medico curante, del Direttore Sanitario, del Capostruttura, di dimettere il Residente e di rescindere il contratto.

3.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta

Il Residente o il suo rappresentate citato del contratto di accoglienza è tenuto al pagamento regolare.

3.2.3 Fumo

Il residente può fumare solo nella saletta fumatori situata al 1° piano; 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.



3.2.4 Partecipazione alla redazione di testamento 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.

3.2.5 Osservazioni sui servizi

3.2.5 a Presentazione dell'osservazione sui servizi

Il Residente o il suo rappresentante legale può e dovrebbe sempre segnalare alla Direzione generale degli Istituti sociali comunali, le osservazioni sui servizi⁵, tanto attraverso lo strumento di raccolta deputato (bucallettere) situata nel foyer di ingresso e opportunamente segnalata, quanto direttamente a un membro della Direzione.

3.2.5 b Procedura

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

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

3.2.5 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.

4 Parte quarta - 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 copia⁶)**
- **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: Carta dei Servizi**

La Direzione degli Istituti Sociali Comunali della Città di Lugano augura a tutti i Residenti una lieta permanenza!

Ultimo aggiornamento: 28 gennaio 2016

Ris. Mun. del 17 gennaio 2007

⁶ Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.