



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Direzione Generale dell'Immigrazione  
e delle Politiche di Integrazione – Divisione I



Regione Lombardia



## CHI BADA A NOI?

Guida multilingue per il benessere delle assistenti familiari straniere

S.T.A.F.F. – Sistema Territoriale per l'Assistenza Familiare e la Formazione  
Interventi in materia di servizi alla persona



La presente pubblicazione è stata realizzata dalla Provincia di Cremona - Servizio Politiche Sociali, nell'ambito del progetto "*STAFF – Sistema Territoriale per l'Assistenza Familiare e la Formazione*", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Regione Lombardia – Accordo di Programma per la realizzazione di interventi in materia di servizi alla persona.

Si ringraziano tutti gli operatori e le operatrici dei servizi pubblici e del privato sociale, e i volontari delle associazioni che hanno contribuito con passione e professionalità alla realizzazione del progetto.

Provincia di Cremona  
Settore Lavoro, Formazione e Politiche Sociali  
Servizio Politiche Sociali  
Via Dante 134 – 26100 Cremona  
Tel. 0372 406335 – 343 Fax 0372 406340  
Email: [politiche.sociali@provincia.cremona.it](mailto:politiche.sociali@provincia.cremona.it)  
Web: [www.provincia.cremona.it/politichesociali](http://www.provincia.cremona.it/politichesociali)

Coordinamento editoriale: Rosita Viola  
Traduzioni a cura di: Associazione Donne Senza Frontiere  
Stampa: Fantigrafica - Cremona 2014

## **INDICE**

<b>La sindrome Italia</b>	<b>pag.</b>	<b>5</b>
<b>L'assistenza familiare è un lavoro</b>	<b>pag.</b>	<b>7</b>
<b>Chi bada a noi: ascolto, orientamento, servizi</b>	<b>pag.</b>	<b>15</b>
<b>Lavorare in salute</b>	<b>pag.</b>	<b>23</b>
<b>Numeri utili</b>	<b>pag.</b>	<b>31</b>



## La sindrome Italia

Il fenomeno dell'assistenza familiare, prestata soprattutto da donne immigrate, si è in questi anni largamente diffuso assumendo particolare rilevanza anche nel territorio della provincia di Cremona caratterizzata da un elevato tasso di invecchiamento.

Il ricorso alla forza lavoro immigrata nel settore dei servizi di cura, dovuta all'esigenza di prestazioni assistenziali che il nostro welfare non riesce a soddisfare, ha determinato una *femminilizzazione* dei processi migratori. L'Italia in particolare si distingue tra i Paesi europei sia per la quantità di donne immigrate sia per il loro impiego nel settore dei servizi di cura alla persona.

Il 16% delle lavoratrici straniere regolarmente residenti in provincia di Cremona è impiegato nell'ambito dell'assistenza domiciliare, i principali Paesi di origine sono Romania, Albania, Ucraina, Russia e Moldova. *Migranti dell'Est, straniere di casa, donne che vivono e lavorano a stretto contatto con le famiglie italiane. Donne spaccate in due, divise tra il loro passato e il loro presente. Donne capaci, caparbie e coraggiose, per la loro importanza anche nella vita di altre donne<sup>1</sup>*, ma anche donne sole, spesso pioniere per figli e compagni rimasti nei Paesi di origine, donne fragili e vulnerabili.

*Diversi studi evidenziano l'intensità della relazione tra disagio, vita professionale e posizione occupazionale relativamente alle lavoratrici immigrate impiegate nell'assistenza familiare. Si tratta di un disagio che, oltre a pesare sulle lavoratrici coinvolte, si ripercuote negativamente anche sull'agio e sulla sicurezza delle persone assistite.*

*Tra i principali fattori di disagio si osservano la condizione di irregolarità, lo sfruttamento, l'impiego in co-residenza, gli eventi traumatici frequenti (es. decessi) e le malattie degli assistiti, la separazione dalla famiglia.*

*Le patologie più frequenti, oltre a problemi organici legati all'età o al lavoro svolto sono: patologie ansioso-depressive, attacchi di panico, abuso di alcol, depressioni gravi o stato depressivo "permanente".*

*Determinate a non concedersi alcuna forma di debolezza, a mantenere il proprio impiego, le assistenti familiari si negano ogni vulnerabilità e restano sorde e mute di fronte alle avvisaglie del loro disagio.<sup>2</sup>*

Le patologie, spesso molto gravi, le necessità assistenziali che ne derivano, le dinamiche relazionali con i parenti e le loro famiglie, la lunga durata delle coabitazioni e delle convivenze, rendono sempre più impegnativo il lavoro delle assistenti familiari. Alla complessità del lavoro di cura si accompagnano frequentemente l'affaticamento psico-fisico, il prolungato coinvolgimento emotivo con le persone sofferenti, il senso di solitudine e la nostalgia per il proprio Paese.

---

<sup>1</sup> Amadei N. "Con voce di donna. Migranti dell'Est, straniere di casa" - Provincia di Parma, Animazione Sociale, Edizioni Gruppo ABELE, 2005

<sup>2</sup> Sarli A. "Il disagio della cura" - Libertàcivili n.5/11 - Rivista Bimestrale del Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno

Molte di loro presentano problematiche complesse non solo collegate al lavoro ma anche alla condizione di migrante, di donna e di madre.

Le assistenti familiari sono un'utenza molto specifica ancora poco abituale per i servizi territoriali, probabilmente anche a causa delle perduranti condizioni di irregolarità della presenza o del rapporto di lavoro. Spesso sono gli sportelli per l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, gestiti *in primis* dal privato sociale, a presidiare le diverse problematiche legate alle condizioni psico-sociali delle assistenti familiari, diventando un forte punto di riferimento per ogni necessità.

Nel territorio provinciale non sono attivi servizi di prossimità a supporto della quotidianità delle assistenti familiari e del loro benessere psico-sociale, luoghi e figure di riferimento con le quali condividere vissuti e quesiti di forte intensità che l'esperienza della cura, inevitabilmente, genera.

E' necessario interrogarsi sull'organizzazione del lavoro di cura, sui ritmi di lavoro molto intensi e stressanti, sulla vita vissuta dalle lavoratrici fatta di molte solitudini, senza riuscire ad avere dei supporti a cui riferirsi, con cui parlare e con cui confrontarsi.

Questa guida ha un obiettivo molto semplice: informare le assistenti familiari sulla rete dei servizi pubblici e del privato sociale, presenti nel territorio provinciale, in particolare dedicati alle donne, di supporto e ascolto delle singole situazioni, per prestare loro l'attenzione necessaria, non solo per rispondere ad esigenze di tipo lavorativo-contrattualistico, legale, fiscale, ma anche psico-sociali, personali e soggettive.

La guida inoltre è intesa quale strumento informativo per contribuire alla diffusione della conoscenza sul ruolo ed il profilo dell'assistente familiare

**Sindrome Italia.** La malattia è stata identificata nel 2005 in Ucraina da due psichiatri, Kiselyov e Faifrych, che per la prima volta diagnosticarono, in alcune donne che lavoravano all'estero, una grave forma di depressione, causata da fattori che generavano forti crisi di identità. Il disturbo è legato da un lato, al loro essere **madri lontane** dai figli e dall'altro, alla perdita di identità derivata dallo smembramento della terra d'origine. Il nome Sindrome Italia è stato scelto dai due studiosi perché il nostro Paese è quello con il maggior numero di assistenti familiari in Europa.

*La guida è stata tradotta in cinque lingue: inglese, francese, spagnolo, rumeno e russo.*

## L'ASSISTENZA FAMILIARE E' UN LAVORO

### COLF, badante o assistente familiare?

Il termine **COLF** nasce dall'unione delle parole "Collaboratore Familiare" e definisce una tipologia di lavoratori e lavoratrici addetti a mansioni tipiche del lavoro domestico, ossia un'attività lavorativa prestata in modo diretto ed esclusivo al soddisfacimento delle esigenze familiari.

**Badante** è il termine usato nel linguaggio comune per definire lavoratrici o lavoratori addetti all'assistenza e alla cura di persone non autosufficienti, o che hanno comunque bisogno di assistenza in ragione di condizioni di salute o di età, all'interno dell'ambiente domestico. Si tratta di mansioni assistenziali di carattere non sanitario, svolte nell'ambito familiare, generalmente in sostegno di anziani o disabili. Il primo riferimento normativo a questa figura professionale è la Legge Bossi-Fini che ne descrive le mansioni caratterizzanti come "*attività di assistenza a componenti della famiglia affetti da patologie o handicap che ne limitano l'autosufficienza*".

Si definisce badante dunque chi, all'interno dell'ambiente domestico, si occupa prevalentemente della cura di persone, mentre il termine COLF si riferisce a chi è adibito prevalentemente alla cura della casa. Tuttavia questa distinzione non esclude che la badante svolga, accanto all'assistenza, anche funzioni domestiche quali preparare da mangiare, lavare, stirare ecc.

Sarebbe quindi più corretto parlare di **assistente familiare** in considerazione del fatto che la famiglia risulta essere l'ambito privilegiato in cui si svolge l'attività lavorativa. Non si tratta di problematiche terminologiche, quanto piuttosto di porre l'attenzione sull'opportunità di utilizzare il termine badante riconoscendo in modo appropriato la funzione/ruolo svolti.

L'assistenza familiare è un lavoro vero e proprio tuttavia a livello nazionale non è ancora stata riconosciuta la figura professionale dell'assistente familiare. Attualmente il rapporto di lavoro è regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro sulla disciplina del rapporto di lavoro domestico.

La Regione Lombardia ha inserito il **profilo dell'assistente familiare** nel Quadro Regionale degli Standard Professionali e ha fornito specifiche **indicazioni per i percorsi formativi** validi ai fini del conseguimento di un attestato di competenze.

## STANDARD PROFESSIONALE – ASSISTENTE FAMILIARE

L'**assistente familiare** svolge attività di cura ed accudimento di persone con diversi livelli di auto-sufficienza psico-fisica (anziani, malati, disabili,...), anche a sostegno dei familiari, contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere in funzione dei bisogni dell'utente e del contesto di riferimento.

Garantisce una presenza continuativa presso il domicilio della persona accudita svolgendo attività di assistenza diretta alla persona, in particolare nei momenti in cui è richiesto un supporto allo svolgimento delle attività quotidiane e occupandosi della pulizia della casa.

Per **assistenza familiare** si intende il lavoro di cura e aiuto prestato a domicilio da persone singole, non unite in vincolo di parentela con l'assistito, a favore di anziani o disabili in condizioni di fragilità e a rischio di istituzionalizzazione.

### Le competenze dell'assistente familiare

- Accudire persone a diversi livelli di non autosufficienza psico-fisica
- Mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti domestici

### Attività fondamentali caratterizzanti l'assistenza familiare di base

- Svolgimento di prestazioni di aiuto alla persona, di carattere domestico e igienico sanitario
- Sostegno al benessere psico-fisico della persona assistita
- Interventi nell'ambito del contesto di vita della persona assistita a supporto della quotidianità, del mantenimento e del recupero dell'autonomia fisica e psichica ed evitando, o comunque riducendo, i rischi di isolamento.

### Riferimenti giuridici

- Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 328/2000)
- Delibere regionali/provinciali

### Contesti lavorativi

#### *Ambito/i di riferimento*

Svolge la sua attività in ambito socio-assistenziale - autonomamente o per conto di cooperative – in regime di convivenza o a ore presso il domicilio della persona con diversi livelli di auto-sufficienza psico-fisica

#### *Collocazione/i organizzativa/e*

Generalmente opera da sola, interfacciandosi ove richiesto dall'utente e/o dai familiari con gli operatori professionali preposti all'assistenza socio-sanitaria e sanitaria.



### *Modalità di esercizio del lavoro*

Modalità e tempi dell'attività, definiti contrattualmente a partire dalle esigenze della persona anziana e/o malata, sono variabili potendo comprendere anche regimi di convivenza, le notti ed il fine settimana.

### **Formazione**

Nelle indicazioni fornite dalla Regione Lombardia per la realizzazione di percorsi formativi per la qualificazione del lavoro di cura si prevedono due tipologie di corsi: uno di base e uno di secondo livello. Sono inoltre definite le competenze, le abilità e le conoscenze necessarie per conseguire l'attestato di competenze quale assistente familiare, nonché il numero delle ore di formazione necessarie.

- **Corso base: modulo introduttivo e di base** (160 ore)

Il *modulo introduttivo* è finalizzato a fornire le competenze essenziali riferite alla cura e all'igiene della persona con un basso bisogno assistenziale, alla preparazione dei pasti, alla comunicazione e alla relazione con la persona assistita e alla sua famiglia, alla cura della casa e all'igiene domestica; ai diritti/doveri nel rapporto di lavoro.

Il *modulo base* è finalizzato a fornire le competenze che caratterizzano l'esercizio dell'attività lavorativa dell'assistente familiare nell'assistenza alla persona non autosufficiente.

A seguito di accertamento finale sia per il modulo introduttivo sia per modulo base viene rilasciato un attestato di competenze ai sensi della legge regionale.

- **Corsi di secondo livello per l'assistenza a domicilio di persone affette da malattie neurologiche avanzate inguaribili** (100 ore)

A seconda dell'area di intervento frequentata vengo certificate le relative competenze previste quali la competenza "Assistere la persona nelle diverse fasi della malattia di Alzheimer", la competenza "Assistere la persona nelle diverse fasi della SLA".

A seguito di accertamento finale viene rilasciato un attestato di competenze ai sensi della legge regionale.

### **Chi può accedere ai corsi?**

I corsi, organizzati da operatori accreditati per la formazione, sono accessibili a tutti i cittadini italiani e agli stranieri, regolarmente presenti sul territorio italiano, in possesso dei seguenti requisiti:

- avere compiuto 18 anni al momento di iscrizione al corso
- superamento di un colloquio di orientamento e attitudinale svolto dall'Ente di formazione accreditato.

Per gli stranieri inoltre è richiesta la **conoscenza di base dalla lingua italiana** che consenta la relazione sociale e la comprensione di un vocabolario tecnico attinente ai compiti dell'assistente familiare, ed il possesso di un **regolare permesso di soggiorno o attesa di rinnovo**, documentato dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

COMPETENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<p><b>Posizionarsi nel contesto organizzativo, sociale ed istituzionale di riferimento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazionarsi con i servizi sul territorio (medico di base, uffici comunali, uffici postali servizi di emergenza...) e le relative funzioni</li> <li>▪ Effettuare acquisti e curare il disbrigo di pratiche e commissioni</li> <li>▪ Esercitare i propri diritti e doveri in ambito lavorativo</li> <li>▪ Organizzare il proprio lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diritti e doveri del lavoratore</li> <li>▪ Responsabilità connesse al lavoro di assistenza</li> <li>▪ Principali servizi sociali e sanitari presenti sul territorio e relative modalità di accesso</li> <li>▪ Principali procedure burocratiche sociali e sanitarie</li> </ul>
<p><b>Collaborare nella preparazione dei pasti e nella gestione della casa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di pulizia degli ambienti</li> <li>▪ Applicare tecniche per l'igienizzazione della biancheria della persona</li> <li>▪ Provvedere alla cura e al riordino del guardaroba</li> <li>▪ Rendere gli spazi funzionali nel rispetto della persona</li> <li>▪ Applicare procedure di sicurezza in ambienti domestici</li> <li>▪ Organizzare il proprio lavoro</li> <li>▪ Applicare tecniche di preparazione e conservazione dei cibi, nel rispetto delle abitudini alimentari della persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di base di igiene ambientale</li> <li>▪ Prodotti, strumenti e tecniche per la pulizia e igiene degli ambienti</li> <li>▪ Sicurezza e prevenzione negli ambienti domestici</li> <li>▪ Elementi di base di cucina e dietetica</li> <li>▪ Preparazioni e menu principali della cucina italiana</li> <li>▪ Tecniche di preparazione dei cibi</li> </ul>

COMPETENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<p><b>Fornire cura e assistenza alla persona non autosufficiente, riconoscendone i bisogni e le condizioni psico-fisiche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di supporto alla vestizione e cura nell'abbigliamento</li> <li>▪ Applicare tecniche di supporto nell'assunzione dei pasti</li> <li>▪ Applicare tecniche di supporto all'igiene personale</li> <li>▪ Applicare tecniche di supporto al movimento</li> <li>▪ Applicare tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche</li> <li>▪ Applicare procedure per il supporto alla corretta assunzione dei farmaci prescritti</li> <li>▪ Applicare tecniche di primo soccorso in attesa di interventi professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Igiene personale</li> <li>▪ Caratteristiche psico-fisiche di persone con diversi livelli di autosufficienza</li> <li>▪ Dietologia e dietoterapia</li> <li>▪ Gestione e stimolazione delle capacità residue</li> <li>▪ Strumenti e tecniche per l'alzata e il trasferimento su carrozzelle e rischi connessi all'uso non corretto di tali tecniche</li> <li>▪ Tecniche per l'esecuzione di passaggi posturali corretti</li> <li>▪ Principali servizi culturali e ricreativi presenti sul territorio e relative modalità di accesso</li> </ul>
<p><b>Comunicare relazionarsi con la persona, il suo contesto familiare e con l'équipe di cura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprendere le richieste della persona e dei familiari</li> <li>▪ Utilizzare modalità comunicative differenziate</li> <li>▪ Gestire la propria attività con riservatezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni delle persone in situazione di fragilità</li> <li>▪ Gestire le proprie emozioni</li> <li>▪ Applicare tecniche di sostegno all'integrazione sociale</li> <li>▪ Gestire lo stress</li> <li>▪ Operare la corretta segnalazione agli operatori sanitari in caso di emergenza</li> <li>▪ Gestire il rapporto con i familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strategie della relazione di aiuto</li> <li>▪ Aspetti etici connessi all'attività di assistenza</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione (verbale e non verbale) e di relazione</li> <li>▪ Tecniche comunicative specifiche per la persona affetta da SLA</li> <li>▪ Elementi di psicologia</li> <li>▪ Elementi di organizzazione sanitaria</li> </ul>

COMPETENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<p><b>Assistere la persona nelle diverse fasi della malattia di Alzheimer e demenza senile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riconoscere segni e sintomi delle malattie nei diversi stadi</li> <li>▪ Identificare i bisogni e le problematiche fisiche, psicologiche, assistenziali e curative</li> <li>▪ Applicare corrette modalità di gestione della vita quotidiana</li> <li>▪ Applicare tecniche per aiutare nell'assunzione dell'alimentazione e idratazione</li> <li>▪ Applicare semplici tecniche di stimolazione cognitiva</li> <li>▪ Applicare tecniche per la gestione dei problemi comportamentali gravi</li> <li>▪ Applicare tecniche per migliorare il contesto abitativo e della sicurezza domestica</li> <li>▪ Applicare tecniche di comunicazione e di relazione con il malato Alzheimer e con l'anziano affetto da demenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di base della malattia e della sua evoluzione</li> <li>▪ Aspetti di etica e di legislazione legati al lavoro con malati di Alzheimer</li> <li>▪ Tecniche applicate alla specificità della malattia Alzheimer elementi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene personale</li> <li>- Educazione alimentare</li> <li>- Dietologie e dietoterapia</li> <li>- Norme di sicurezza</li> <li>- Gestione delle capacità residue</li> <li>- Comunicazione</li> <li>- Assistenza socioeducativa</li> </ul> </li> </ul>

COMPETENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<p><b>Assistere la persona nelle diverse fasi della SLA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di igiene personale</li> <li>▪ Applicare tecniche di mobilizzazione e di corretta postura nel letto</li> <li>▪ Applicare tecniche per aiutare nell'assunzione dell'alimentazione</li> <li>▪ Sorvegliare il paziente</li> <li>▪ Valutare gli ausili utili e necessari</li> <li>▪ Applicare tecniche di supporto all'espletamento delle funzioni fisiologiche</li> <li>▪ Utilizzare ausili tecnologici per la gestione a domicilio della persona e controllo dell'ambiente</li> <li>▪ Gestire eventuali situazioni di emergenza in attesa degli interventi sanitari</li> <li>▪ Agire all'interno delle responsabilità dell'assistenza familiare</li> <li>▪ Applicare tecniche per l'assistenza alla comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di base della malattia e della sua evoluzione</li> <li>▪ Aspetti di etica e di legislazione legati al lavoro con malati di SLA</li> <li>▪ Controllo dei parametri (temperatura, pressione, ossimetria)</li> <li>▪ Mobilizzazione in carrozzina e posture nel letto</li> <li>▪ Prevenzione e trattamento delle lesioni cutanee</li> <li>▪ Uso degli ausili</li> <li>▪ Igiene personale</li> <li>▪ Quadro di riferimento normativo dell'assistenza ordinaria e sanitaria riferiti alla responsabilità del ruolo svolto</li> <li>▪ Tecniche comunicative specifiche per la persona affetta da SLA</li> </ul>



## CHI BADA A NOI: ASCOLTO, ORIENTAMENTO, SERVIZI

**Ritmi di lavoro intensi**, stress correlato al lavoro di cura, l'esperienza della solitudine, dello straniamento e in alcuni casi della povertà, il muoversi in territori da invisibili senza nessun luogo proprio, la gestione di una *famiglia disgiunta*, sono le condizioni di vita e di lavoro di molte donne immigrate impiegate come assistenti familiari.

Chiamate a trascorrere molte ore nell'ambiente domestico per prestare assistenza gestiscono con difficoltà un tempo di lavoro che viene a coincidere con il tempo della vita, i tempi di veglia e quelli di sonno, ragione per cui è difficile trovare spazi di svago e di riposo, momenti di incontro e dialogo con altre persone al di fuori della persona assistita.

**Se leggendo** queste frasi trovi riscontro con la tua esperienza, con il tuo lavoro di assistente familiare queste pagine possono servirti. A volte capita di non farcela da soli. Le amicizie, i parenti, i figli possono esserti di aiuto ma in certi momenti possono non essere sufficienti. In questi casi puoi aver bisogno di un supporto, di un aiuto o semplicemente di ascolto.

Chiedere aiuto non è un segno di debolezza, anzi, chiedere aiuto è un segno di grande maturità, forza e coraggio.

Nel territorio provinciale sono attivi diversi servizi pubblici e del privato sociale a cui è possibile rivolgersi per ricevere aiuto, supporto e ascolto.

**Le informazioni fornite hanno carattere di indicazione generale. Prima di recarsi presso qualsiasi ufficio, istituzione, ente, associazione è consigliabile telefonare per avere informazioni sull'esatta tipologia dei servizi forniti e sugli orari e giorni di apertura al pubblico.**

### Consultori familiari

I consultori familiari sono servizi socio-sanitari territoriali, pubblici o privati, che tutelano la salute fisica e psichica della donna, del bambino, dell'adolescente, della coppia e della famiglia.

Nel consultorio familiare operano figure professionali sia con competenze psicologiche e sociali, sia con competenze sanitarie.

Nel territorio provinciale sono presenti quattro **Consultori Familiari dell'ASL di Cremona**. I servizi si rivolgono a tutti i cittadini di ogni età nel pieno rispetto del segreto professionale e delle convinzioni etiche degli utenti.

Ci si può rivolgere ai consultori dell'ASL di Cremona per:

- assistenza alla gravidanza
- assistenza alla mamma e al neonato
- assistenza e controlli in menopausa

- assistenza sanitaria alla contraccezione
- assistenza sanitaria preconcezionale
- centro per le adozioni
- consulenza e sostegno psico-socio-sanitario ed educativo per problematiche familiari
- consulenza e sostegno psico-socio-sanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane
- interruzione volontaria della gravidanza
- prevenzione ginecologica e oncologica

Il servizio di **consulenza e sostegno psico-socio-sanitario ed educativo per problematiche familiari** prevede attività di accoglienza, informazione, consulenza, valutazione, sostegno psicologico ed educativo ed eventuale presa in carico del richiedente ed interventi mirati al superamento di situazioni di crisi della famiglia o del singolo per:

- situazioni di abuso o grave maltrattamento
- necessità di un accompagnamento e di un supporto alle donne che richiedono un intervento di interruzione volontaria della gravidanza;
- assistenza ed accompagnamento per la tutela della madre durante la gravidanza
- consulenza sociale sui diritti delle lavoratrice madre
- consulenza nell'area del diritto familiare in situazione di separazione
- consulenza in momenti di crisi, separazione e divorzio anche attraverso l'utilizzo di incontri di "mediazione familiare"
- rapporto genitori e figli

Il servizio di **consulenza e sostegno psico socio-sanitario per le problematiche dell'adolescente e del giovane** prevede attività di ascolto, consulenza e sostegno per adolescenti e giovani, dai 13 ai 24 anni, per i genitori, le famiglie e gli altri adulti di riferimento (insegnanti, educatori, etc.). Per il sostegno alla realizzazione dello sviluppo sia dell'adolescente sia del suo sistema familiare nell'individuazione e promozione di competenze personali e relazionali che favoriscono la crescita dell'individuo, nella diagnosi e nell'intervento precoce sulla situazione di disagio, il Servizio offre:

- consulenza psicologica per adolescenti e genitori
- consulenza sociale ed educativa
- visite ginecologiche e/o consulenza sanitaria medica
- eventuale invio ai Servizi Territoriali competenti.

Si è accolti da soli o in gruppo per parlare di sé, delle relazioni con gli amici, con "il ragazzo/la ragazza", i genitori; della sessualità e della contraccezione; delle situazioni di difficoltà con se stessi e con gli altri. Nel servizio operano psicologo, assistente sociale, assistente sanitaria ed educatore professionale. E' attivo anche un sito web



consultoriale dedicato alle problematiche giovanili:  
[www.spazioxgiovani.aslcremona.it](http://www.spazioxgiovani.aslcremona.it)

#### **Consultorio Familiare ASL – Cremona**

Vicolo Maurino 12 - Cremona

☎ 0372 497798 (Front Office) - 497791 (Salute Donna) 📠 0372 497851

✉ [consultorio.cremona@aslcremona.it](mailto:consultorio.cremona@aslcremona.it) 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

#### **Consultorio Familiare ASL – Soresina**

Via Gramsci 12 - Soresina

☎ 0374 342085

✉ [consultorio.cremona@aslcremona.it](mailto:consultorio.cremona@aslcremona.it) 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

#### **Consultorio Familiare ASL – Crema**

Via Manini 21 - Crema

☎ 0373 218223 - 211 📠 0373 218248

✉ [consultorio.crema@aslcremona.it](mailto:consultorio.crema@aslcremona.it) 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

#### **Consultorio Familiare ASL – Casalmaggiore**

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284161 📠 0375 284171

✉ [consultorio.casal@aslcremona.it](mailto:consultorio.casal@aslcremona.it) 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

E' possibile rivolgersi anche a **consultori privati** gestiti da enti no profit che operano in collaborazione con il pubblico.

#### **UCIPEM – Consultorio prematrimoniale e matrimoniale**

Via Milano 5/C - Cremona

☎ 0372 20751 📠 0372 34402

✉ [segreteria@ucipemcremona.it](mailto:segreteria@ucipemcremona.it) 🌐 [www.ucipemcremona.it](http://www.ucipemcremona.it)

#### **Consultorio Familiare Kappadue**

Via Della Fiera 12 - Crema

☎ 📠 0373 85536 ✉ [krikos-kappadue@consorzioarcobaleno.it](mailto:krikos-kappadue@consorzioarcobaleno.it)

🌐 [www.consorzioarcobaleno.it](http://www.consorzioarcobaleno.it)

#### **Consultorio Familiare Diocesano Insieme**

Via Frecavalli 16 - Crema

☎ 0373 82723 📠 0373 251113

✉ [insiemexlafamiglia@libero.it](mailto:insiemexlafamiglia@libero.it)

## Il Centro Psico Sociale

Il Centro Psico Sociale (CPS) assicura l'accoglienza, la valutazione ed il trattamento delle persone adulte con bisogni, disagi o disturbi psichici. Si accede al Centro Psico Sociale direttamente o con impegnativa del medico di medicina generale tramite prenotazione presso il CUP dell'Azienda Ospedaliera. Alla prima valutazione segue la definizione di un percorso terapeutico basato sui bisogni della persona con il coinvolgimento di diverse figure professionali e tipologie di prestazioni diversificate. Il Centro Psico Sociale lavora in rete con altri servizi sociali e sanitari con attenzione ai bisogni dei cittadini immigrati. E' disponibile un servizio di mediazione culturale

### Centro Psico Sociale - CPS Cremona

Viale Trento e Trieste 15 - Cremona

☎ 0372 408911 - 408947

✉ [cps@ospedale.cremona.it](mailto:cps@ospedale.cremona.it) 🌐 [www.ospedale.cremona.it](http://www.ospedale.cremona.it)

### Centro Psico Sociale - CPS Soresina

Via Inzani 4 - Soresina

☎ 0374 342610 📠 0374 411231

✉ [cps@ospedale.cremona.it](mailto:cps@ospedale.cremona.it) 🌐 [www.ospedale.cremona.it](http://www.ospedale.cremona.it)

### Centro Psico Sociale - CPS Casalmaggiore

Via Romani 52 - Casalmaggiore

☎ 0375 200166 📠 0375 200166

✉ [cps@ospedale.cremona.it](mailto:cps@ospedale.cremona.it) 🌐 [www.ospedale.cremona.it](http://www.ospedale.cremona.it)

### Centro Psico Sociale - CPS Crema

Via Teresine 7 - Crema

☎ 0373 84958 📠 0373 87142

✉ [cps@hcrema.it](mailto:cps@hcrema.it) 🌐 [www.hcrema.it](http://www.hcrema.it)

Le prenotazioni si effettuano direttamente presso il front office del CPS

## Punti di ascolto per donne

Nel territorio provinciali sono attivi diversi punti di ascolto per donne gestiti da organizzazioni di volontariato. I punti di ascolto offrono orientamento, consulenza, accompagnamento, mediazione linguistica e culturale. L'accesso è libero e gratuito.

### Pronto Intervento Donna - Caritas Diocesana Cremonese

Via Stenico 2/b - Cremona

☎ 0372 35063 ☎ 3341062553 (attivo 24 ore su 24)

✉ [caritas@diocesidicremona.it](mailto:caritas@diocesidicremona.it) 🌐 [www.caritascremonese.it](http://www.caritascremonese.it)

#### **Spazio Donna - Associazione Donne Senza Frontiere**

Via C. Speciano 2 - Cremona

☎ 0372 26548 📠 0372 26548 ✉ [donesenzafrontiere@gmail.com](mailto:donesenzafrontiere@gmail.com)

Il primo e il terzo mercoledì del mese: 10.00-12.00 e 17.00-19.00

#### **Sportello - Punto ascolto donne – Associazione M.I.A. onlus**

Via Corsica 1 - Casalmaggiore

☎ 3779489384 ✉ [gruppomia@gmail.com](mailto:gruppomia@gmail.com)

Mercoledì: 17.30-19.30

#### **Associazione Doron**

Via B. Croce 8 – Rivolta d'Adda

☎ 3493255368 📠 0363 78839 ✉ [info@doron.it](mailto:info@doron.it)

🌐 [www.doron.it](http://www.doron.it)

### **I Centri Antiviolenza**

I Centri Antiviolenza offrono ascolto telefonico, colloqui individuali, consulenza psicologica e legale, accoglienza residenziale o accompagnamento presso le strutture di zona, informazioni e indicazioni sui servizi esistenti sul territorio. I loro sportelli e servizi si rivolgono a donne vittime di violenza fisica, sessuale, psicologica, economica, stalking.

#### **Associazione A.I.D.A. onlus**

Via Palestro 34 - Cremona

Lunedì 17.30 – 19.30 Giovedì 17.30 – 19.30

☎ 0372 801427

☎ 3389604533 (attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 22.00)

✉ [aida.onlus@virgilio.it](mailto:aida.onlus@virgilio.it) 🌐 [www.aidaonluscremona.it](http://www.aidaonluscremona.it)

#### **Associazione Donne Contro la Violenza onlus**

Via XX Settembre 115 - Crema

☎ 0373 80999 (segreteria telefonica 24 ore su 24)

✉ [assocdonne@alice.it](mailto:assocdonne@alice.it) 🌐 [www.controlaviolenza.it](http://www.controlaviolenza.it)

Martedì 15.30 – 17.30 Sabato 10.00 – 12.00

Tutti gli altri giorni su appuntamento

### Comune di Crema: il Centro Risorse Donna

Il **Centro Risorse Donna** è una rete tra Istituzioni ed Associazioni di volontariato per valorizzare e dare voce alle capacità delle donne e alle loro iniziative. Il Centro Risorse Donna propone:

- uno **sportello d'ascolto** per un sostegno e un ausilio nell'affrontare i problemi della vita personale, familiare, lavorativa e relazionale con supporti istituzionali ed esterni
- uno **sportello informativo di genere** per fornire informazioni utili su lavoro, salute, tempo libero, cultura e su iniziative contro stereotipi e discriminazioni
- uno **sportello informativo virtuale** costantemente aggiornato sulle tematiche delle pari opportunità con particolare attenzione al territorio
- **lo sportello dei diritti**: consulenza gratuita su materie giuridico-legali

#### Centro Risorse Donna

Via Civerchi 9 - Crema

☎ 0373 893325 ✉ [pariopportunita@comune.crema.cr.it](mailto:pariopportunita@comune.crema.cr.it)

🌐 [www.comunecrema.it/centrorisorsedonna](http://www.comunecrema.it/centrorisorsedonna)

### Comune di Cremona: il Centro per le Famiglie

Il Centro per le famiglie è un luogo aperto pensato per intercettare i diversi bisogni delle famiglie. Il Centro è uno spazio di accoglienza, ascolto ed incontro che promuove conoscenza e riflessione sulla condizione della famiglia. Al Centro Famiglie trovi:

- **Sportello Informafamiglie**
- **Sportello di consulenza educativa**
- **Sportello di consulenza legale**
- **Sportello Famiglia Lavoro**
- **Gruppi di confronto formativi** rivolti a genitori, figli, nonni e figure educative che hanno le medesime esperienze o le medesime difficoltà. Gli incontri di gruppo offrono un'occasione per accrescere la propria competenza educativa attraverso l'ascolto, il confronto e il coinvolgimento personale
- **Laboratori** intesi quali spazi di apprendimento non formale
- **Biblioteca** sulla genitorialità e la famiglia

Il Centro per le Famiglie gestisce inoltre lo **Sportello Bonus Gas – Energia**.

Sono a disposizione di tutti i cittadini e le organizzazioni pubbliche e private:

- un salone che può ospitare circa 50 persone
- un salotto attrezzato con divani e ampio tavolo per 10/15 persone
- un piccolo spazio conviviale informale.

### **Centro per le famiglie**

Largo Madre Agata Carelli 5 (ex Via Brescia 94) - Cremona

☎ 0372 407373 - 407366

✉ [centro.famiglie@comune.cremona.it](mailto:centro.famiglie@comune.cremona.it) 🌐 [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it)

### **Servizi Sociali**

Il **Servizio Sociale**, attivo in ogni Comune del territorio provinciale, aiuta i cittadini italiani e stranieri che si trovano in difficoltà. L'operatore del servizio sociale si occupa della presa in carico delle persone attraverso:

- accoglienza, colloqui, visite domiciliari, analisi delle segnalazioni, valutazione dei bisogni;
- elaborazione di progetti individualizzati di intervento, compresi gli eventuali adempimenti amministrativi che possono servire ad attivare le risorse necessarie (es. aiuti economici alla persona, alla famiglia, assistenza per l'alloggio ecc.);
- azioni di monitoraggio nel corso dell'intervento e verifica (anche con operatori di altri servizi sociali e socio-sanitari)

### **Comune di Cremona - PoIS - Porta Informativa dei Servizi sociali**

C.so Vittorio Emanuele II, 42 - Cremona

☎ 0372 407891 - 881 ✉ [pois@comune.cremona.it](mailto:pois@comune.cremona.it)

🌐 [www.comune.cremona.it](http://www.comune.cremona.it)

### **ASC - Azienda Sociale del Cremonese**

Via Sant'Antonio dal Fuoco 9/a - Cremona

☎ 0372 803440 - 803428 - 803429 ✉ [info@aziendasocialecr.it](mailto:info@aziendasocialecr.it)

🌐 [www.aziendasocialecr.it](http://www.aziendasocialecr.it)

### **PUA – Porta Unica di Accesso / Segretariato Sociale**

Via Manini 21 - Crema

☎ 0373 218723 - 11 ✉ [pua@comunitasocialecremasca.it](mailto:pua@comunitasocialecremasca.it)

🌐 [www.comunitasocialecremasca.it](http://www.comunitasocialecremasca.it)

### **CONCASS - Consorzio Casalasco dei Servizi Sociali**

Via Corsica 1 - Casalmaggiore

☎ 0375 203122 ✉ [ufficiodipiano@concass.it](mailto:ufficiodipiano@concass.it)

🌐 [www.concass.it](http://www.concass.it)



## LAVORARE IN SALUTE

Il lavoro dell'assistente familiare può comportare rischi per la propria salute e sicurezza, e per quella dell'assistito, per questo è importante conoscere i servizi a cui accedere per curarsi e poter ben curare.

Per usufruire delle prestazioni socio-sanitarie, è necessario essere in possesso della **tessera sanitaria**, un documento che attesta l'iscrizione al **Servizio Sanitario Nazionale**.

### Cos'è il Servizio Sanitario Nazionale

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è l'insieme di strutture e servizi che assicurano la tutela della salute e l'assistenza sanitaria a tutti i cittadini italiani e stranieri.

Lo straniero residente in Italia con regolare permesso di soggiorno ha diritto all'assistenza sanitaria assicurata dal Servizio Sanitario Nazionale, con parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani. L'assistenza sanitaria spetta, oltre agli iscritti, anche ai familiari a carico e regolarmente soggiornanti.

L'iscrizione al SSN si effettua presso l'Azienda Sanitaria Locale (ASL) del territorio in cui si ha la residenza oppure (se non si ha residenza) tenendo conto dell'indirizzo che compare sul permesso di soggiorno.

### Cos'è l'Azienda Sanitaria Locale (ASL)?

L'Azienda Sanitaria Locale è il complesso di ospedali, ambulatori, consultori e uffici che, in un contesto territoriale, provvede alla salute della popolazione. Presso le ASL si richiede l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale e si sceglie il proprio medico di base.

### Chi si deve iscrivere al Servizio Sanitario Nazionale?

L'iscrizione al SSN è obbligatoria per gli stranieri titolari di:

- permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo
- permesso di soggiorno per motivi di lavoro subordinato
- permesso di soggiorno per motivi di lavoro autonomo
- permesso di soggiorno per motivi di attesa occupazione
- permesso di soggiorno per motivi di famiglia
- permesso di soggiorno per motivi di asilo politico
- permesso di soggiorno per motivi umanitari
- permesso di soggiorno per motivi di attesa di adozione
- permesso di soggiorno per motivi di affidamento
- permesso di soggiorno per motivi di acquisto della cittadinanza.

L'iscrizione obbligatoria vale anche per i familiari a carico e viene assicurata fin dalla nascita ai figli minori di stranieri iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, nelle more dell'iscrizione al Servizio stesso.

Gli stranieri che sono in attesa del rinnovo o del rilascio del permesso di soggiorno non perdono il diritto all'assistenza sanitaria, e se non iscritti si possono iscrivere. Il diritto spetta anche ai familiari quando sono a carico

La durata di validità della tessera è la stessa di quella del permesso di soggiorno.

L'iscrizione cessa in caso di revoca, annullamento, scadenza e mancato rinnovo del permesso di soggiorno, ovvero nel caso sia avvenuta l'espulsione. L'interessato potrà beneficiare ancora dell'iscrizione se esibisce la documentazione che prova la pendenza di un ricorso contro i suddetti provvedimenti.

Non ci si può iscrivere se il permesso di soggiorno non è rinnovabile o in caso di espulsione, a meno che non si presenti prova del ricorso contro l'espulsione stessa.

L'iscrizione al SSN ha la stessa durata del permesso di soggiorno e cessa se:

- scade il permesso di soggiorno, a meno che non si esibisca la richiesta di rinnovo o il permesso rinnovato
- se il permesso di soggiorno è revocato o annullato, a meno che non si possa dimostrare il ricorso
- in caso di espulsione
- nei casi in cui vengano meno le condizioni di appartenenza dello straniero alle categorie obbligatoriamente iscritte al SSN (ad esempio: fine della convivenza per i familiari a carico; conversione del permesso di soggiorno in un permesso diverso per il quale non si prevede l'iscrizione obbligatoria al SSN; cessazione dell'attività lavorativa o dell'iscrizione nei Centri per l'Impiego per lo straniero che non è titolare di un permesso di soggiorno che rende obbligatoria l'iscrizione al SSN).

### **Cittadini comunitari**

Il cittadino dell'Unione Europea che soggiorna in Italia per un periodo superiore a tre mesi viene iscritto al Servizio Sanitario Nazionale, se risulta essere:

- lavoratore subordinato o autonomo in Italia
- familiare, anche non cittadino dell'Unione, di un lavoratore subordinato o autonomo in Italia
- familiare di cittadino italiano
- in possesso di una Attestazione di soggiorno permanente maturato dopo almeno 5 anni di residenza in Italia
- disoccupato iscritto nelle liste di collocamento o iscritto ad un corso di formazione professionale in Italia
- in possesso di uno dei seguenti formulari comunitari: E106 (studenti), E109 E120, E121 (pensionati).

L'Italia ha stipulato accordi sanitari con i paesi dell'Unione Europea e con il Liechtenstein, l'Islanda, la Norvegia e la Svizzera. Il cittadino appartenente ad uno di



questi Paesi, in possesso della TEAM (Tessera Europea di Assicurazione Malattia) ha diritto ad ottenere le prestazioni sanitarie necessarie gratuitamente, salvo il pagamento di un ticket (partecipazione alla spesa), presso una struttura sanitaria italiana. La spesa verrà sostenuta dal Paese d'origine. Al cittadino comunitario sprovvisto di TEAM verrà richiesto il pagamento della prestazione sanitaria. La spesa gli verrà rimborsata al rientro in patria. L'Azienda Sanitaria Locale (ASL) può in ogni caso richiedere d'ufficio il documento all'istituzione competente dello stato estero.

### Chi può iscriversi volontariamente al Servizio Sanitario Nazionale?

Gli stranieri per i quali non è obbligatoria l'iscrizione al SSN, devono comunque assicurarsi contro il rischio di malattie, infortunio e maternità. Possono adempiere a questo obbligo:

- mediante la stipulazione di una polizza assicurativa con un istituto assicurativo italiano o straniero, valida sul territorio nazionale
- mediante l'iscrizione volontaria al SSN dietro pagamento di un contributo annuo minimo in persone alla pari ai sensi dell'Accordo Europeo di Strasburgo del 24 novembre 1969
- religiosi
- titolari di permesso per residenza elettiva che non svolgono alcuna attività lavorativa
- stranieri accreditati in Italia e che lavorano in Ambasciata
- altre categorie che possono essere individuate, per esclusione, fra coloro che non hanno diritto all'iscrizione obbligatoria

### La tessera sanitaria

La tessera sanitaria è il documento che attesta l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale. Serve per avere cure e assistenza sanitaria. La durata di validità della tessera è la stessa di quella del permesso di soggiorno.

Per richiedere la tessera sanitaria rivolgersi a:

#### ASL Cremona - DISTRETTO CREMONA - Ufficio Scelta e Revoca

Via San Sebastiano 14 - Cremona

☎ 0372 4971 (centralino) 497361 📠 0372 497396 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

#### ASL Cremona - DISTRETTO CREMA - Ufficio Scelta e Revoca

Via Gramsci 13 - Crema

☎ 0373 899339 - 332 📠 0373 899338 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

#### ASL Cremona - DISTRETTO CASALMAGGIORE - Ufficio Scelta e Revoca

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284120 - 121 📠 0375 284142 🌐 [www.aslcremona.it](http://www.aslcremona.it)

## Stranieri irregolari

Agli stranieri non in regola con le norme relative all'ingresso e/o al soggiorno perché sprovvisti di permesso di soggiorno o con permesso di soggiorno scaduto da oltre 60 giorni, sono assicurate presso le strutture pubbliche ed accreditate, le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti ed essenziali per malattia ed infortunio e gli interventi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva.

Questi ultimi includono:

- gli interventi per la tutela sociale della gravidanza e della maternità
- le vaccinazioni
- gli interventi di profilassi internazionale
- la diagnosi e la cura delle malattie infettive
- le attività finalizzate alla tutela della salute mentale.

Agli stranieri presenti irregolarmente sul territorio italiano viene assegnato, all'atto della richiesta di cure oppure su richiesta esplicita, un codice di identificazione, chiamato **STP - Straniero Temporaneamente Presente**, valido per 6 mesi e rinnovabile. L'accesso alle strutture sanitarie da parte dello straniero irregolarmente presente in Italia non comporta la segnalazione alle autorità di polizia, tranne nei casi in cui la denuncia sia obbligatoria per legge.

Se lo straniero è privo di risorse economiche sufficienti, le prestazioni sanitarie sono erogate senza oneri a carico del richiedente, pagando (nei casi previsti e a parità di condizioni con i cittadini italiani) una quota della spesa (ticket). Così come è previsto per i cittadini italiani, anche lo straniero presente irregolarmente in condizione di indigenza è esonerato dal pagamento del ticket nei seguenti casi: prestazioni sanitarie di primo livello; urgenze; stato di gravidanza; patologie esenti; soggetti esenti in ragione dell'età o in quanto affetti da gravi stati invalidanti.

Se non possiedi la tessera sanitaria e hai bisogno di una visita medica gratuita puoi rivolgerti a:

### Ambulatorio Gruppo Articolo 32 – Cremona

Palazzina dei Servizi alla Persona - 1° Piano

Parco del Vecchio Passeggio, Viale Trento e Trieste 35 – Cremona

Martedì: 9.30-11.00 Venerdì: 15.00-16.30

### Ambulatorio Gruppo Articolo 32 – Soresina

c/o Centro Pastorale - Via Genala 11 - Soresina

Giovedì: 15.00-16.00

☎ 3895691307 (informazioni) 3895691351 (ambulatorio)

✉ [gruppoarticolo32@gmail.com](mailto:gruppoarticolo32@gmail.com) 🌐 [www.gruppoarticolo32.it](http://www.gruppoarticolo32.it)

**Le richieste di prestazioni specialistiche ambulatoriali, ospedaliere e farmaceutiche sono redatte su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale.  
Le prestazioni sono assoggettate alle regole di compartecipazione alla spesa sanitaria tranne i casi previsti per l'esenzione.**

**In Italia le medicine si vendono esclusivamente nelle farmacie. Solo il medico di famiglia, il pediatra ed il medico che effettua le visite specialistiche, possono prescrivere le medicine con una dichiarazione scritta su un apposito modulo (ricetta). Nella ricetta il medico autorizza l'acquisto della medicina. La ricetta farmaceutica ha validità di 30 giorni dalla data del rilascio.**

### **Quali sono i servizi socio-sanitari di cui beneficiano gli iscritti al SSN?**

- Scelta del medico di famiglia e del pediatra per i bambini
- Visite mediche generali in ambulatorio e visite mediche specialistiche
- Visite mediche a domicilio
- Ricovero in ospedale
- Vaccinazioni
- Esami del sangue, radiografie, ecografie
- Prescrizione di farmaci
- Prestazioni di carattere certificativo e medico legale
- Assistenza per riabilitazione, protesi

Alle **prestazioni** si accede attraverso:

- il Pronto Soccorso
- le strutture sanitarie (per le prestazioni per cui è previsto l'accesso diretto)
- le Aziende Sanitarie Locali (per alcune attività: consultori, ecc)
- i Medici di medicina generale e i Pediatri convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale (elenco presso gli "Uffici scelta e revoca" delle ASL).

Le modalità di accesso ai servizi e quelle di pagamento delle prestazioni dipendono da vari fattori, tra i cui il Paese di provenienza, l'esistenza di convenzioni internazionali e lo status giuridico dello straniero rispetto alle norme relative all'ingresso e al soggiorno.

### **Chi è il medico di base (o di famiglia)?**

E' il professionista che assicura le cure di medicina generica:

- visita i pazienti nel proprio studio o nel domicilio del malato quando le condizioni di salute del paziente non gli consentono di recarsi dal medico
- prescrive farmaci, le analisi e le visite specialistiche
- propone il ricovero in ospedale se necessario

- rilascia certificati

### **Chi è il pediatra di base?**

È il medico che segue i bambini, li visita periodicamente, controlla la loro crescita, prescrive i farmaci, le analisi e le visite specialistiche, propone il ricovero in ospedale se necessario, eroga certificati.

### **Come si sceglie il medico di famiglia e il pediatra?**

L'iscritto al SSN può scegliere il medico di famiglia ed il pediatra per i bambini da 0 a 14 anni i quali hanno diritto ad avere gratuitamente un medico specialista pediatra. Presso l'ufficio che rilascia la tessera sanitaria si può consultare un elenco di medici disponibili. Il nome del medico di famiglia viene riportato sul proprio libretto sanitario.

### **Servizio sanitario d'urgenza e di emergenza**

Nei casi di grave urgenza quali incidenti, infortuni ed in qualsiasi situazione di pericolo di vita, è possibile richiedere l'intervento medico telefonando al **numero gratuito 118 in funzione 24 ore su 24** o recarsi al **Pronto Soccorso** dell'Ospedale.

### **Servizio 118. Quando chiamare?**

- Grave malore
- Incidente stradale, sul lavoro, domestico, sportivo, ecc.
- Situazione certa o presunta di pericolo di vita
- Condizione clinica che richiede il ricovero ospedaliero urgente
- Richiesta della guardia medica notturna, prefestiva e festiva.

### **Come fare per chiamare il 118**

Comporre da qualsiasi telefono il numero gratuito 118 (per i telefoni pubblici non servono schede), attendere la risposta e prepararsi a rispondere ad alcune semplici domande. Rispondere con calma e chiarezza alle domande e seguire eventuali indicazioni fornite dall'operatore. Non interrompere la comunicazione fino a quando non è l'operatore a chiederlo.

### **Quando non chiamare il 118**

- Richiesta di ambulanza per ricovero programmato
- Consulenza diurna del Medico di Medicina Generale
- Consulenze medico-specialistiche
- Informazioni di natura socio-sanitaria (orari ambulatori, prenotazioni di visite, ecc.).

## Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è il servizio a cui si rivolgono tutti i cittadini per trovare risposte immediate ai propri bisogni urgenti di salute. Il Pronto Soccorso è il luogo a cui rivolgersi in caso:

- di gravi emergenze
- di minaccia di perdita di integrità fisica
- di compromissione di organi vitali.

Il Pronto Soccorso **non può** essere utilizzato:

- in sostituzione del Medico di Medicina Generale
- per usufruire di visite specialistiche ed esami senza pagare il ticket
- per eludere le liste di attesa.

All'arrivo in Pronto Soccorso si valuta l'urgenza del problema e viene attribuito un codice di colore diverso che definisce il livello di priorità.

### PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO DI CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona - Piano Terra

Tutti i giorni, 24 ore su 24 ☎ 0372 405428

### PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO OGLIO PO

Via Staffolo 51 - Vicomosciano (Casalmaggiore) - Piano Rialzato, Area 17

Tutti i giorni, 24 ore su 24 ☎ 0375 281449

### PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO CREMA

Via Macallé 14 - Crema

Tutti i giorni, 24 ore su 24 ☎ 0373 280005

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| ● | <b>CODICE ROSSO EMERGENZA</b>    |
| ● | <b>CODICE GIALLO PERICOLO</b>    |
| ● | <b>CODICE VERDE DIFFERIBILE</b>  |
| ○ | <b>CODICE BIANCO NON URGENTE</b> |

## Servizio di guardia medica

Il servizio di guardia medica garantisce l'assistenza medica di base a domicilio per situazioni che rivestono carattere di urgenza e che si verificano durante le ore notturne o nei giorni prefestivi e festivi. La guardia medica può prescrivere farmaci, ma solo quelli indicati per terapie d'urgenza, nella quantità sufficiente a coprire un ciclo di terapia massima di tre giorni; può rilasciare certificati di malattia, ma solo in caso di necessità limitatamente ai turni di guardia festivi e prefestivi e per un periodo massimo di tre giorni; può proporre il ricovero ospedaliero.

## Ospedale

L'ospedale è un istituto pubblico o privato destinato all'assistenza sanitaria, nel quale si provvede al ricovero e alla cura dei malati. Le strutture ospedaliere pubbliche sono gestite dalle Aziende Ospedaliere.

L'**Azienda Ospedaliera di Cremona** si articola in 2 strutture ospedaliere:

### OSPEDALE CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona

URP -Ufficio Relazioni con il Pubblico ☎ 0372 405168

✉ [urp@ospedale.cremona.it](mailto:urp@ospedale.cremona.it) 🌐 [www.ospedale.cremona.it](http://www.ospedale.cremona.it)

### OSPEDALE OGLIO PO

Via Staffolo 51 – Vicomosciano (Casalmaggiore)

URP -Ufficio Relazioni con il Pubblico ☎ 0375 281552

✉ [urp.op@ospedale.cremona.it](mailto:urp.op@ospedale.cremona.it) 🌐 [www.ospedale.cremona.it](http://www.ospedale.cremona.it)

L'**Azienda Ospedaliera di Crema** si articola in 3 strutture ospedaliere:

### OSPEDALE MAGGIORE DI CREMA

Largo Dossena 2 – Crema

URP -Ufficio Relazioni con il Pubblico ☎ 0373 280580 - 280544

✉ [urp@hcrema.it](mailto:urp@hcrema.it) 🌐 [www.hcrema.it](http://www.hcrema.it)

### OSPEDALE SANTA MARTA - Rivolta d'Adda

Viale Montegrappa 15 - Rivolta d'Adda

☎ 0363 3781 - 0373 280544

✉ [urp@hcrema.it](mailto:urp@hcrema.it) 🌐 [www.hcrema.it](http://www.hcrema.it)

### Polo sanitario "Nuovo Amilcare Robbiani" - Soresina

Via Robbiani 6 - Soresina

☎ 0374 343003 – 343004 ✉ [urp@hcrema.it](mailto:urp@hcrema.it)

🌐 [www.hcrema.it](http://www.hcrema.it)

## **Il Centro Unificato di Prenotazione**

Il **Centro Unificato di Prenotazione (CUP)** è un servizio a disposizione del cittadino per la prenotazione di prestazioni ambulatoriali erogate dal Servizio Sanitario Nazionale. Le prenotazioni di visite ed esami possono essere effettuate:

- **telefonticamente al numero verde 800 638 638** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00
- **di persona** recandosi agli sportelli del Centro Unico di Prenotazione presenti presso le strutture ospedaliere

Presso ogni sportello CUP sono disponibili le informazioni relative a:

- le tipologie di prestazioni erogate
- i costi
- le modalità di erogazione e fruizione

**Qualora non fosse possibile rispettare l'appuntamento è importante, disdire la prenotazione attraverso il numero verde o direttamente presso gli sportelli CUP o il reparto/servizio dove si è prenotato. In questo modo si consentirà ad un'altra persona di usufruire della prestazione.**

## NUMERI UTILI

### NUMERO VERDE ANTIVIOLENZA DONNA



Il Numero Verde Antiviolenza Donna é attivo **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno ed è accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, sia da rete fissa che mobile, con **un'accoglienza disponibile nelle lingue italiano, inglese, francese, spagnolo, russo e arabo**. Le operatrici telefoniche dedicate al servizio forniscono una prima risposta ai bisogni delle vittime di violenza di genere e stalking, offrendo informazioni utili e un orientamento verso i servizi socio-sanitari pubblici e privati attivi a livello locale. Il servizio mediante l'approccio telefonico sostiene l'emersione della domanda di aiuto, consentendo un avvicinamento graduale ai servizi da parte delle vittime con l'assoluta **garanzia dell'anonimato**.

### NUMERO VERDE ANTITRATTA



Il Numero Verde Antitrattra é attivo **24 ore su 24** su tutto il territorio nazionale, e fornisce alle vittime, e a coloro che intendono aiutarle, tutte le informazioni sulle possibilità di aiuto e assistenza che la normativa italiana offre per uscire dalla situazione di sfruttamento. Al Numero Verde si possono rivolgere anche operatori dei servizi sociali, rappresentanti delle Forze dell'Ordine, clienti di prostitute che chiedono informazioni in nome della persona trafficata, cittadini che vivono nelle aree di insistenza della prostituzione. Tale strumento consente la messa in contatto con i servizi territoriali e con gli enti che gestiscono i progetti di accoglienza. **Le informazioni vengono fornite in diverse lingue: inglese, albanese, russo, francese, spagnolo, rumeno, ungherese, arabo, cinese.**



## NUMERO VERDE CONTRO LE PRATICHE DI MUTILAZIONE GENITALE FEMMINILE



Il Numero Verde contro le pratiche di mutilazione genitale femminile è attivo su tutto il territorio nazionale **dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alla**

**20.00**. Al servizio risponde personale specializzato del Servizio Centrale Operativo della Polizia di Stato che, oltre all'assistenza, ha il compito di comunicare le eventuali notizie di reato alle Squadre Mobili territorialmente competenti.

Il Numero Verde è uno dei principali strumenti per sensibilizzare e far conoscere il fenomeno delle mutilazioni genitali femminili, da molti ancora ignorato, per prevenire, contrastare e reprimere pratiche che violano i diritti fondamentali dell'integrità della persona e della salute di donne e bambine.

## NUMERO VERDE ANTIDISCRIMINAZIONI RAZZIALI



Il Numero Verde antidiscriminazioni razziali è attivo **dal lunedì al venerdì, dalle 10.00 alle 20.00** su tutto il territorio nazionale. **Le informazioni vengono fornite in italiano, inglese,**

**francese, spagnolo, albanese, arabo, russo, rumeno, cinese mandarino.** Il servizio provvede a:

- raccogliere segnalazioni, denunce e testimonianze su fatti, eventi, realtà, procedure ed azioni che pregiudicano, per motivi di razza o di origine etnica, la parità di trattamento tra le persone
- offrire assistenza immediata alle vittime delle discriminazioni fornendo informazioni, orientamento e supporto psicologico
- accompagnare le vittime delle discriminazioni nel percorso giurisdizionale, qualora esse decidano di agire in giudizio per l'accertamento e la repressione del comportamento lesivo.

Il **Contact Center** punto di accesso on line [www.unar.it](http://www.unar.it) è un servizio al quale le potenziali vittime o testimoni di fenomeni discriminatori possano liberamente accedere, **24 ore su 24**, anche nella propria lingua e senza limitazioni di orario, mediante la compilazione di un format che attiva immediatamente la segnalazione.