

Carta dei servizi

STRUTTURA  
PROTETTA  
LA QUIETE



# Introduzione

*L'Azienda Pubblica per i servizi alla persona (ASP) "La Quiete", che è la più grande ed antica istituzione geriatrica friulana, si propone di garantire prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate, attraverso le proprie strutture residenziali e semiresidenziali rivolte alle persone anziane autosufficienti e non autosufficienti.*

*Di tali prestazioni e delle modalità con cui vengono erogate si dà conto nella presente "Carta dei servizi" con l'intento di sviluppare un corretto rapporto informativo con l'utente, con i familiari e in senso lato con tutti i cittadini.*

*L'obiettivo di questo opuscolo va tuttavia oltre la pura e semplice elencazione delle prestazioni offerte dall'Azienda. Esso intende, infatti, essere non solo uno strumento informativo ma anche uno strumento di partecipazione e di trasparenza nei confronti dell'utente, che viene messo nella condizione di conoscere dettagliatamente i diritti/doveri di cui è titolare e di segnalare eventuali disservizi.*

*Siamo infatti convinti che per garantire un servizio quanto più possibile soddisfacente ed efficiente, sia fondamentale la collaborazione fra l'istituzione ed il cittadino utente. Quest'ultimo deve, pertanto, essere parte attiva e complice dei progetti assistenziali e sanitari che lo riguardano.*

*È quanto ci siamo prefissi di conseguire con la pubblicazione della "Carta dei servizi" che auspichiamo venga accolta come un segnale del nostro impegno nei confronti dei ricoverati e dei loro familiari.*

**Ines Domenicali**  
**Presidente**

## • PREMESSA E BREVI CENNI STORICI

La Quiete è la più grande ed antica istituzione geriatrica udinese e friulana. Essa trae le sue origini dall'accorpamento dell'Ospizio Cronici di Udine con la Casa di Ricovero di Udine: il primo (eretto in ente morale con R.D. 14.09.1906), creato con le donazioni del Comm. Marco Volpe, con le elargizioni del Monte di Pietà, Cassa di Risparmio di Udine, con le offerte di enti e cittadini; la seconda (eretta in ente morale con R.D. 23.09.1974) sorta per impulso generoso della carità cittadina ed in special modo grazie ai lasciti dei benemeriti Girolamo ed Antonio Venerio.

Da tale fusione nacque nell'aprile 1935 la Casa di Invalidità e Vecchiaia, che assunse nel dicembre del 1978 la denominazione di Istituto Geriatrico e di Assistenza, trasformata il 30 giugno 2005 in Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona in attuazione della L.R. 11 dicembre 2003, n. 19 .

Dalle originarie finalità di assistenza agli inabili al lavoro mancanti di mezzi o affetti da malattie croniche per vecchiaia, l'Azienda, adeguandosi costantemente all'esigenza dell'utenza, ha via via orientato l'assistenza a soddisfare i bisogni espressi dalla popolazione anziana non autosufficiente, sia quelli di tipo alberghiero e di socializzazione sia quelli di tipo assistenziale, sanitario e riabilitativo. Già nel 1961, con decreto del Ministero della Sanità veniva classificata "infermeria" per malati acuti, convalescenti e cronici e da allora ha costantemente perseguito una politica di miglioramento del livello delle prestazioni e delle condizioni abitative, sino a caratterizzarsi oggi come una complessa e grande struttura tesa a garantire ai suoi assistiti, soprattutto non autosufficienti, prestazioni assistenziali e sanitarie qualificate.

# La filosofia

## • SCOPI ISTITUZIONALI DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

I principali scopi istituzionali dell'Azienda sono la promozione di ogni genere di servizi sociali, assistenziali e sanitari e la realizzazione e gestione di strutture assistenziali, sanitarie, di accoglienza temporanea e permanente per persone anziane, malate, diversamente abili e persone soggette a speciali trattamenti finalizzati al recupero e reinserimento sociale ovvero in condizioni di lungodegenza o di disagio sociale in generale.

I fondamentali principi alla base del servizio erogato dall'Azienda sono:

### Eguaglianza

All'ospite è garantito l'accesso ai servizi senza distinzione o discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Tutti gli operatori improntano i loro comportamenti a questi criteri.

### Continuità

L'Azienda assicura la continuità e regolarità delle prestazioni. Qualora si verificasse un funzionamento irregolare o l'interruzione del servizio, l'Azienda appronterà soluzioni organizzative e gestionali atte a contenere il possibile disagio.

### Centralità dell'utenza

L'Azienda considera cardine del principio della centralità dell'utenza il rispetto della dignità della persona.

### Partecipazione

La partecipazione dell'utenza alla vita della struttura è garantita dalla possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché da incontri periodici tesi a consolidare la collaborazione con associazioni di rappresentanza degli ospiti.

### Efficienza ed efficacia

L'Azienda non ha fini di lucro ed informa la sua attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio.

## • SISTEMA QUALITÀ

L'Azienda ha attivato all'interno della sua struttura un sistema Qualità che ha come obiettivo quello di assicurare il livello qualitativo dei servizi offerti all'utenza e di supportare l'Amministrazione nella definizione delle politiche aziendali tese allo sviluppo della qualità nei servizi.

È altresì compito di questo sistema verificare l'applicazione delle regole e delle procedure previste, eseguire verifiche periodiche per la valutazione della soddisfazione degli utenti, nonché elaborare progetti per il miglioramento continuo della qualità e per prevenire eventuali disservizi.

## • LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta il documento con il quale questa Asp intende presentare all'utenza la gamma dei servizi offerti alla popolazione anziana del territorio e le diverse modalità di fruizione degli stessi.

La continua evoluzione del panorama normativo di riferimento, il costante sviluppo del contesto socio sanitario assistenziale, nonché la prevista modificazione del compendio edilizio, inducono a dover considerare il presente documento flessibile e passibile di modifiche.

## La struttura

**La Quiete** gestisce nella propria sede istituzionale una residenza protetta (così individuata ai sensi del dpgr 14.2.1990 n. 83 e successive modificazioni ed integrazioni), rivolta all'ospitalità di 385 anziani per la quasi totalità non autosufficienti, fornendo prestazioni di carattere sanitario e riabilitativo oltre a quelle di tipo alberghiero e di socializzazione e animazione.

Lo svolgimento dell'attività di cura dell'ospite avviene in 14 reparti di degenza.

### • ARREDO ED ATTREZZATURE

I reparti sono attrezzati per l'accoglienza di persone disabili e con difficoltà motorie con l'installazione e l'utilizzo di supporti ed ausili specifici.

### • ACCETTAZIONE E MODALITA' DI INGRESSO

Per l'accoglienza nella Residenza protetta è necessario inoltrare domanda compilando l'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico.

L'orario dell'Ufficio di accoglienza e relazioni con il pubblico è il seguente:

mattino dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30

pomeriggio di lunedì e mercoledì su appuntamento

tel. 0432/504084

L'Ufficio è a disposizione per tutte le richieste di informazioni sull'accettazione e sui tempi di attesa e mantiene i contatti con la famiglia e l'anziano. È a disposizione inoltre per illustrare le varie soluzioni alloggiative, anche con visite ai reparti, previo accordo anche telefonico.

La modulistica per l'ingresso è altresì reperibile sul sito istituzionale [www.laquieteudine.it](http://www.laquieteudine.it).

L'idoneità della richiesta di accoglienza viene esaminata dall'Unità di Valutazione Distrettuale (U.V.D.), organismo multidisciplinare composto da un assistente sociale, un medico del distretto sanitario di appartenenza del richiedente ed un incaricato dell'Azienda..

Nel caso in cui l'U.V.D. esprimesse parere non favorevole all'accoglimento, sarà cura dell'ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico darne tempestiva comunicazione, alla persona interessata.

Se accettata, la domanda è inserita nella lista di attesa sulla base del punteggio indicato sul verbale di U.V.D.

È possibile conoscere la posizione in lista di attesa contattando anche telefonicamente l'ufficio preposto.

Sono ammesse deroghe solo nei casi di anziani provenienti dalla Casa Albergo "I Faggi" e dal Centro Diurno "Micesio", gestiti da questa Azienda.

A conclusione dell'iter di accoglimento, e prima dell'ingresso il richiedente sottoscriverà apposita scrittura privata contenente la formalizzazione dei reciproci impegni.

Nel caso di ospite la cui retta è a carico di Ente Pubblico, non è richiesta la sottoscrizione del contratto né il versamento del deposito cauzionale.

L'Ente Pubblico interessato dovrà comunque comunicare con nota scritta l'avvenuto impegno ad assumersi il pagamento delle rette.

L'accoglimento presso i reparti avviene anche in relazione del giudizio medico espresso all'atto dell'ingresso; eventuali mutamenti delle condizioni di salute possono comportare il trasferimento nel reparto ritenuto più idoneo ovvero, nel caso di condizioni eccedenti le capacità curative ed assistenziali dell'azienda, il ricovero in strutture ospedaliere o la dimissione.

### • TUTORI, ASSISTENTI DI SOSTEGNO, CURATORI

La domanda di accoglienza in struttura può essere presentata anche dal Tutore legale o dall'Amministratore di sostegno nominati dal Giudice.

In entrambi i casi qualsiasi richiesta o comunicazione inerente l'Ospite verrà effettuata "in primis" alle figure sopraccitate.

### • DIMISSIONI

Al momento della eventuale dimissione il medico di reparto predispone una relazione clinica completa indicante la terapia attuata, i risultati raggiunti, il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità di dimissione sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali o altre strutture di accoglienza.

## Servizi forniti

### • RETTA

Le rette di degenza (i cui importi sono indicati all'allegata scheda 1) vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione, non sono suscettibili di aumento nel corso dell'anno e vengono calcolate già al netto dei contributi regionali ai sensi della vigente normativa. Qualora a consuntivo i contributi pubblici risultassero superiori all'importo originariamente detratto, si procede al relativo conguaglio a favore dell'utente.

La retta è diversificata in base alla collocazione dell'ospite nei vari nuclei .

Alla data dell'ingresso è richiesto il versamento della cauzione il cui importo è indicato nell'allegata scheda 1). La cauzione è infruttifera e verrà restituita al termine della degenza, previa istanza da inoltrarsi tramite apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio accoglienza.

Le rette vengono computate tenendo conto sia dei giorni interi sia delle frazioni giornaliera di effettiva presenza e vengono fatturate con cadenza mensile. La corresponsione delle stesse deve avvenire entro il 30° giorno dalla data di emissione delle relative fatture. Il mancato pagamento delle stesse entro il predetto termine comporta l'applicazione degli interessi legali a decorrere dal 30° giorno dalla scadenza di ciascuna mensilità.

### • I SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI

Le figure professionali che compongono l'equipe sanitaria e socio assistenziale sono: direttore sanitario, medico geriatra, infermiere professionale coordinatore, infermiere professionale, infermiere generico, operatore socio sanitario, ausiliario addetto all'assistenza, terapeuta della riabilitazione, animatore, assistente sociale- psicologa e dietista.

L'equipe elabora il Piano Assistenziale Individual (P.A.I.) per gli ospiti oltre ai progetti e programmi generali di reparto lavorando in modo integrato.

L'assistenza è garantita 24 ore al giorno. In assenza del medico geriatra le prestazioni saranno espletate da medici professionisti incaricati del servizio di guardia operativa esclusivamente all'interno della struttura.

In convenzione con la locale azienda sanitaria vengono altresì fornite prestazioni consulenziali specialistiche (dermatologia, cardiologia, odontoiatria, oculistica, fisiatria).

In caso di visite specialistiche presso le locali strutture ospedaliere, viene garantito il servizio di trasporto ed accompagnamento.

Il servizio di riabilitazione è dotato di palestre modernamente attrezzate ed il relativo trattamento può essere svolto sia in reparto sia in palestra, secondo le indicazioni del fisiatra.

Il servizio di animazione viene svolto sia presso sale collettive multiuso sia presso i singoli reparti di degenza. Le attività sono tese a rafforzare la terapia occupazionale, stimolando la creatività e l'approccio comunicativo della convivenza tendendo a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza ed ad instaurare

un clima di rapporti interpersonali improntati sulla vita di gruppo, sull'attenzione, sull'amicizia nonché a intensificare i rapporti dell'utenza con il mondo esterno. Gli animatori organizzano numerose attività tra cui momenti ricreativi quali feste, proiezioni di film, attività ludiche, passeggiate esterne, organizzazione di spettacoli e concerti.

Tutte le prestazioni dell'equipe sono tese ad assicurare il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari assistenziali e sanitari degli ospiti, sopperendo alle difficoltà che la persona incontra per la propria ridotta autonomia.

Con convenzioni annuali tra l'Azienda e l'A.S.S. N°4 "Medio Friuli", alla luce della vigente normativa regionale, vengono stabiliti gli standard qualitativi di assistenza infermieristica e riabilitativa, riconosciuti agli effetti del rimborso della spesa sanitaria.

### • IL VOLONTARIATO

L'Azienda ritiene i volontari una risorsa che va promossa e valorizzata.

I rapporti tra l'Azienda e le Associazioni di Volontariato sono disciplinati da apposito atto di convenzione stipulato e sottoscritto tra le parti.

L'Assistente sociale ed i volontari si rapportano costantemente per il coordinamento dell'attività svolta. I volontari sono tenuti ad indossare apposito cartellino di riconoscimento.

### • IL SERVIZIO RELIGIOSO

È attivo il servizio religioso di rito cattolico che garantisce, agli ospiti che lo desiderino, l'assistenza spirituale nonché la celebrazione quotidiana della S. Messa e di tutte le altre celebrazioni liturgiche.

In particolari occasioni le funzioni liturgiche potranno svolgersi anche nei singoli reparti.

### • IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti sono preparati direttamente presso la cucina centralizzata della sede e serviti presso la sala da pranzo del reparto (salvo che la consumazione degli stessi non avvenga nel posto letto assegnato) agli orari seguenti:

Colazione:dalle ore 08:00 alle 08:30

Pranzo: dalle ore 12:00 alle 12:30

Merenda: dalle ore 16:00 alle 16:30

Cena: dalle ore 18:00 alle 18:30

Il menù settimanale è esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Esso può essere personalizzato per aderire a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. Gli ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione e orari di somministrazione. Il dietista dell'ente verifica costantemente l'appropriatezza qualitativa e quantitativa dei menù.

#### • FARMACI, PRESIDI SANITARI ED AUSILI

La fornitura dei farmaci previsti dal prontuario farmaceutico aziendale è assicurata dall'A.S.S. N° 4 "Medio Friuli" così come gli ausili per la gestione dell'incontinenza ivi compresi gli ausili erogati dall'A.F.I.R.. Presidi ed ortesi per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) vengono forniti dalla stessa Azienda Sanitaria su prescrizione del fisiatra incaricato.

Le specialità farmaceutiche non inserite nel prontuario restano a carico dell'interessato.

#### • SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE E PEDICURE

L'azienda assicura gratuitamente le prestazioni di base per uomo e per donna. In ogni reparto è esposta una tabella con indicazioni delle prestazioni convenzionate e tariffe delle prestazioni aggiuntive.

Detto servizio viene espletato su richiesta dell'ospite alla caporeparto secondo un programma di prenotazione.

Gli ospiti accolti che ne hanno necessità possono usufruire del servizio di pedicure rivolgendosi alla caporeparto.

#### • BAR CAFFETTERIA

Il servizio di bar interno con edicola è operativo tutti i giorni ed aperto agli ospiti, familiari e visitatori. La direzione sanitaria potrà vietare o limitare, nei casi in cui lo riterrà opportuno, il consumo di bevande alcoliche o altri prodotti incompatibili con lo stato di salute dell'ospite.

#### • USCITE DALLA STRUTTURA

Compatibilmente con le condizioni di salute e con l'assenso del medico di reparto gli ospiti sono liberi di uscire durante il giorno dalla struttura. In caso di ritardato rientro i pasti saranno conservati per non oltre un'ora e a condizione che ne sia stato dato preavviso al responsabile del reparto. Per eccezionali motivi sanitari l'uscita potrà essere limitata o sospesa.

#### • RADIO E TELEVISIONE

L'uso di apparecchi radiotelevisivi e simili è ammesso nelle stanze di degenza purché dotati di dispositivi di sicurezza previsti dalla vigente normativa e possibilmente dotati di cuffie auricolari. L'azienda ha a disposizione alcuni apparecchi televisivi che possono essere concessi in uso, previa richiesta alla caporeparto.

La direzione sanitaria potrà dare disposizione per un utilizzo appropriato dell'apparecchio a garanzia della tranquillità del reparto e del rispetto delle esigenze altrui.

#### • CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo verrà recapitata direttamente ai destinatari nel reparto di appartenenza. GLI ospiti potranno consegnare alla caporeparto la propria corrispondenza in partenza.

#### • OGGETTI PERSONALI

L'azienda offre agli ospiti la possibilità di depositare nella la cassaforte ubicata presso l'ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico oggetti preziosi o denaro; del deposito verrà rilasciata ricevuta. Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00. È comunque presente presso la struttura uno sportello bancomat. Si sconsiglia di tenere con sé oggetti personali di valori e/o somme di denaro. L'azienda non risponde di eventuali furti e/o smarrimenti degli oggetti preziosi o denaro non consegnati al predetto ufficio. Le giacenze di denaro depositate sono infruttifere. Eventuali effetti e/o valori non reclamati in caso di dimissione o decesso dell'ospite sono regolati dal disposto di cui alla legge 31.10.1942 n. 1423 e dall'articolo 1789 del Codice Civile.

#### • CARTELLA CLINICA

L'ospite o suo delegato possono ottenere il rilascio di copia della cartella clinica inoltrando domanda alla Direzione Sanitaria. La stessa sarà rilasciata entro 20 giorni dalla richiesta previo versamento delle spese di riproduzione.

#### • CONSENSO INFORMATO

Il medico di reparto informa l'ospite, ove sia possibile o informa la persona preposta alla tutela o il parente ed acquisisce formalmente per iscritto il suo consenso informato in occasione di atti medici di una certa complessità. La procedura relativa all'obbligo del consenso non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che ha scelto secondo scienza e con coscienza.

#### • PRIVACY

All'ospite è garantita la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le sue condizioni di salute che saranno fornite solo a lui direttamente ed in caso di consenso ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento della presentazione di accoglimento viene richiesto il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'azienda e degli altri soggetti della rete dei servizi.

#### • CERTIFICATI

Il rilascio di certificati deve essere richiesto direttamente al medico di reparto. Il rilascio di dichiarazioni amministrative (ai fini fiscali, ecc.) va richiesto all'ufficio accoglienza e relazioni con il pubblico.

#### • ORARIO DI VISITA

Le visite di parenti e conoscenti sono consentite dalle ore 11:00 alle ore 20:00 di ogni giorno. In casi particolari è possibile concordare con il medico di reparto la permanenza oltre

l'orario stabilito. In situazione di grave necessità (così valutata dal medico di reparto) è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte. E comunque necessario che tali visite non siano di ostacolo alle attività assistenziali e mediche e non arrechino disturbo. In caso di presenza di malati affetti da forme particolarmente gravi vi possono essere limitazioni alle visite secondo indicazioni del medico di reparto.

#### • PERSONALE PRIVATO DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA

È consentito l'intervento di personale di assistenza privato (badanti) che si dedichi ad un singolo ospite. Tale personale deve ottenere comunque il preventivo gradimento della direzione sanitaria che rilascerà apposita autorizzazione scritta che potrà venire revocata ad insindacabile giudizio della direzione stessa qualora l'operato di tale personale dovesse interferire o intralciare la normale attività assistenziale del reparto, essendo le sue prestazioni subordinate alle disposizioni ed ai programmi di assistenza. Il personale privato di supporto all'assistenza non potrà in alcun caso fare uso di materiale di proprietà dell'azienda se non previa autorizzazione del responsabile del reparto e dovrà mantenere in ogni momento un contegno corretto nei confronti degli ospiti e del personale dell'azienda. L'azienda non si rende in nessun caso responsabile dell'operato di detto personale di assistenza. Deve inoltre provvedersi di idoneo vestiario che lo distingua dai dipendenti dell'azienda.

#### • VESTIARIO

Non è richiesto alcun tipo particolare di vestiario e di biancheria intima. Si sconsiglia tuttavia l'uso di indumenti con tessuti delicati o che comportino particolari procedure di lavaggio o di pulitura, considerato che la lavanderia procede ad un lavaggio che consente la sterilizzazione. Ad ogni ospite viene assegnato un comodino ed un armadio personali per gli indumenti. L'ospite può avvalersi del servizio di lavanderia e stiratura affidato in appalto. Su tutti capi di vestiario e di biancheria vengono applicate dal servizio di guardaroba dell'ente etichette recanti il nome dell'ospite. Qualora necessitassero interventi fisioterapici da eseguire presso gli impianti dell'azienda è consigliabile l'uso di idoneo abbigliamento secondo le indicazioni fornite dagli incaricati del servizio.

Qualora i capi personali risultino danneggiati per negligenza della ditta affidataria del servizio di lavanderia l'utente potrà richiedere il ristoro del danno. La necessaria integrazione degli indumenti occorrenti nonché la sostituzione di quelli inutilizzabili è a carico dell'ospite. Nel caso di capi personali di particolare pregio o valore affettivo, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio.

#### • ARTICOLI DA TOILETTA

Ciascun ospite dovrà sempre essere provvisto dei necessari articoli da toilette per l'uso personale.

#### • EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative finalizzato a ridurre al minimo i pericoli ed i danni a causa di eventi calamitosi. La squadra di emergenza sempre operante nell'azienda è addestrata ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

È assolutamente vietato l'uso di fornelli elettrici, apparecchi elettrici di qualsiasi tipo e di quant'altro suscettibile di provocare situazione di pericolo di incendio.

In ogni reparto sono a messe a disposizione dell'utenza le norme antincendio che dovranno essere ottemperate da tutti in caso di necessità.

#### • PULIZIA ED ORDINE

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata dal personale incaricato.

#### • TUTELA E PARTECIPAZIONE

L'azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti o reclami per iscritto anche tramite le cassette poste in ogni padiglione o verbalmente. L'ufficio accoglienza relazioni con il pubblico darà immediata risposta alle segnalazioni e reclami non anonimi che si presentino di facile soluzione; per quelli complessi attiverà l'istruttoria come previsto dalla procedura qualità.

La presidenza, la direzione generale e sanitaria sono comunemente a disposizione per incontri dedicati, rivolti all'analisi di particolari problematiche. Gli orari di ricevimento sono resi noti tramite affissione alle bacheche.

I medici di reparto ricevono i parenti degli ospiti in orari prestabiliti che sono esposti nelle bacheche di ogni singolo reparto.

#### • R.S.A.

Questa Azienda gestisce per conto della locale Azienda Sanitaria in un padiglione della propria sede istituzionale una R.S.A. per complessivi 60 posti letto.

Per la degenza in questi reparti l'utente dovrà rivolgersi direttamente al distretto sanitario di residenza.

L'accoglienza presso il reparto avverrà esclusivamente a seguito di formale comunicazione da parte del distretto stesso, che stabilirà i tempi di ricovero e le successive dimissioni. I servizi collettivi forniti agli utenti (ristorazione, pulizie, servizio deposito, ecc.) sono quelli previsti per la residenza protetta, eccettuato il servizio di lavanderia dei capi personali che non viene fornito, dato il breve periodo di degenza presso il reparto. Lo standard socio assistenziale, infermieristico e medico è quello fissato dall'A.S.S. N°4 "Medio Friuli" in apposito atto convenzionale che di norma viene sottoscritto e rivisto annualmente.

## **LA QUIETE**

Via S. Agostino, 7

33100 UDINE

Centralino: 0432 50.40.84

Fax 0432 2.64.60

e.mail [segreteria@laquiete-ud.it](mailto:segreteria@laquiete-ud.it)

[www.laquiete.it](http://www.laquiete.it)