



# Carta dei servizi

## Settore Anziani Città di Bellinzona

### Settore Anziani



**Casa anziani Comunale**



**Casa anziani Sementina**



**Residenza Pedemonte**



**Centro Somen**

## Indice

Premessa: i tratti essenziali della carta dei servizi	4
La Filosofia: Missione – Visione – Valori	5
<b>Capitolo 1 – Presentazione del Settore Anziani della Città di Bellinzona</b>	<b>6</b>
1.1 Brevi cenni storici	6
1.2 La Casa anziani Comunale	7
1.2.1 Brevi cenni storici	7
1.2.2 Presentazione della Casa anziani Comunale	7
1.2.3 Presentazione della struttura logistica	8
1.3 La Casa anziani Sementina	10
1.3.1 Brevi cenni storici	10
1.3.2 Presentazione della Casa per anziani Sementina	11
1.3.3 Presentazione della struttura logistica .....	11
1.4 La Residenza Pedemonte	13
1.4.1 Brevi cenni storici	13
1.4.2 Presentazione della Residenza Pedemonte	14
1.4.3 Presentazione della struttura logistica	15
1.5 Il Centro Somen	16
1.5.1 Brevi cenni storici	16
1.5.2 Presentazione del Centro Somen	16
1.5.3 Presentazione della struttura logistica	17
<b>Capitolo 2 - L'accoglienza</b>	<b>19</b>
2.1 Procedura di ammissione dei Residenti	20
2.2 Criteri e modalità di accesso	20
2.3 Calcolo della retta giornaliera	20
2.4 Informazioni	21
<b>Capitolo 3 - I servizi erogati</b>	<b>22</b>
<b>Capitolo 4 - Diritti e doveri del Residente</b>	<b>27</b>
4.1 Diritti del Residente	27
4.1.1 Accesso alla struttura	27

4.1.2	Assistenza sanitaria	27
4.1.3	Informazione e consenso	27
4.1.4	Rapporti con il personale dell'Istituto	27
4.1.5	Privacy	27
4.1.6	Personalizzazione dell'assistenza	27
4.1.7	Tutela dei diritti del Residente	28
4.2	Doveri del Residente	28
4.2.1	Aspetti generali	28
4.2.2	Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta	28
4.2.3	Partecipazione alla redazione di testamenti da parte del personale dell'Istituto	29
4.2.4	Regolamento per i Residenti	29
4.3	Sistema di qualità	29
4.3.1	Servizio cure	29
4.3.2	Servizio domestico	29
4.3.3	Servizio cucina	29
4.3.4	Indagini "Rilevazione della soddisfazione di Residenti e famiglie nelle Case per Anziani"	29
4.3.5	Osservazioni sui servizi offerti	30
Capitolo 5 - Contratto di accoglienza ed allegati		31

### **Premessa: i tratti essenziali della Carta dei servizi**

La Carta dei servizi è uno strumento che il Municipio e la Direzione del Settore Anziani della Città di Bellinzona 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.

L'obiettivo è quello di operare offrendo, mantenendo e migliorando nel tempo una qualità, sempre adeguata alle esigenze della persona anziana.

È importante, per questo, che il rapporto fra il Settore Anziani, gli anziani Residenti e le loro famiglie, sia improntato alla massima fiducia, alla trasparenza ed al dialogo.

Con la Carta dei servizi, il Municipio e la Direzione intendono stabilire e mantenere vivo questo dialogo, facendo sì che tutti partecipino al miglioramento continuo della qualità del servizio.

I Capi struttura sono a disposizione per ogni richiesta di delucidazioni o di informazione supplementare.

Direzione Amministrativa  
Settore Anziani Bellinzona  
c/o Casa anziani Sementina  
Via Pradasc 2  
6514 Sementina  
E-mail: [casa.anziani.sementina@bellinzona.ch](mailto:casa.anziani.sementina@bellinzona.ch)

## La Filosofia

Le fondamenta sulle quali poggia l'agire della multistruttura "Settore Anziani della Città di Bellinzona" sono:

### Missione

Siamo una multistruttura medicalizzata, volta a rispondere in maniera individualizzata ai bisogni di assistenza stazionaria o temporanea della popolazione geriatrica fragile.

### Visione

Intendiamo essere il punto di riferimento per il Comune e per la regione del Bellinzonese e Tre Valli nella presa a carico di persone anziane affette da pluripatologie ed essere riconosciuti dai nostri partners sociosanitari, dalla popolazione e dai finanziatori.

### Carta dei valori

Siamo **un'unica identità** organizzativa capace di offrire competenze specifiche e diversificate;

Consideriamo fondamentale **la centralità della persona**: ciò significa prendersene cura tenendo conto del suo sistema di riferimento attraverso un percorso individuale, nel rispetto della dignità e della diversità;

Agiamo una **Leadership orientata al coinvolgimento**, alla **valorizzazione** e al **sostegno** di ogni singolo collaboratore;

Operiamo secondo regole e processi chiari e all'avanguardia che garantiscono **trasparenza ed equità**;

Poniamo l'attenzione **sull'innovazione tecnologica e formativa**, con approcci all'avanguardia, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario, nell'ottica della ricerca dell'eccellenza;

Reputiamo **il personale patrimonio culturale e professionale**, in grado di agire comportamenti responsabilmente orientati a risultati efficaci ed efficienti e volti al mantenimento di un clima collaborativo e allineato alle politiche aziendali;

Dimostriamo **sensibilità** alla **bellezza** e al **confort** dell'ambiente e li riteniamo elementi di benessere."

## Capitolo 1 – Presentazione del Settore Anziani della Città di Bellinzona

### 1.1 Brevi cenni storici

La storia degli Istituti per anziani Comunali di Bellinzona inizia tardi rispetto agli altri grossi Comuni ticinesi. Sino all’inizio degli anni ‘90 erano in funzione nel Distretto di Bellinzona quattro Istituti con ente giuridico di diritto privato, e meglio:

- Casa Paganini Rè (108 posti letto)
- Casa Mariotti (25 posti letto)
- Casa anziani Giubiasco (120 posti letto)
- Casa anziani Greina (54 posti letto)

Il fabbisogno calcolato in base ai parametri in uso ammontava a 573 posti-letto; la carenza risultava pertanto essere di 266 posti letto, pari al 46% del fabbisogno complessivo.

Da questi dati le iniziative da parte del Municipio di Bellinzona e del Consorzio casa anziani del Circolo del Ticino, di correggere, negli anni successivi il fabbisogno con 152 posti letto aggiuntivi.

Il Settore Anziani della Città di Bellinzona, grazie all’aggregazione avvenuta nel 2017, dispone oggi di quattro Istituti con una capacità ricettiva di 278 posti letto che rientrano nella pianificazione cantonale secondo la Legge concernente il promovimento, il coordinamento ed il finanziamento delle attività a favore delle persone anziani [LAnz], così composto:

- **Casa anziani Comunale, quartiere di Bellinzona (72 posti letto) – apertura 1992**
- **Casa anziani Sementina, quartiere di Sementina (80 posti letto) – apertura 1993**
- **Residenza Pedemonte, quartiere di Bellinzona (76 posti letto) – apertura 2016**

il compito è quello della presa a carico di persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti che manifestano un bisogno di cura, assistenza e sostegno in un ambiente protetto e comunitario. Le strutture si configurano come un servizio a carattere permanente destinato, di regola alle persone d’età superiore ai 65 anni, domiciliate nel Comune, per le quali non è più possibile o indicata la permanenza a domicilio.

- **Centro Somen, quartiere di Sementina (50 posti letto) – apertura 2017**

La struttura è di proprietà dell’Ente Ospedaliero Cantonale ed il Comune è affittuario per il blocco stazionario e per quello dei servizi amministrativi.

Il Centro Somen è punto di riferimento per il Comune e per la Regione del Bellinzonese e delle Tre Valli nella presa a carico geriatrica temporanea e post-ospedaliera di Cure Acute Transitorie e soggiorni Temporanei in un percorso interdisciplinare “domicilio /ospedale /Cure Acute Transitorie /domicilio.

La promozione dell’autonomia è l’obiettivo comune a tutti i servizi, allo scopo di favorire il mantenimento a domicilio della singola persona.

La messa in rete delle strutture ha permesso di creare un’organizzazione in grado di sfruttare le economie di scala che ne derivano, nell’ottica dell’ottimizzazione delle risorse, di beni e di servizi, centralizzando alcune attività quali l’informatica, la contabilità, il segretariato, la gestione degli acquisti e della farmacia, la formazione, ecc. “Rete” intesa come struttura in grado di partecipare attivamente all’elaborazione delle politiche sociali comunali in raccordo con tutte le realtà presenti sul territorio.

## **1.2 La Casa anziani Comunale**

### **1.2.1 Brevi cenni storici**

L'edificazione della prima casa per anziani del Comune di Bellinzona si è resa necessaria quanto *“Il convincimento della priorità realizzativa di una casa per anziani non vuole porre in dubbio la realtà per cui l'anziano predilige, in linea generale e fin dove è possibile, poter continuare a vivere autonomamente nella sua dimora, non solo perché assuefatto a consuetudini consolidate, ma anche perché quasi sempre il collocamento in una casa per anziani è interpretato quale ultimo passo della vita terrena. È però altrettanto realistico che, per l'anziano, avuto riguardo alla prolungata età media della vita, alla cessazione delle attività lavorative, alla fatale scomparsa di persone che possono assicurare assistenza, come pure alle possibili evoluzioni nelle condizioni di alloggio e di urbanizzazione dei centri abitativi, vengono a crearsi, con scadenze improrogabili, condizioni obiettive di dipendenza parziale o addirittura totale.*

*Proponendo la costruzione dell'Istituto, per attenuare la lotta contro l'isolamento dell'anziano, ci si prefigge di incrementare attività informative e ricreative prevedendo inoltre la possibilità di contatti con l'esterno con l'organizzazione di un centro diurno atto a garantire un costante collegamento con la popolazione.*

*È stato questo un punto fisso del progetto consegnato, con il mandato di progettazione, agli architetti scelti dal Municipio: (...)” (estratto dal Messaggio Municipale 1624 del 21 ottobre 1987).*

Con lo stesso messaggio il Municipio di Bellinzona chiedeva l'approvazione dei piani, elaborati dall'Ufficio tecnico, ed un credito di CHF 12'322'070.00.

La struttura seguiva l'iter edificatorio, apriva le porte per accogliere i primi Residenti (allora definiti ospiti) il 1° maggio 1992 ed era inaugurata il 10 maggio 1992.

### **1.2.2 Presentazione della Casa anziani Comunale**

La Casa anziani Comunale è ubicata sui sedimi della ex-stazione della Ferrovia Retica per la tratta Bellinzona-Mesocco, opportunamente strutturati a tal fine. Confina con una zona di vocazione prevalentemente residenziale della Via Mesolcina e beneficia della vicinanza di tutte le infrastrutture più idonee per la vita esterna della persona anziana quali la stazione, lo stadio, la chiesa, le scuole, ecc. servita con accessi pedonali, ciclabili e veicolari. L'istituto si situa geograficamente leggermente a nord del nucleo storico di Bellinzona; è raggiungibile partendo da Piazza del Sole lungo Viale Henri Guisan sul viale pedonale della Banca dello Stato e delle Scuole attraverso Piazzale Mesolcina. È un punto di confluenza anche da nord percorrendo Via Pratocarasso e la strada di quartiere.

È nata per volontà del Municipio di Bellinzona il quale, con messaggio no. 1480 del 15 maggio 1985, proponeva la concessione di un credito straordinario di CHF 490'000.00 (dal quale dovevano essere dedotti i sussidi federali e cantonali) per la progettazione della Casa per anziani. Il Consiglio comunale ha approvato la conclusione del citato messaggio nella seduta del 24 giugno 1985.

In esercizio dal 1° maggio 1992, la struttura è inserita nella pianificazione delle case per anziani ticinesi con un totale di 72 posti letto interamente medicalizzati ed al beneficio di sussidi di gestione da parte dello Stato.

I Servizi infermieristico e alberghiero sono coordinati da un Capo struttura che si avvale della collaborazione di tre Capi reparto e di una responsabile del Servizio alberghiero.

La Direzione Sanitaria è assicurata dal Direttore Sanitario, che coordina l'attività dei medici della casa e si occupa della medicina del personale.

La Direzione Amministrativa coordina e supervisiona l'attività generale della Casa e assicura il lavoro in multistruttura, interagendo con gli altri Istituti appartenenti alla Città di Bellinzona.

Capacità di accoglienza: 76 posti letto

Collaboratori: 80 unità

Progettisti: Arch. Borsa-Pellegrini-Storelli

Inaugurazione: 10 maggio 1992

### **1.2.3 Presentazione della struttura logistica**

La concezione architettonica nella ricerca della migliore insolazione, detta un motivo plano-volumetrico composto da tre elementi posti in contrapposizione geometrica per garantire, oltre alla tensione plastica degli spazi esterni circostanti, una razionalità distributiva interna delle superfici da adibire alle abitazioni e alla vita comunitaria delle persone anziane.

L'edificio si compone perciò di due zone prevalentemente destinate alla comunità: il piano terreno e il piano tetto. Tra questi ci sono tre piani riservati alle funzioni individuali del Residente.

Il piano cantinato contiene tutti i vani tecnici di servizio e di deposito, nonché il rifugio.

Alla costruzione collegata verticalmente da due blocchi scale e da tre ascensori, si accede da est sotto un grande porticato, che immette nella zona di ricezione e dei vani del servizio medico-sociale aperto anche per i bisogni degli anziani esterni.

Un grande atrio funge da zona di cuscinetto tra il locale pranzo e il soggiorno, completato da uno spazio riservato alle attività.

Un'ampia terrazza coperta, posta nell'angolo più soleggiato, garantisce la continuazione all'aperto delle attività comunitarie di svago e riposo. Alle estremità opposte sono inserite le superfici necessarie per la cucina e la lavanderia con accessi di servizio separati.

Il primo piano, riservato ai Residenti più dipendenti, si compone di 22 camere singole con balcone e servizio individuale (WC-doccia) e di una camera di picchetto. Il soggiorno al piano, ubicato in posizione centrale e i locali destinati ai servizi e al personale, posti sulle superfici di collegamento orizzontale, permettono una chiara relazione tra i diversi elementi che contengono le unità abitative.

Il secondo e terzo piano ricalcano nella struttura il piano tipo e saranno riservati ai Residenti autosufficienti e/o con necessità di cure saltuarie.

Il piano tetto contiene quattro camere per Residenti semi-dipendenti (originariamente per soggiorni temporanei), un'ampia sala multiuso che completa la superficie da dedicare alle attività comunicative del piano terreno, una cappella per l'assistenza religiosa in cui è celebrata settimanalmente la S. Messa, una zona con un piccolo soggiorno e la grande terrazza in parte coperta, che evidenzia il collegamento visivo e panoramico sui castelli, sulle montagne circostanti e che permette all'anziano un'attività fisica all'aperto praticamente durante tutte le stagioni.



Queste superfici sono destinate anche per l'uso di attività generate da persone esterne alla struttura con la funzione di vivificare il rapporto tra utenti e visitatore.

La struttura è concepita come luogo di cura aperto verso il quartiere circostante ed offre ai Residenti locali comuni accoglienti, luminosi ed ampi.

## **1.3 La Casa anziani Sementina**

### **1.3.1 Brevi cenni storici**

La volontà di costruire una casa destinata ad accogliere persone anziane della regione trova una prima concreta manifestazione nel corso del 1973 nell'ambito del Piano Regolatore di Sementina. Dopo una lunga stasi dovuta alle difficoltà d'ordine economico che conosce il Paese, l'iniziativa ritrova nuovo impulso verso la metà degli anni ottanta.

Nella primavera del 1985 infatti i rappresentanti dei Comuni del Circolo del Ticino, avvertita l'esigenza sempre più crescente di trovare concrete e adeguate soluzioni ad un'assistenza sanitaria istituzionale o domiciliare, la più conforme ai reali bisogni degli anziani abitanti nelle loro giurisdizioni, risolsero di analizzare e di approfondire la tematica a livello comunitario.

Conformandosi agli indirizzi dell'Autorità cantonale, i Sindaci del Circolo del Ticino danno vita ad un gruppo di lavoro che avvia un ampio studio ed un'approfondita analisi sulla fattibilità di un progetto che risponda alle esigenze d'ordine pratico, economico, giuridico e finanziario e sia altresì consono alla mentalità, agli usi e ai costumi della popolazione locale.

Parallelamente, attraverso una capillare indagine condotta nei singoli Comuni, vennero accertate condizioni e modi di vita delle persone anziane, i loro problemi e le loro aspettative. È emersa in quella ricerca che permane nelle nostre usanze l'impegno di mantenere il più a lungo possibile in famiglia il congiunto anziano, consuetudine che lo Stato, secondo i più recenti orientamenti della politica cantonale di intervento a favore dell'anziano, intende sostenere o ricuperare mediante aiuti mirati.

Sulla base dei dati raccolti e comprovata la necessità della costruzione di una casa per anziani, il 13 gennaio 1987 venne costituito l'ente giuridico, promotore dell'iniziativa, secondo la procedura prevista dalla Legge sul consorzio dei Comuni, comprendente dei Comuni di Gudo, Sementina, Monte Carasso, Gorduno, Gnosca, Preonzo e Moleno.

Il territorio prescelto per l'edificazione della Casa è situato a Sementina. Il terreno acquistato dal Consorzio, vicino a un vasto parco pubblico, è collocato in una zona di pieno sviluppo edilizio e quindi situato in una posizione favorevole per stimolare i contatti sociali dei Residenti con il mondo esterno alla struttura.

Il Consorzio Casa anziani Circolo del Ticino è stato in carica sino alla nascita del Comune di Bellinzona (31 marzo 2017).

La struttura si apriva per accogliere i primi Residenti il 19 aprile 1993. L'inaugurazione avveniva il 20 novembre dello stesso anno.

### **1.3.2 Presentazione della Casa per anziani Sementina**

La Casa per anziani di Sementina è ubicata nel quartiere residenziale del comune di Sementina, confina con il "Parco Incontri" di proprietà del Comune, ed è situata nelle vicinanze del centro del paese e dei centri commerciali. Nata per volontà dei Comuni di Gnosca, Gorduno, Gudo, Moleno, Monte Carasso, Preonzo e Sementina, costituitisi in Consorzio il 13 gennaio 1987, la struttura è stata concepita allo scopo di rispondere alle esigenze della popolazione anziana presente sul territorio. Con l'aggregazione del Bellinzonese l'istituto e la sua gestione sono divenuti di proprietà del Comune di Bellinzona.

In esercizio dal 19 aprile 1993, la struttura è riconosciuta nella pianificazione delle case per anziani ticinesi con un totale di 80 posti letto, interamente medicalizzati ed al beneficio di sussidi di gestione da parte dello Stato.

I Servizi infermieristico e alberghiero sono coordinati da un Capo struttura che si avvale della collaborazione di tre Capi reparto e di una responsabile del Servizio alberghiero.

La Direzione Sanitaria è assicurata dal Direttore Sanitario, che coordina l'attività dei medici della Casa e si occupa della medicina del personale.

La Direzione Amministrativa coordina e supervisiona l'attività generale della Casa e assicura il lavoro in multistruttura, interagendo con gli altri Istituti appartenenti alla Città di Bellinzona.

Capacità di accoglienza: 80 posti letto

Collaboratori: 80 unità

Progettisti: Arch. Fernando Cattaneo Lucio Vescovi

Inaugurazione: 20 novembre 1993

### **1.3.3 Presentazione della struttura logistica**

La struttura è concepita come luogo di cura aperto verso il quartiere circostante ed offre ai Residenti locali comuni accoglienti, luminosi ed ampi.

Al piano terra troviamo i servizi comunitari, la direzione e l'amministrazione. I Residenti possono usufruire nell'arco dell'intera giornata di una zona *bar* gestita in parte dal personale della casa ed in parte dal servizio di volontariato. La *sala da pranzo* è organizzata per un servizio accurato e veloce; la cucina curata nei dettagli, è basata su un'alimentazione classica, ticinese/lombarda, adatta alle esigenze delle persone anziane Residenti in Istituto e segue, laddove necessario, diete personalizzate.

L'ampio *salone* polifunzionale è uno spazio privilegiato per la relazione e favorisce momenti di scambio e di socializzazione.

Sul lato sud sono inseriti spazi adeguatamente attrezzati per il servizio di animazione, fisioterapia ed ergoterapia, farmacia centralizzata. Oltre ai servizi interni sono previsti spazi per prestazioni erogate da personale esterno (pedicure, parrucchiera, culto).

Dal primo al quinto piano sono distribuite 70 camere (12 singole e 2 doppie per piano), tutte dotate di bagno, letti medicalizzati, un ampio armadio, un comodino con lampada, telefono e campanello per la chiamata paziente: tutte le camere sono predisposte per la ricezione della TV via cavo.

Le camere singole dispongono di una terrazza.

Al primo piano interrato si trovano i locali tecnici e gli impianti di riscaldamento, sanitario e di ventilazione. Inoltre, è predisposto il servizio di lavanderia, stireria, deposito cucina con celle frigorifero,

guardaroba per il personale ed una cappella che offre la possibilità ai Residenti di assistere alla celebrazione della Santa messa ogni sabato o vigilia di festa.

Il sesto piano, in zona centrale sopraelevata rispetto alla casa, dispone di una sala riunioni / conferenze con una capienza di 15 posti, dell'ufficio capi reparto, di un archivio e di una camera riposo per i collaboratori.

I collegamenti verticali, concentrati nella zona centrale, sono garantiti da un ascensore, da un montaletti e da una scala di servizio.

I percorsi orizzontali sono ragionevolmente brevi data la struttura in verticale dell'Istituto, con le camere disposte sui due lati rispetto alla zona centrale occupata dai servizi.

## 1.4 La Residenza Pedemonte

### 1.4.1 Brevi cenni storici

Con messaggio 3287 dell'11 febbraio 2008 il Municipio di Bellinzona così si esprimeva:

*“L'attuale situazione demografica dei paesi occidentali in generale e della nostra realtà cantonale in particolare, mostra un sensibile aumento della popolazione anziana, grazie ad una maggiore qualità e, di conseguenza, speranza di vita. Dallo studio svolto in Città nel 2005, volto a “fotografare” la situazione di autonomia delle persone ultra 70enni che vivono sole al proprio domicilio, è emerso che a Bellinzona vivevano ben 2'420 persone con più di 70 anni.*

*Lo Stato – sensibile al problema e per rispondere alla preoccupante carenza di posti letto per accogliere le persone anziane bisognose di cure continue – ha elaborato la pianificazione cantonale per gli anni 2000-2010 degli Istituti per anziani che prevedeva, tra l'altro, un potenziamento di 500 posti letto fra il 2004 e il 2007.*

*In questo discorso si è inserita la volontà di edificare a Bellinzona una nuova struttura per anziani da parte della Città, poiché il Bellinzonese risulta essere oltremodo sottodotato per quanto concerne il fabbisogno di posti letto. L'attuale offerta cittadina comprende 98 posti letto al Ricovero Paganini Rè, 60 alla Casa anziani Greina e 72 alla Casa anziani comunale per un totale di 230 posti letto (n.d.r.: non occupati unicamente da cittadini di Bellinzona, in quanto le Case Paganini Rè e Greina accolgono pure ospiti di altri Comuni).*

*Si rileva inoltre che mediamente, sull'arco di un anno ca. 40, cittadini domiciliati a Bellinzona sono ospiti in strutture per anziani fuori Comune: la maggior parte in Case per anziani riconosciute dal Cantone e altri in Istituti non riconosciuti.*

*Malgrado il notevole aumento delle prestazioni dei Servizi di cura a domicilio, questi dati mettono in risalto la carenza di posti letto sul territorio cittadino, con le conseguenti lunghe liste di attesa per le tre case di Bellinzona (n.d.r.: attualmente 10 anziani attendono con urgenza di essere accolte nella Casa anziani comunale).*

*Le previsioni a medio e lungo termine non mostrano purtroppo un miglioramento della situazione, i dati demografici indicano anche per il futuro un sensibile aumento della popolazione anziana, cosa che porterà inevitabilmente ad un accresciuto fabbisogno di posti letto.*

*La nuova Casa anziani comunale rappresenterà quindi un importante elemento per far fronte alla sfida della crescente presa a carico di persone anziane con un medio-elevato fabbisogno di cure.*

*Questa struttura, che risponderà agli attuali standard di cura e igienico-sanitari, conterà tre unità di cura, una delle quali mirata ad una ottimale presa a carico di persone affette da demenze.*

*Infatti, con l'aumento della speranza di vita, aumenta anche la frequenza dell'insorgenza di patologie che riguardano le funzioni cognitive e che si manifestano in svariate forme di demenze senili, tra le quali la più conosciuta è sicuramente il Morbo di Alzheimer.*

*Per rispondere in maniera adeguata ai bisogni di assistenza delle persone affette da questi disturbi cognitivi, un piano della nuova Casa anziani sarà pertanto dotato di maggiori spazi comuni, dove poter svolgere attività assistenziali e terapeutiche mirate.*

*Inoltre, questo reparto si affaccerà su un giardino “protetto”, che andrà così ad aumentare gli spazi di libera mobilità per gli anziani affetti da demenza.”*

La struttura si apriva per accogliere i primi Residenti il 4 ottobre 2016.

#### **1.4.2 Presentazione della Residenza Pedemonte**

La Residenza Pedemonte è ubicata sugli ex-sedimi di Villa Mariotti, tra la Salita Mariotti e Via Pantera, a Nord di Bellinzona. L'adiacente Villa Mariotti è stata chiusa nel 2003 quale Casa per anziani in quanto la Congregazione di Santa Maria di Poschiavo non era più in grado di garantirne la gestione dopo 45 anni di servizio. La Congregazione, non essendo più attiva in Ticino, ha ceduto tutti i suoi beni composti di: un vigneto di novemila metri quadrati, l'edificio principale, una casa unifamiliare ed una cappella che le suore avevano ricevuto in lascito dalla famiglia Mariotti. La Villa è oggi occupata dalla sede dell'ABAD, (Servizio di Assistenza e cure a domicilio del Bellinzonese), mentre il Comune, nel 2003, ha acquistato 4'500 metri quadrati di terreno, per l'edificazione della Residenza Pedemonte.

Il credito di costruzione è stato concesso dal Consiglio Comunale di Bellinzona con messaggio municipale no. 3287 dell'11 ottobre 2008. I lavori edificatori sono stati avviati nell'autunno 2013 dopo l'evasione di ricorsi con i quali il Municipio ha dovuto confrontarsi.

Il Cantone riconosceva l'istituto nella pianificazione delle case per anziani ticinesi con una capienza di 76 posti letto e permetteva così alla Città di Bellinzona l'esercizio di una la doppia struttura (Casa anziani Comunale e Residenza Pedemonte) con una capienza di accoglienza di 148 posti letto.

L'istituto si apriva il 4 ottobre 2016 per accogliere i primi Residenti.

I Servizi infermieristico e alberghiero sono coordinati da un Capo struttura che si avvale della collaborazione di tre Capi reparto e di una responsabile del Servizio alberghiero.

La Direzione Sanitaria è assicurata dal Direttore Sanitario, che coordina l'attività dei medici della casa e si occupa della medicina del personale.

La Direzione Amministrativa coordina e supervisiona l'attività generale della Casa e assicura il lavoro in multistruttura, interagendo con gli altri Istituti appartenenti alla Città di Bellinzona.

Capacità di accoglienza: 76 posti letto

Collaboratori: 80 unità

Progettisti: Arch. Nicola Probst e Michele Gaggini

Inaugurazione: 4 ottobre 2016

### 1.4.3 Presentazione della struttura logistica

Le scelte urbanistiche e architettoniche del progetto della Residenza Pedemonte hanno tenuto in massima considerazione aspetti quali vivibilità e domesticità degli spazi, funzionalità e possibilità di aggregazione. Gli spazi esterni sono stati integrati nel progetto sin dall'inizio, e sono stati pensati per essere pienamente usufruibili dagli utenti.

Il vettore energetico scelto, la termopompa, unitamente ai pannelli solari (con caldaia a gasolio per coprire le punte dei consumi) e un buon isolamento termico dell'edificio, fanno sì che la nuova Casa anziani possa considerarsi ottimale dal profilo delle scelte energetiche. Nel marzo 2018 l'Istituto ha ricevuto la certificazione Minergie: "*Certificazione Minergie per la Residenza Pedemonte*". Grande attenzione è stata pure prestata all'isolamento acustico tra i diversi locali ed i diversi piani, così come alla sicurezza antincendio. Tutti i contenuti sono stati attentamente esaminati di concerto tra le parti in modo da poter offrire un miglioramento funzionale empirico rispetto all'edificio esistente. Allo stesso modo, i materiali ed i sistemi costruttivi scelti sono stati valutati secondo parametri quali durevolezza, economicità e manutenzione. L'edificio è composto da cinque piani fuori terra verso il fronte stradale e da quattro piani verso il parco. A questi si aggiunge un piano interrato e un corpo tecnico sul tetto. La tipologia dell'edificio è compatta, a nucleo centrale. In quest'ultimo sono ubicati i tre ascensori, i due vani scala, nonché i locali di servizio ad uso del personale.

Gli accessi all'edificio avvengono lungo via Pantera. L'entrata principale è individuata da un portico, mentre l'entrata di servizio, più discosta, è in stretto contatto con l'autorimessa e il locale rifiuti.

Dall'entrata principale, attraverso un atrio d'ingresso, si accede direttamente al piano superiore, il piano del parco, dove sono ubicate la maggior parte delle funzioni comuni: sala da pranzo, bar, sala multiuso/cappella, soggiorno, atelier, ergoterapia, fisioterapia, uffici con ricezione. L'intero piano è concepito come uno spazio aperto, dove poter svolgere attività diverse. Una vetrata mette il parco in stretta relazione con gli spazi interni, mentre un portico provvede ad una zona esterna protetta e media la relazione tra interno ed esterno.

Ai tre piani superiori trovano posto 76 camere singole, raggruppate in gruppi di 24 e 26, ognuna con servizio WC e doccia. Il primo piano è stato progettato quale "reparto protetto" adibito all'accoglienza di anziani affetti da forme di demenza senile. Questo reparto ha l'accesso al "giardino protetto" in cui è inserito un percorso utile per i Residenti che presentano wandering, due soggiorni e una sala pranzo dedicata a quei Residenti che non possono più beneficiare di quella situata al piano terra. I due piani camere superiori dispongono di un ampio locale soggiorno rivolto sul parco e di un locale pranzo verso la città. Come accennato, il nucleo centrale contiene tutte le funzioni di circolazione verticale, i locali di servizio ed i locali medici. I livelli camere sono concepiti per dare un senso di domesticità allo spazio.

## **1.5 Il Centro Somen**

### **1.5.1 Brevi cenni storici**

Sul fondo di 8'000 metri quadrati a nord della Chiesa parrocchiale di San Michele, su cui sorgeva una villa padronale, una casa colonica con più appartamenti e l'abitazione del custode, di proprietà dei signori Cattaneo, è stato inaugurato, nel 1994, da Helsana Assicurazioni, un Centro di riabilitazione con 60 posti letto, piscina, palestra, fisioterapia ed ergoterapia. Nello stesso anno è stata approvata dal Parlamento federale la LAMal, che prevedeva, per la prima volta, l'obbligo di pianificazione degli ospedali. Il Centro era specializzato nella riabilitazione cardiologica.

Nel 2005 il Consiglio di Stato revoca il riconoscimento giusta l'art. 39 LAMal, in considerazione dell'esubero in Ticino di posti letto nell'ambito della riabilitazione. Dal 2006 la parte stazionaria della struttura è occupata temporaneamente da alcune case di cura per proprie necessità di ristrutturazione o ampliamento (Casa anziani San Donato a Intragna e Casa Montesano ad Orselina) mentre la parte riabilitativa è locata da FisioAndreotti & Co. SA, che offre prestazioni di terapia riabilitativa, fisioterapia, ergoterapia, logopedia, consulenza.

L'intera struttura è stata quindi acquistata dall'Ente Ospedaliero Cantonale ed è stata oggetto di una radicale ristrutturazione.

Nel gennaio 2012 il Consorzio Casa anziani del Circolo del Ticino è contattato dall'Ufficio degli Anziani e delle Cure a Domicilio per valutare la possibilità di assumere la gestione della parte stazionaria. Dopo attenta valutazione, la Delegazione consortile si è dichiarata disponibile ad entrare in materia e approfondire la proposta.

Il 15 dicembre 2015, il Gran Consiglio ha ancorato nella Pianificazione ospedaliera la funzione riconosciuta alla ex-Clinica, di reparto di Cure Acute Transitorie / Soggiorni Temporanei Terapeutici (30 letti) e Soggiorni Temporanei (20 letti).

La parte stazionaria del Centro Somen riapriva per accogliere i primi pazienti/Residenti il 6 febbraio 2017.

### **1.5.2 Presentazione del Centro Somen**

È ubicato sulla strada principale che da Bellinzona porta a Locarno. Grazie ad un collegamento pedonale, si raggiunge direttamente l'adiacente Chiesa San Michele, il Centro "Ciossetto", e la campagna di Sementina.

Con decisione del 15 dicembre 2015, il Gran Consiglio ha ancorato nella Pianificazione ospedaliera la funzione alla ex-Clinica, di 30 posti letto CAT/STT [Cura Acute Temporanee/Soggiorni Temporanei Terapeutici e 20 posti letto ST [Soggiorni Temporanei]. In esercizio dal 1° febbraio 2017, il Centro Somen è un punto di riferimento per la regione del Bellinzonese e delle Tre Valli nella presa a carico geriatrica temporanea e post-ospedaliera in un percorso interdisciplinare.

Svolge attività di riabilitazione ambulatoriale e promuove l'intervento a domicilio nel percorso di cura Ospedale/Cure Acute Transitorie/Domicilio. Punti qualificanti sono: l'integrazione tra le diversità, la flessibilità e la personalizzazione dei percorsi, la valorizzazione delle attitudini personali, la presa in carico globale della persona, la collaborazione ed il raccordo tra i diversi sistemi. Basata su un modello di "servizio



multifunzionale” il Centro Somen, oltre a struttura stazionaria per soggiorni sub-acuti e temporanei prepara e distribuisce 160 pasti a domicilio, in collaborazione con Pro Senectute ed interagisce con i servizi di appoggio presenti sul territorio per il rientro a domicilio dei pazienti/Residenti.

I settori infermieristico e alberghiero sono coordinati da un Capo struttura che si avvale della collaborazione di due Capi reparto e di una governante.

La Direzione Sanitaria è assicurata dal Medico Responsabile, e garantisce la presenza medica e di picchetto sulle 24 ore.

La Direzione Amministrativa, cui il Centro Somen appartiene, coordina e supervisiona l'attività generale dell'Istituto e assicura il lavoro in multistruttura con le altre strutture del Comune.

Capacità di accoglienza: 50 posti letto

Collaboratori: 60 unità

Progettista: Arch. Christian Rivola

Inaugurazione: 18 marzo 2017

### **1.5.3 Presentazione della struttura logistica**

La soluzione progettuale, confrontata su una preesistenza come la ex-clinica di riabilitazione, ha favorito l'adozione di soluzioni costruttive e tecnologiche indispensabili a portare la struttura allo stato normativo e qualitativo del presente, in prospettiva futura. La realizzazione ha dovuto pertanto considerare un ammodernamento dei materiali, degli spazi e della tecnica per rispondere al meglio alle nuove esigenze dell'edificio stimolando il potenziale edificatorio che l'immobile esistente offriva. La convivenza con i volumi non oggetto d'intervento ha richiesto una particolare attenzione gestionale, soprattutto per la parte tecnica, interamente collocata nel volume oggetto ad ammodernamento. Le fasi esecutive sono state coordinate così da garantire una convivenza ottimale tra la parte attiva del centro ed il cantiere.

La parte riattivata e destinata all'accoglienza stazionaria dei pazienti/Residenti in ambiente post-acuto e soggiorno temporaneo riguarda il blocco centrale nel quale sono inseriti al piano terra un'accogliente ed ampia ricezione, il segretariato e gli spazi dell'accoglienza. Al secondo piano è stato ricavato un ampio locale "incontri" per attività ricreative e di socializzazione mentre al terzo piano è ubicato un interessante spazio "Auditorium" destinato ad esigenze formative, informatiche e per conferenze, della capienza di 60 posti a sedere.

Al piano terra la sala pranzo è stata ridisegnata e nei locali adiacenti sono stati ricavati un vano "bar", l'ufficio dell'Assistente Sociale e dell'Infermiera di collegamento e l'ufficio condiviso dal Capo cucina con Pro Senectute per il servizio di pasti a domicilio. La cucina ed i relativi spazi accessori sono stati completamente ammodernati così da garantire 250 pasti, centralizzando il servizio pasti a domicilio per le richieste della Città di Bellinzona.

Le 32 camere (18 doppie e 14 singole) distribuite sui tre piani superiori, garantiscono l'accoglienza per una presa a carico stazionaria geriatrica temporanea e post-ospedaliera di Cure Acute e Transitorie.

Tutte le camere dispongono di un balcone e del servizio WC-doccia. Letti medicalizzati, armadi, comodini con lampada, telefono, campanelli per la chiamata pazienti e TV sono le dotazioni standard di ogni camera.

Al quarto piano sono ubicati lo studio medico, una farmacia centralizzata per un approvvigionamento in rete su più Istituti ed una sala riunioni.

Al piano interrato si trovano i locali tecnici e gli impianti di riscaldamento, sanitario e di ventilazione. Inoltre, è predisposto il servizio di lavanderia e stireria, i depositi di materiale di consumo ed i guardaroba per il personale.

## Capitolo 2 - L'accoglienza

Gentili Signore,

Egregi Signori,

se un giorno decideste o foste obbligati a lasciare il vostro domicilio per entrare nel nostro Istituto, sappiate che noi tutti, personale e Residenti, vi riserveremo una calorosa accoglienza e ci impegneremo a rendere il vostro soggiorno il più gradevole possibile.

Lasciare il proprio domicilio, la propria famiglia, i vicini, il quartiere e il paese è una decisione difficile e dolorosa: un colpo al cuore! Possiamo immaginare le difficoltà e la sofferenza nel prendere questa delicata decisione.

Se lo desiderate possiamo condividere i sentimenti, ascoltare i dubbi e le incertezze, rispondere alle domande ed ascoltare i vostri suggerimenti, grazie alle esperienze degli altri Residenti e del personale. Assieme potremo affrontare in modo condiviso e positivo questo cambiamento, consapevoli di non poterci sostituire in tutto al domicilio e agli affetti famigliari.

Siamo a disposizione per incontrarvi, discutere e fornire tutte le informazioni necessarie al soggiorno e saremo felici di accogliervi e mostrarvi il clima che regna presso la Casa.

La vostra collaborazione e la vostra fiducia sono per noi preziose e ci permetteranno di consigliarvi al meglio e di migliorare l'accoglienza ai nostri futuri Residenti.

Con i nostri migliori saluti.

Il Direttore

## **2.1 Procedura di ammissione dei Residenti**

La documentazione necessaria per la “Domanda di ammissione” in un Istituto del Settore Anziani della Città di Bellinzona è scaricabile dal sito [www.bellinzona.ch](http://www.bellinzona.ch), corredata di tutti i moduli.

Al ricevimento della documentazione della domanda di ammissione è allestito il dossier che viene poi condiviso dal “*team gestione lista di attesa*” composto dal Direttore Sanitario, dall’Assistente Sociale e dalla Segretaria amministrativa incaricata, che verificano la necessità dell’ammissione, valutano la priorità sulla base di criteri specifici e dell’urgenza.

La domanda è quindi inserita nella “lista di attesa delle priorità”. In caso di necessità di ulteriori informazioni è contattato il richiedente o il suo familiare.

La soglia di età che consente l’ingresso in Istituto è di 64 anni per le donne e 65 anni per gli uomini. Per coloro che non raggiungono tali età, le domande sono sottoposte all’Ufficio degli Anziani e delle Cure a Domicilio per l’ottenimento della deroga. Solo alla presenza di motivazioni adeguate alle condizioni clinico-funzionali e sociali del richiedente, l’ufficio cantonale competente consentirà l’ingresso.

## **2.2 Criteri e modalità di accesso**

L’assegnazione dei posti disponibili è affidata alla figura del Capo struttura che valuta la possibilità di accoglienza dopo aver condiviso le priorità e le urgenze con il “*team gestione lista di attesa*”.

Quando le circostanze lo permettono, il Capo struttura organizza un incontro di pre-accoglienza allo scopo di ottenere e condividere tutte le informazioni relative al futuro Residente.

Il Residente o la persona di riferimento, riceverà il Contratto di accoglienza dell’Istituto da sottoscrivere; una lettera di conferma informerà il futuro Residente sulla data di ammissione e la camera assegnata.

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 di igiene, sono vietati i tappeti.

In caso di rinuncia all’ingresso da parte del richiedente, la domanda è inserita nella “lista di attesa” con ridefinizione del grado di priorità.

## **2.3 Calcolo della retta giornaliera**

La retta giornaliera è fissata secondo le “*Direttive concernenti l’applicazione ed il computo delle rette differenziate nelle case per anziani sussidiate*” ed è determinata dalla situazione finanziaria del singolo Residente.

La retta minima ammonta a CHF 84.00 giornalieri mentre quella massima è fissata dall’Autorità cantonale preposta sulla base dei costi riconosciuti ad ogni Istituto sussidiato. L’aggiornamento della retta massima avviene ogni anno sulla base dei consuntivi dell’anno precedente.

Per i beneficiari di prestazione complementare è applicata la retta minima (CHF 84.00).

L’assegnazione di un garante per il pagamento della retta è indispensabile. Il ruolo da esso svolto prevede il pagamento della retta mensile.

La fatturazione della retta avviene mensilmente.

Il “Regolamento dei Residenti” disciplina cosa comprende e cosa è escluso nella retta giornaliera, così come il pagamento della stessa in caso di assenza del Residente dall’Istituto.

#### **2.4            Informazioni**

La Direzione del Settore Anziani è a disposizione dei Residenti e dei parenti (previo appuntamento), per fornire qualunque informazione attinente al proprio caro, alle attività svolte, così come per qualunque altro aspetto.

## Capitolo 3 - I servizi erogati

Servizio	Casa Anziani Comunale	Casa Anziani Sementina	Residenza Pedemonte	Centro Somen
Soggiorni definitivi	X	X	X	
Reparto "chiuso"			X	
Cure Acute e Transitorie [CAT]				X
Soggiorni Terapeutici Temporanei [STT]				X
Soggiorni Temporanei [ST]				X
Camere singole	X	X	X	X
Camere a due letti		X		X
Giardino protetto			X	
Giardino sensoriale		X		
Scelta del medico curante	X	X	X	X (in ST)
Picchetto medico				X

### Assistenza medico-sanitaria

Il Settore Anziani dispone di una Direzione Sanitaria che coordina l'intervento dei medici operanti negli Istituti. È responsabile delle misure di prevenzione che gli competono e vigila sull'applicazione delle norme sanitarie e d'igiene.

Ogni Residente può liberamente scegliere il proprio medico curante di fiducia il quale deve sottoscrivere l'accettazione del "Regolamento per i medici".

I medici eseguono visite regolari e sono reperibili dal personale infermieristico.

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

### Servizio infermieristico

La nostra "Filosofia delle cure" si basa su tre pilastri che rappresentano nel contempo anche il fondamento del nostro agire quotidiano:

- Unica identità
- Importanza della persona
- Competenza nell'assistenza sanitaria

**Un'unica identità** permette di sfruttare le sinergie offerte dai quattro Istituti al fine di offrire un percorso adattato alle esigenze della persona.

**Importanza della persona** significa prendersene cura tenendo conto del suo sistema di riferimento attraverso un percorso individuale, nel rispetto della dignità, diversità e delle sue condizioni fisiche e cognitive.

**La competenza** del nostro personale si esprime attraverso un'attenzione particolare alla qualità e serenità del Residente per mantenere un ambiente armonioso e positivo attraverso l'ascolto e l'approfondimento delle singole esigenze.

Agiamo considerando le peculiarità di ogni persona, cercando di creare un luogo dove egli si senta a proprio agio, tenendo in considerazione e valorizzando il suo vissuto in ogni momento del nostro operato. È nostro dovere rispettare i suoi valori, la sua memoria storica e culturale, pianificare con lui le persone a lui care ogni sua scelta.

Lavoriamo in ottica di miglioramento continuo, tenendo presente i criteri di benessere, economicità ed efficacia, rispettando le norme d'igiene, sicurezza e prevenzione, aggiornandoci e rispettando le Evidence Based Nursing.

Le scelte terapeutiche di cura, riabilitative, conservative, palliative o di accompagnamento alla morte, sono sempre discusse con il Residente (quando possibile), con le persone di riferimento, con il medico e l'équipe di cura a livello interdisciplinare.

In base ai bisogni, si organizzano incontri strutturati e mirati (family conference) per decidere insieme le strategie d'intervento del caso, adattando le cure in base alla persona.

### **Riferimenti teorici**

La filosofia delle cure si basa sulla teoria di Virginia Henderson, modello teorico riconosciuto in ambito infermieristico.

**L'offerta delle prestazioni** si suddivide in:

- **cure di riattivazione:** sono le attività che hanno lo scopo di permettere, per il Residente, il ripristino, il mantenimento e lo sviluppo di tutte le capacità residue atte al mantenimento dell'autonomia o al più alto grado di adattamento bio-psico-sociale e spirituale possibile;
- **cure di mantenimento:** sono quelle attività che permettono al Residente di mantenere direttamente o indirettamente la propria capacità di decidere e svolgere le attività di vita quotidiana indispensabili per la vita;
- **cure legate all'immagine e stima di sé:** sono quelle attività che permettono di limitare e/o superare per il Residente la sofferenza fisica e morale conseguente al cambiamento dell'immagine di sé, del corpo e del proprio valore sociale dovuto all'invecchiamento;
- **cure di confort:** sono quelle attività che permettono di comprendere, sostenere ed aiutare il Residente nelle varie fasi di adattamento ai cambiamenti, in tutte le sue dimensioni, siano esse relative alla sfera bio-psico-sociale, sia spirituale;
- **cure palliative:** sono le attività che mirano ad alleviare il dolore e la sofferenza dei Residenti e dei loro familiari nei momenti più difficili della vita, dove non vi è più possibilità di guarigione, permettendogli la migliore qualità di vita possibile fino alla fine.

Il Settore Anziani della Città di Bellinzona si avvale di collaboratori adeguatamente preparati e formati per rispondere, in modo individuale, con una presa a carico interdisciplinare ai bisogni dei Residenti nell'ambito della cura e dell'assistenza geriatrica.

### **Servizio farmacia**

Il Settore Anziani di Bellinzona dispone di una Farmacia Centrale coadiuvata da una commissione composta dalla Direzione Sanitaria, da Farmacisti consulenti e da Assistenti di farmacia, per la redazione della lista dei farmaci disponibili.

Il Farmacista consulente si occupa delle attività orientate direttamente al paziente/Residente, sviluppate nei reparti in collaborazione con i medici e gli infermieri allo scopo di ottimizzare il processo del “percorso del farmaco”, ridurre il rischio di errori, garantire uno stoccaggio ed una preparazione dei farmaci nel rispetto delle normative vigenti.

Le fatture sono trasmesse mensilmente agli assicuratori malattia per il rimborso.

Residenti e famigliari sono invitati a non acquistare medicinali di propria iniziativa.

I farmaci acquistati direttamente dai Residenti o dai famigliari, di propria iniziativa, restano a carico dell'acquirente e non sono riconosciuti dagli assicuratori malattia.

Il **Servizio di fisioterapia** si adopera per svolgere interventi preventivi, curativi, di recupero e di rieducazione di una funzione persa. Con un approccio funzionale, sia nella terapia individuale sia nelle terapie di gruppo, il Servizio di fisioterapia opera per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal percorso terapeutico.

Il **Servizio di ergoterapia**, tenuto conto delle limitazioni della capacità di agire dell'anziano, utilizza quale mezzo per la terapia tutte le attività che possano permettere il mantenimento dell'autonomia e dell'indipendenza.

Sono inoltre attivi nel fornire consulenza in merito ai mezzi ausiliari necessari al benessere.

Il **Servizio di animazione e terapia attivazionale**, inteso come filosofia di base del nostro operare quotidiano, è lo strumento che favorisce le relazioni, gli scambi e la comunicazione per mantenere vivo il desiderio e la spinta ad essere protagonista. Attraverso le attività proposte si intende stimolare la componente cognitiva, le emozioni, la parte ludica e la motricità favorendo così l'inserimento nella realtà dell'Istituto e la socializzazione, con interventi mirati, in individuale o piccoli gruppi.

Le attività sono intese a promuovere il mantenimento e la riattivazione delle risorse e delle competenze che sostengono la persona nell'organizzazione della propria vita quotidiana con l'obiettivo di aiutarla a superare situazioni di vita difficili.

Grande importanza è data alla conoscenza del Residente per cogliere i desideri e gli interessi.

Gli spazi ed i temi proposti (elaborati secondo i singoli interessi) oltre che a stimolare le relazioni sociali, si propongono di rafforzare il senso di autonomia e di autostima.

### **Servizio amministrazione e finanze**

I collaboratori del Servizio amministrazione e finanze sono a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì (festivi infrasettimanali esclusi).

Il Servizio opera a supporto dello staff dirigenziale su diverse linee operative.



### **Servizio alberghiero: cura dell'ambiente, lavanderia, ristorazione**

Vivere in una casa per anziani non è come vivere a casa propria: il soggiorno può essere reso più gradevole e accettato più volentieri se l'ambiente creato è confortevole; trovare la camera pulita, i vestiti lavati ed ordinati, l'accoglienza e l'attenzione per la consumazione dei pasti, contribuiscono al benessere quotidiano. Tutto ciò grazie ad una sensibilità al confort e all'ambiente.

Il **Servizio di pulizia** garantisce, attraverso collaboratori formati ed aggiornati, la cura dell'ambiente, la pulizia giornaliera, l'igienizzazione degli spazi abitativi e dei locali comuni per un ambiente ordinato ed igienizzato.

Il **Servizio di lavanderia** è strutturato nel rispetto dei criteri igienici legati al percorso sporco-pulito ed il nostro personale è costantemente e appositamente formato con corsi interni ed esterni allo scopo di garantire un servizio confacente all'utenza.

Il **Servizio di ristorazione** cura la preparazione e la distribuzione dei pasti, assicurando, dove richiesto, le diete individuali. Ai Residenti vengono serviti giornalmente i tre pasti principali e nel corso della giornata spuntini, merende e bibite.

La qualità dell'alimentazione è una premessa fondamentale per il mantenimento della salute.

Particolare importanza all'offerta di una sana alimentazione, nel rispetto delle direttive sui principi delle Buone Pratiche di Fabbricazione e di Igiene [BPARR] e del sistema Analisi dei pericoli e punti critici di controllo [HACCP].

La cucina è basata su un'alimentazione classica, ticinese/lombarda, adatta alle esigenze delle persone anziane Residenti in Istituto e si avvale di personale dovutamente qualificato che pone particolare attenzione alla varietà dei pasti e alla qualità dei cibi.

Gli orari dei pasti sono:

- colazione: dalle 08.00
- pranzo: alle 12.00 (alle 11.45 per i Residenti che necessitano di assistenza nell'attività)
- cena: alle 18.00 (alle 17.45 per i Residenti che necessitano di assistenza nell'attività)

È possibile che i visitatori possano consumare i pasti assieme al Residente, nella sala pranzo, annunciandosi almeno il giorno precedente presso la ricezione durante gli orari di ufficio dove dovrà essere ritirato il buono pasto. Il costo del pranzo e della cena ammonta a CHF 12.00. I prezzi sono adeguati durante festività quali il Natale, il Capodanno, il 1° agosto, ecc.

Il **Servizio tecnico** deve assicurare agli utenti spazi, infrastrutture e ambienti che concorrano in modo positivo all'efficacia delle funzioni esplicate o alla qualità delle cure ricevute ed offrire ai Residenti condizioni alberghiere adeguate ed attrattive con la finalità di porre le premesse per realizzare le strategie generali del Settore.

Il Servizio garantisce un livello di sicurezza adeguato, nel rispetto delle norme in vigore e soprattutto sostenibile per l'azienda sia dal profilo economico sia da quello organizzativo. L'integrazione della sicurezza nei processi aziendali, al pari della qualità delle cure, dell'igiene, ecc. e adattare tutti gli Istituti su un livello medesimo sono le prerogative del Servizio.

### **Assistenza spirituale**

Il rispetto di qualsiasi tipo di confessione è garantito e trova riflesso nell'attuazione delle volontà del nostro Residente per quanto attiene alle pratiche di vita quotidiana.

È attivata, laddove richiesto, l'assistenza spirituale individuale nel rispetto della confessione religiosa.

Per il **Servizio di podologia e Servizio di parrucchiere** ci si avvale di collaborazioni esterne con presenze a scadenze regolari, previo appuntamento.

Il **Servizio di volontariato** contribuisce a promuovere e valorizzare le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, nella gestione del bar e culturale a supporto dei programmi di animazione.

### **Infermiera di collegamento**

Il Centro Somen si avvale della collaborazione con l'Associazione del Bellinzonese per l'Assistenza e cure a Domicilio [ABAD] con l'obiettivo di garantire, ove necessario e previo consenso informato del paziente/Residente o del suo rappresentante, una migliore presa a carico in Istituto e la continuità delle cure a domicilio.

Nello specifico l'infermiera di collegamento si occupa di:

- collaborare con l'infermiera di collegamento dell'Ospedale di provenienza del paziente/Residente;
- interfacciarsi con i servizi di aiuto domiciliare sul territorio già presenti in sostegno del paziente/Residente o di impostare la presa a carico se non già presenti, ma necessari;
- organizzare il trasferimento al domicilio;
- valutare, in collaborazione con il personale medico, infermieristico ed assistenti sociali in sede, la necessità e la tipologia di presidi medici-infermieristici necessari al rientro a domicilio e di attivarli;
- aggiornare i decorsi in cartella informatizzata;
- allestire, verificare e aggiornare i protocolli e la documentazione.

### **Assistente Sociale**

La presenza dell'Assistente Sociale permette di garantire, ove necessario e previo consenso del paziente/Residente o del suo rappresentante, una migliore presa a carico In Istituto e la continuità delle cure a domicilio per quanto riguarda le sfere abitativa, finanziaria, giuridica, di qualità di vita e salute del paziente/Residente.

L'entrata della persona anziana in Casa per anziani non deve allentare i legami affettivi; per favorire il mantenimento dei contatti, i visitatori sono benvenuti. La presenza di parenti e conoscenti è particolarmente gradita in quanto costituisce un accompagnamento importante dal punto di vista relazionale, affettivo e psicologico. I famigliari possono chiedere informazioni sullo stato di salute dei propri cari, sulle cure e sulle terapie, così come su qualunque altro aspetto di natura organizzativa contattando i responsabili dei settori.

## Capitolo 4 - Diritti e doveri del Residente

### 4.1 Diritti del Residente

#### 4.1.1 Accesso alla struttura

Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai diversi regimi assistenziali, alle modalità di pagamento della retta.

#### 4.1.2 Assistenza sanitaria

Ricevere l'assistenza prevista nel contratto di prestazioni stipulato dall'Istituto 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.

#### 4.1.3 Informazione e consenso

Ottenere tempestivamente e cortesemente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa il proprio stato di salute, la diagnosi, la cura ed i trattamenti sanitari che riguardano il Residente. Decidere preventivamente il proprio consenso agli atti diagnostici e terapeutici e le disposizioni ultime volontà.

#### 4.1.4 Rapporti con il personale dell'Istituto

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 famigliari 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.

#### 4.1.5 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.

#### 4.1.6 Personalizzazione dell'assistenza

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

Garantire ampie fasce di apertura delle strutture di degenza, per la visita dei parenti.

Assicurare al paziente/Residente 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 rispettata.

#### **4.1.7 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 sono 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.

#### **4.2 Doveri del Residente**

##### **4.2.1 Aspetti generali**

Il Residente è tenuto a rispettare la tranquillità degli altri Residenti e a mantenere un comportamento adeguato nei confronti del personale dell'Istituto.

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'Istituto.

Per ragioni mediche, così come a tutela della tranquillità e dignità dei Residenti e del personale, e più in generale, del buon funzionamento dell'Istituto, la Direzione del Settore Anziani può limitare l'accesso della struttura a parenti o ad 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.

In caso estremi la Direzione del Settore Anziani si riserva, sentito il parere del medico curante, del Direttore Sanitario, del Capo struttura, di dimettere il Residente e di rescindere il contratto.

##### **4.2.2 Pagamento della retta e delle spese non comprese dalla retta**

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

#### **4.2.3 Partecipazione alla redazione di testamenti da parte del personale dell'Istituto**

È vietato al Residente o al suo familiare, coinvolgere il personale di cura nella partecipazione alla redazione di testamenti.

Si osserva altresì che il personale non può ricevere regali in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti alla mansione. Eventuali donazioni o lasciti saranno versati in una cassa comune e destinati ad attività collettive a favore dei collaboratori.

#### **4.2.4 Regolamento per i Residenti**

Per tutti gli altri aspetti relativi ai diritti e ai doveri dei Residenti, si rimanda al *“Regolamento per i Residenti”*.

### **4.3 Sistema di qualità**

#### **4.3.1 Servizio cure**

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 sanitarie e l'igiene;
- il rispetto dei criteri di qualità secondo il contratto delle prestazioni ed 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 e potenziali del Residente con la relativa stesura dei piani di cura.

#### **4.3.2 Servizio domestico**

È definito un piano di sanificazione e di igienizzazione quotidiana oltre ad un piano di igiene ospedaliera, in accordo con il Direttore Sanitario, che definisce modalità, frequenza, prodotti per la pulizia e disinfezione dei locali.

#### **4.3.3 Servizio cucina**

Sono applicate le disposizioni cantonali sull'autocontrollo della qualità delle derrate alimentari e sui principi delle Buone Pratiche di Fabbricazione e quelli del sistema HACCP (Analisi dei pericoli e punti critici di controllo).

#### **4.3.4 Indagini “Rilevazione della soddisfazione di Residenti e famiglie nelle Case per Anziani”**

Il Settore Anziani della Città di Bellinzona partecipa alle rilevazioni della qualità percepita dai Residenti e dalle persone a loro vicine, promosse ed organizzate dalla Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie del Dipartimento Socialità e Sanità.

#### **4.3.5 Osservazioni sui servizi offerti**

Il Residente o il suo rappresentante legale può e dovrebbe sempre segnalare alla Direzione amministrativa del Settore Anziani, le proprie osservazioni sui servizi, tanto attraverso lo strumento di raccolta (sito in modo visibile all'entrata principale), quanto direttamente al Capo struttura.

La compilazione della scheda *“La vostra opinione ci interessa: aiutateci a migliorare”* è l'opportunità per il Residente e la sua famiglia di far conoscere la propria percezione della qualità del servizio e contribuire così al suo miglioramento.

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

- sottoporla all'attenzione dei responsabili competenti;
- raccogliere le informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione;
- formulare la risposta all'istante.

La Direzione provvede di principio a dare una risposta alle osservazioni entro nel più breve tempo possibile dalla segnalazione.

## Capitolo 5 - Contratto di accoglienza ed allegati

Il Contratto di accoglienza e i seguenti documenti allegati al contratto sono necessari per l'ammissione del Residente e devono essere compilati e restituiti debitamente compilati e firmati, all'amministrazione della Casa:

1. Contratto di accoglienza (duplice copia)
2. Medici curanti
3. Modulo complementare
4. Modulo per il calcolo della retta (approvato dal DSS)
5. Dichiarazione relativa alla sostanza
6. Dichiarazione concernente la situazione finanziaria del Residente in case per anziani sussidiate dal Cantone

Vengono inoltre consegnati i seguenti documenti:

- Regolamento per i Residenti
- Direttive concernenti l'applicazione ed il computo delle rette differenziate nelle case per anziani
- Corredo e igiene personale
- La vostra opinione ci interessa: Aiutateci a migliorare.

**La Direzione del Settore Anziani della Città di Bellinzona augura a tutti i Residenti una lieta permanenza.**