



*Centro L'Orizzonte*  
*Istituto di cura per anziani della Città di Lugano*  
**Carta dei servizi**

Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi .....	3
<b>1 Parte prima - Presentazione degli Istituti Sociali Comunali .....</b>	<b>4</b>
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 L'Orizzonte .....	6
1.2.1 Introduzione .....	6
1.2.2 Centro L'Orizzonte .....	7
1.3 Presentazione della struttura logistica .....	8
1.3.1 Organizzazione e distribuzione interna .....	8
1.4 Organigrammi .....	9
1.4.1 Organigramma ISC .....	9
1.4.2 Organigramma struttura CLO .....	10
1.5 Servizi erogati .....	11
1.5.1 Filosofia delle cure degli Istituti Sociali Comunali di Lugano .....	11
1.5.2 Impegno di ogni collaboratore .....	11
1.5.3 Assistenza sanitaria-Scelta del medico curante .....	12
1.5.4 Assistenza infermieristica .....	13
1.5.5 Servizio farmaceutico .....	14
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 .....	17
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 .....	17
1.5.12 b bis Prodotti per l'igiene personale .....	18
1.5.12 c Servizio podologico e parrucchiere .....	18
1.5.12 d Telefono .....	18
1.5.12 e Impianto TV .....	18
1.5.12 f Bar .....	18
1.5.12 g Corrispondenza .....	18
1.5.12 h Oggetti personali .....	18



---

1.5.12 i Momenti della giornata.....	19
1.5.13 Visite.....	19
1.6. Costi e oneri.....	19
2 Parte seconda - informazioni, ammissioni, sistema di qualità.....	21
2.1 Informazioni.....	21
2.2 Ammissione Casa Anziani.....	21
2.3 Sistema di qualità.....	22
2.3.1 Settore alberghiero.....	22
2.3.2 Cucina.....	22
2.3.3 Cure sanitarie.....	22
2.3.4 Valutazione richiesta ai Residenti, generalmente per il tramite di appositi questionari	23
2.3.5 Standard di qualità specifici.....	24
3 Parte terza - diritti e dovere del Residente.....	24
3.1 Diritti del residente.....	24
3.1.1 Assistenza Sanitaria.....	24
3.1.2 Accesso alle Strutture.....	24
3.1.3 Informazione e Consenso.....	24
3.1.4 Rapporti con il personale della Casa.....	25
3.1.5 Privacy.....	25
3.1.6 Personalizzazione dell'assistenza.....	25
3.1.7 Tutela dei diritti del Residente.....	25
3.2 Doveri del Residente.....	26
3.2.1 Aspetti generali.....	26
3.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese nella retta.....	26
3.2.3 Fumo.....	26
3.2.4 Partecipazione alla redazione di testamento da parte del personale di cura.....	26
3.2.5 Osservazioni sui servizi.....	27
3.2.5 a Presentazione dell'osservazione sui servizi.....	27
3.2.5 b Procedura.....	27
3.2.5 c Risposta.....	27
4 Parte quarta - Contratto di accoglienza ed allegati.....	27



**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.

**Il 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 nell'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*".<sup>1</sup>

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*".<sup>2</sup>

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*".<sup>3</sup>

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.

---

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

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> 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.



## 1.2 Presentazione del Centro L'Orizzonte

### 1.2.1 Introduzione

Il Centro L'Orizzonte 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 Canevacci 30 - Besso

**Centro La Piazzetta (1994)**  
Via Loreto 17 - Loreto

**Residenza Meridiana (1993)**  
Via Concetta 8 - Viganello

**Servizio Accompagnamento Sociale (2004)**  
Via Industria 18 - Pregassona

**Casa Serena (1976)**

**Centro L'Orizzonte (1994)**  
Via Cantonale 6951 - Colla

**Ufficio Intervento Sociale - AVS**  
Via Carducci - Lugano Centro

**NUOVO CENTRO POLIFUNZIONALE PREGASSONA**

**Casa Primavera (1967)**  
Via Marco da Carona 10 - Al Nuovo

**Nido d'Infanzia Baroffio (1981)**  
Via Baroffio 2

**Nido d'Infanzia Ronchetto (2006)**  
Via Ronchetto 16

**Nido d'Infanzia Molino Nuovo (2006)**  
Via Masco 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 [isc@lugano.ch](mailto:isc@lugano.ch)  
orari LU-VE 07:30-12:00 / 13:30-17:30

**ISTITUTI SOCIALI COMUNALI**

Città di Lugano



### **1.2.2 Centro L'Orizzonte**

Inaugurato nel 1994, ha una capacità di 42 posti letto.

La struttura, dotata di settori per l'animazione e per la fisioterapia, è interamente medicalizzata. Come nelle altre residenze, la direzione medica e il settore delle cure infermieristiche garantiscono una presenza continua anche durante le notti e i fine settimana. Oltre ai numerosi servizi interni a favore degli ospiti, vi sono anche delle prestazioni erogate da personale esterno (pedicure, coiffure, ...).

Trovano accoglienza al Centro L'Orizzonte anziani che hanno vissuto in Val Colla, Capriasca e nei quartieri della nuova Città di Lugano.

Il settore infermieristico è coordinato dal Capostruttura, che si avvale della stretta collaborazione di un Capo reparto e di una 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, cui il Centro L'Orizzonte appartiene, coordina e supervisiona l'attività generale della Casa, e assicura il lavoro di rete con le altre strutture.

Capacità di accoglienza: 42 Ospiti

Collaboratori: 33 unità

Progettista: Arch. Brenno Moresi, Arch. Milo Navone

Inaugurazione: 1994

Via Cantonale, 6951 Colla

telefono 091 935 60 00, fax 091 935 60 76, e-mail: [isc@lugano.ch](mailto:isc@lugano.ch)



### **1.3 Presentazione della struttura logistica**

Il Centro L'Orizzonte è sito in Via Cantonale, 6951 Colla.

È posto su un sedime nelle immediate vicinanze del nucleo del villaggio di Colla, posto a circa 20 km a nord-est di Lugano, che 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.

L'edificio è costituito da due elementi costruttivi principali:

- lo zoccolo, destinato ad accogliere a livello stradale, i locali di servizio e le attrezzature tecniche e;
- il sovrastante corpo di fabbrica arretrato per seguire la pendenza del terreno.

#### **1.3.1 Organizzazione e distribuzione interna**

All'ingresso della struttura al piano terreno, si è "accolti" dal camino con una sensazione piacevole di entrare in una casa. Subito sulla sinistra si trova il corridoio che conduce alla direzione, agli uffici amministrativi, alla sala riunioni, al locale di fisioterapia e al locale parrucchiera. Sulla destra si trovano gli altri spazi comunitari: il bar e il soggiorno/sala pranzo aventi la funzione di luogo d'incontro nella casa e, di attività di animazione e ricreative.

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

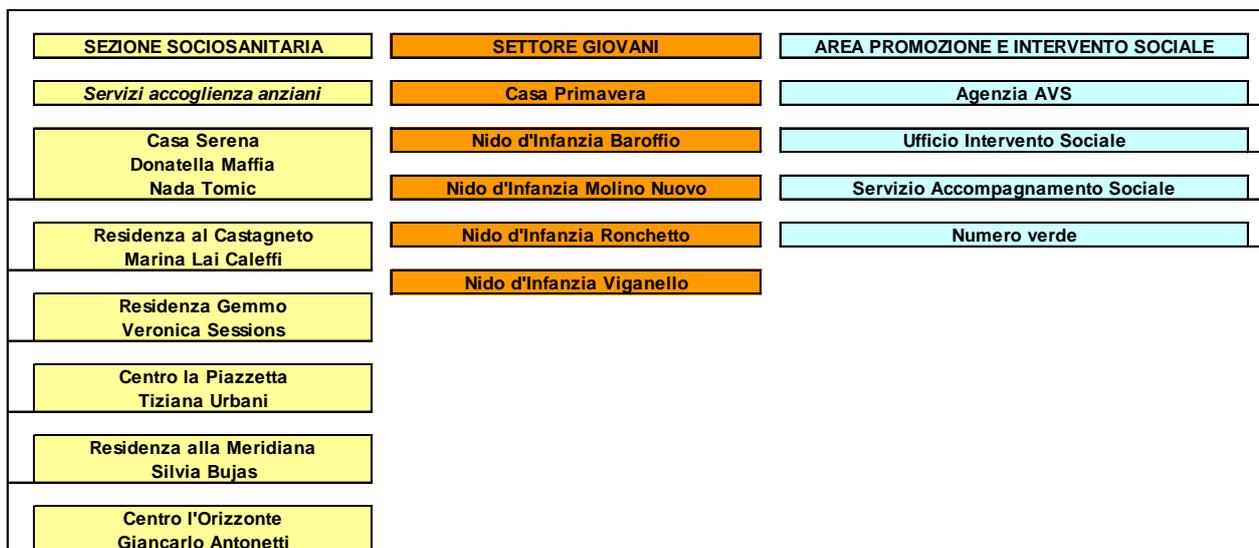
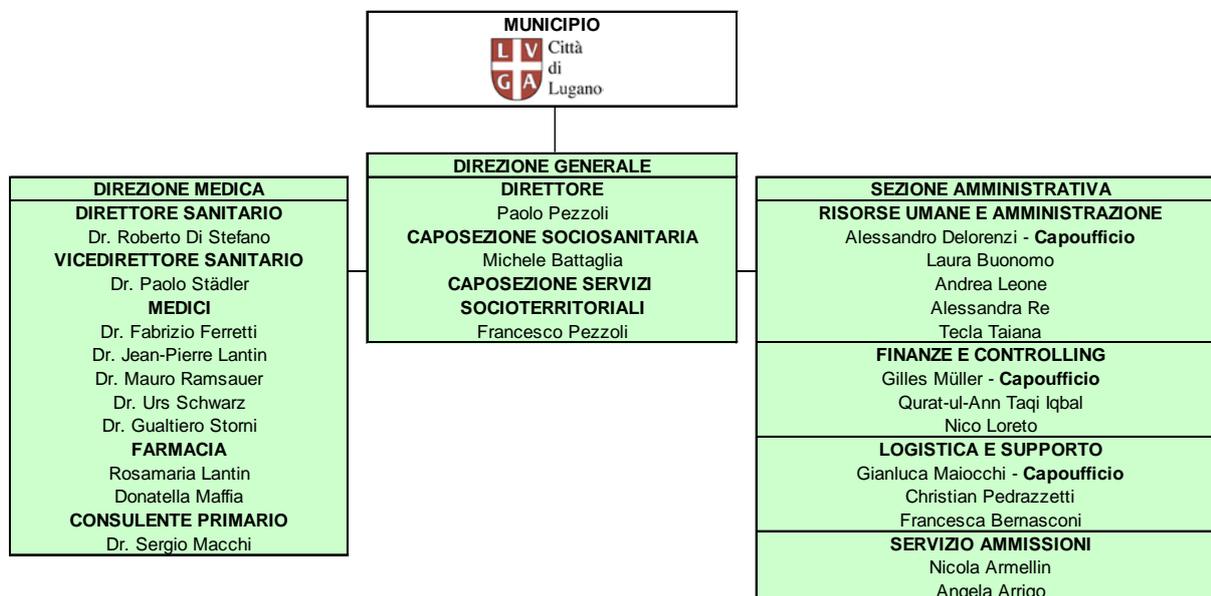
Al piano -2 si trovano la camera mortuaria, i locali di servizio e la sala di animazione dove i Residenti svolgono parte delle attività occupazionali, ludiche e ricreative.

Al primo e secondo piano si trovano rispettivamente per ogni piano 14 camere singole dei Residenti tutte con vista verso la valle.



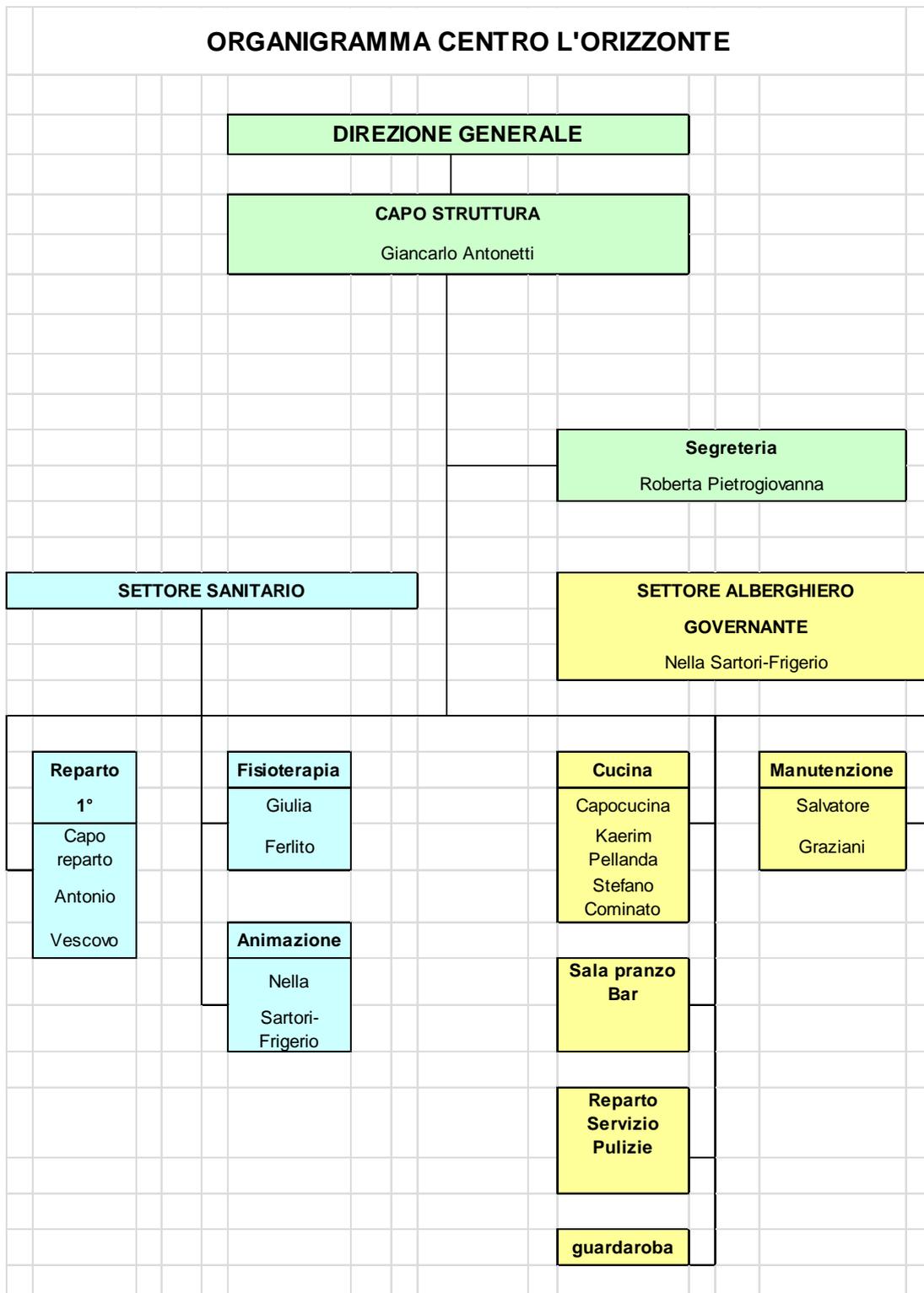
## 1.4 Organigrammi

### 1.4.1 Organigramma ISC





1.4.2 Organigramma struttura





## 1.5 Servizi erogati

### 1.5.1 Filosofia delle cure degli Istituti Sociali Comunali di Lugano

L'aiuto, la solidarietà e l'assistenza rappresentano una peculiarità delle società civili.

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.

Ai curanti spetta di assicurare 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, allontanatosi dalla sua casa, dal suo ambiente abituale, sente 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 Hildegarde 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 ed alla collettività.

### 1.5.2 Impegno di ogni collaboratore

Ogni collaboratore 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 a 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 dovranno essere versati in una cassa comune e saranno destinati a favore di 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 L'Orizzonte è il Dr. Gualtiero Storni.

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

I Residenti fanno capo ai medici che operano nell'Istituto, salvo intendano avvalersi delle cure del proprio medico.

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

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.

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".

La Direzione ISC, per ragioni legate alla evoluzione delle patologie del residente o di problematiche attinenti all'organizzazione del reparto, 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.

I ricoveri ospedalieri sono decisi dal medico nel rispetto della volontà dell'anziano, dei suoi familiari o dal rappresentante terapeutico.



#### **1.5.4 Assistenza infermieristica**

Le sei Case di cura della Città di Lugano dispongono di una organizzazione infermieristica assicurata da un capo sezione socio-sanitaria nella persona di Michele Battaglia, con le Capostruttura: Gianni Antonetti, Silvia Bujas, Marina Lai-Caleffi, Donatella Maffia, Veronica Sessions, Nada Tomic, Tiziana Urbani.

Al Centro L'Orizzonte le cure infermieristiche sono organizzate e coordinate dal Capostruttura Gianni Antonetti cui compete la responsabilità delle cure. Coadiuvato dalla collaborazione del caporeparto, Antonio Vescovo.

Il Centro L'Orizzonte si avvale delle prestazioni di infermieri diplomati CRS, operatori sociosanitari 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 dal capo reparto e dal Capostuttura, 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 L'Orizzonte dispone di un reparto di fisioterapia adeguatamente attrezzato. È gestito da una fisioterapista diplomata occupata al 50%.

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 mobilitazione 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 L'Orizzonte dispone di un reparto di animazione e di terapia occupazionale, gestito da un'animatrice a tempo parziale (50%), che si avvale 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 gli operatori degli altri settori della struttura, più precisamente 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 e gite 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 familiari. 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, 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 (alimentazione, rispetto delle festività, funzione religiosa, ecc..).

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.

<b>S. Messa</b>	<b>Orario</b>
Ogni due venerdì	Ore 16.00

È inoltre assicurata l'assistenza spirituale del Parroco che è disponibile a chiamata.



### **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 è previsto 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 le etichette recanti il cognome e l'iniziale del nome del Residente. Si consiglia di eseguire un inventario del proprio guardaroba all'ammissione nella Casa. 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 famigliari 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 Servizio podologico e parrucchiere**

Sono disponibili il servizio di pedicure ogni quattro settimane e parrucchiere settimanalmente (il costo non è compreso nella retta).

Gli orari del servizio sono affissi all'ingresso del locale adibito a tale scopo.

#### **1.5.12 d 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 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.

#### **1.5.12 f Bar**

Il bar interno è aperto solo in particolari circostanze. Il costo delle consumazioni è a carico del Residente. La struttura è dotata di un servizio di distributori automatici.

#### **1.5.12 g Corrispondenza**

La corrispondenza recapitata giornalmente è reperibile alla 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 il bisogno
8.00-9.15	Colazione
9.00-11.30	Prestazioni sanitarie, riabilitative, sociali, ricreative e di animazione
11.30-12.45	Pranzo
13.00-15.00	Cambio postura, igiene, assistenza secondo il bisogno, e riposo pomeridiano
15.00-16.30	Prestazioni sanitarie, mobilizzazione, 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, idratazione, spuntini e assistenza secondo il bisogno

### 1.5.13 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 finanziaria<sup>4</sup>.

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

<sup>4</sup> confronta Allegato 2: Dichiarazione situazione finanziaria



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 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 L'Orizzonte è a disposizione in ogni momento degli utenti e dei parenti per fornire ogni informazione attinente oltre lo stato di salute del proprio caro, le attività svolte, così come per qualunque altro aspetto.

### **2.2 Ammissione 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
<b>Assistenza alberghiera</b>	
Numeri posti letto in camere con servizi igienici riservati agli ospiti/numeri di posto letto	100%
Numero di servizi igienici per ospiti/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 camere con un posto letto (singole)	42
Numero camere doppie	0
Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti /numero posti letto	100%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	SI



### 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.

<b>Assistenza preventiva</b>	
Numero posti letto attrezzati con materassi antidecubito/numero posti letto	100%
Numero posti letto con cuscini antidecubito /numeri posti letto	100%
<b>Riabilitazione</b>	
Numero ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta ai Residenti (Fisioterapista)	20
<b>Animazione</b>	
Media della diversificazione delle attività giornaliere	6
<b>Vitto</b>	
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
<b>Tempo libero</b>	
Numero medio di uscite per anno	20

## 3 Parte terza - diritti e dovere del Residente

### 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 - previo 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 è 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 nella retta**

Il Residente o il suo rappresentante citato nel contratto di accoglienza è tenuto al pagamento regolare.

#### **3.2.3 Fumo**

Il Residente non può assolutamente fumare all'interno delle camere, né nella sala da pranzo, così come in ogni spazio dove non sia espressamente consentito. 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 servizi, 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 all'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 copia<sup>5</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: 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

---

<sup>5</sup> Presente in duplice copia, una per il residente e una copia per la Direzione.