



CINE ARE GRIJĂ DE NOI?

Ghidul multilingue pentru bunastarea asistenților de familie
S. T. A. F. F. – Sistem Teritorial pentru Asistență Familială și de Formare
Măsuri in domeniul serviciilor personale

Această publicație a fost făcută de Provincia Cremona - Serviciul Politici Sociale, în contextul proiectului " *STAFF - Sistem Teritoriale pentru Familie Asistență și Formare* ", finanțat de Ministerul Muncii și Politicile Sociale și de Regione Lombardia – Acordul Programului pentru punerea în aplicare a măsurilor în domeniul serviciilor pentru persoane.

Am dori să vă mulțumim tuturor operatorilor și operatoarelor de servicii publice și private în domeniul social și voluntarilor din asociații care au contribuit cu pasiune și profesionalism la realizarea proiectului.

Provincia di Cremona
Sectorul de Muncă, Instruire, și Politicile Sociale
Serviciul Politici Sociale
Via Dante 134 - 26100 Cremona
Tel. 0372 406335 - Fax 0372 343 406340
Email: politiche.sociali@provincia.cremona.it
Web: www.provincia.cremona.it/politichesociali

Coordonarea editorială: Rosita Viola
Print: Fantigrafica – Cremona

INDEX

Sindromul Italia	p. 5
Suportul Familiei e un loc de muncă	p. 7
Cine are grijă de noi: ascultare, orientare, servicii	p. 13
Lucrează în domeniul sănătății	p. 23
Numere utile	p. 31

Sindromul Italia

În provincie nu sunt servicii active de proximitate pentru a sprijini viața de zi cu zi a asistentelor de familie și de bunăstarea lor psihosociale, locuri sau persoane de referință cu care să împărtășească experiențe și problematice pe care terapia, asistența le generează inevitabil.

Este necesar să punem sub semnul întrebării organizarea muncii de îngrijire(asistentă), ritmul de muncă foarte intens și stresant, experiența de viață ale muncitoarelor formată din multe singurătăți, fără a avea un suport moral, cu care să vorbească și cu care să se compare.

Acest ghid are un scop foarte simplu: de a informa asistentele familiale de rețeaua de servicii sociale publice și private, care sunt prezente în provincie, în special dedicat femeilor, de sprijin și de a ascult a situațiilor individuale, pentru a acorda lor atenția necesară, nu doar pentru a răspunde la nevoile de tip lucru- contractualiste, legal, fiscal, dar , de asemenea, si celor psiho - sociale , personale și subiective.

Ghidul este destinat, de asemenea ca un instrument de informare pentru a ajuta la difuzarea cunoștințelor cu privire la rolul și profilul asistentei de familie.

Sindromul Italia. Boala a fost identificat în 2005 în Ucraina de doi psihiatrii, Kiselyov este Faifrych, care, pentru prima dată au diagnosticat, la unele femei care au lucrat în strainatate, o forma grava de depresie, cauzate de factori care au generat puternici crize de identitate. Dezordinea este legată pe de o parte, de a fi mame **departe de copii** si pe de alta parte , de pierdere a identitatii derivate din dezastrădăcinarea din țara de origine. Numele Sindromul Italia a fost ales de cei doi intelectuali deoarece țara noastră este una din țările cu cel mai mare număr de asistenți familiali în Europa.

Ghidul este tradus în cinci limbi: engleză, franceză, spaniolă, română și rusă.

ASISTENȚA FAMILIALĂ ESTE UN SERVICIU

Femeie de servicii (colf), îngrijitoare (badante) sau asistentă de familie?

Termenul **COLF** (femeie de servicii) s-a născut din uniunea de cuvintele "colaborator de familie" și definește un tip de muncitori și muncitoare cu sarcini atribuite tipice de lucru în domiciliu, adică o muncă desfășurată în mod direct și unic pentru a satisface nevoile de familie.

Badante (îngrijitoare) este termenul folosit în limbajul comun pentru a defini muncitoare sau muncitori, profesioniștii din domeniul serviciilor și de îngrijire de persoane care nu sunt auto-suficiente, sau că aceștia au nevoie în continuare asistență pentru condițiile de sănătate sau vârsta, în mediului de lucru la domiciliu. Este vorba de profesiile de asistență, de caracter non-medical, efectuate în cadrul familiei, în general, în sprijinul persoanelor în vârstă sau cu handicap. Primul act normativ cu trimitere la această figură profesională este legea Bossi-Fini care descrie sarcinile care le caracteriză ca "*activitățile de asistență pentru membri ai familiei care suferă de boli sau dizabilități care le limitează autosuficiența*".

Prin urmare, se definește un îngrijitor care, în mediul de acasă, este în principal angajat în îngrijirea de persoane, în timp ce termenul de muncitori domestici se referă la cei care sunt utilizați în principal pentru îngrijirea casei. Cu toate acestea, această distincție nu înseamnă că îngrijitorul nu are, alături de îngrijire, inclusiv sarcini domestice, cum ar fi prepararea hranei, spălat, călcat și așa mai departe.

Prin urmare, ar fi mai corect să vorbim de un **asistent de familie**, având în vedere faptul că familia pare a fi mediul privilegiat în care are loc locul său de muncă. Nu se vorbește de terminologie problematică, ci mai degrabă să punem în evidență oportunitatea de a utiliza termenul îngrijitoare recunoscând în mod corespunzător funcția/ rolul efectuate.

Suportul de familie este un lucru adevărat, cu toate acestea, la nivel național nu a fost încă recunoscută figura asistentului de familie profesionist. În prezent, raportul de muncă este reglementat de Contractul Național Colectiv de Muncă pe disciplina raportului de lucru domestic.

Regiunea Lombardia a introdus **profilul asistentului familial** în Cadrul Regional de Standarde Profesionale și a oferit **instrucțiuni specifice pentru formare** valabile în sensul de a obține un certificat de competență.

STANDARDUL FAMILIAL – ASISTENȚĂ DE FAMILIE

Asistenta de familie efectuează activități de îngrijire și grijă de oameni cu diferite niveluri de autosuficiența psiho-fizică (persoanele în vârstă, bolnave, cu handicap, etc.), de asemenea în sprijinul membrilor de familie, contribuie la întreținerea de autonomie și bine-starea în funcție de nevoile utilizatorului și contextul de referință. Asigură o prezență continuă în locul de reședință al persoanei întreținute prin efectuarea activității de asistență directă la persoana, în special în momentele când este necesar un suport pentru activitățile de zi cu zi și tratarea de curățare a casei. Prin **îngrijirea familiei** se înțelege furnizarea de îngrijire și asistență la domiciliu de către persoane fizice, nu uniți prin legătura de rudenie cu pacientul, în favoarea persoanelor în vârstă sau cu handicap în stare fragilă și cu risc de instituționalizare.

Competențele asistentei de familie

- Îngrijirea oamenilor la diferite niveluri de non-autosuficiența psiho-fizice
- Menține condițiile de igienă și de securitate în mediile interne

Activități Fundamentale care caracterizează baza de sprijin familial

- Realizarea de beneficii de asistență la individ, gospodărie și de caracter sanitar
- Sprijin pentru moralul și bunăstarea pacientului
- intervenții în contextul de viață al pacientului pentru a susține viața de zi cu zi, de întreținere și de recuperare a autonomiei fizice și mentale și evitarea sau cel puțin reducerea, riscului de izolare

Referințe juridice

- Legea pentru punerea în aplicare a sistemului integrat de intervenții și servicii sociale (Legea 328/2000)
- Rezoluții regionale / provinciale

Contexte de lucru

Domeniul de aplicare / de referință

Acesta își desfășoară activitatea în domeniul de asistență socială - pe cont propriu sau în numele cooperativelor - în regim de coexistență sau la ore la adresa persoanei cu niveluri diferite de auto-suficiență psiho-fizică

Locație /i organizației / lor

În general, lucrează singură, numai atunci când se solicită de către utilizator și / sau familie cu profesioniștii care se ocupă de asistență socială și de îngrijire a sănătății.

Modul de exercitare a forței de muncă

Metoda și durata activității, sunt definite de contract de nevoile persoanelor în vârstă și / sau bolnave, sunt variabile și ar putea include, de asemenea, aranjamente de coexistență, nopțile și în weekend.

Formarea

Informațiile furnizate de către regiunea Lombardia pentru punerea în aplicare a programelor de formare pentru calificarea de munca de îngrijire am conceput două tipuri de cursuri, unul de bază și unul de-al doilea nivel. Stabilește, de asemenea aptitudinile, abilitățile și cunoștințele necesare pentru a atinge certificat de competență în calitate de asistent de familie, precum și numărul de ore de formare necesare.

- **Curs de bază: modul de bază și introductiv (160 ore)**

Modulul introductiv este conceput pentru a oferi abilitățile esențiale legate de îngrijirea și igiena persoanei cu nevoi de îngrijire a scăzut, pregătirea meselor, comunicare și relații cu pacientul și familia lui, de îngrijire a casei și toate "igiena interne; drepturi / obligații în relațiile de muncă.

Modulul de bază este conceput pentru a oferi competențele care caracterizează performanța de asistent la locul de muncă în asistarea persoanei dependente de familie.

În urma evaluării finale, atât pentru modulul introductiv este de a forma baza unui certificat de competență este emis în conformitate cu legea regională.

- **Cursuri pentru asistența de nivelul doi la domiciliu pentru persoanele cu boli neurologice incurabile avansate (100 ore)**

Un al doilea domeniu de intervenție ocupat eu sunt certificate competențelor sale prevăzute pentru care competența "Asistarea persoanei în diferite stadii ale bolii Alzheimer", competență "Asistarea persoanei în diferite stadii de SLA".

În urma evaluării finale se eliberează un certificat de competență în conformitate cu legea regională.

Cine poate accesa cursurile ?

Cursurile sunt organizate de către operatori autorizați pentru formare, sunt disponibile pentru toți cetățenii italieni și străini în mod regulat pe teritoriul italian, să îndeplinească următoarele cerințe:

- să fi împlinit 18 ani la momentul de înscriere
- trecerea unui interviu de orientare și aptitudini efectuate de către Ente de formare acreditat.

Pentru străini sunt necesare, de asemenea, **cunoștințe de bază de limba italiană**, care permit interacțiunea socială și de înțelegere a vocabularul tehnic relevante pentru îndatoririle asistentului de familie, și în posesia unui **permis de ședere valabil sau de reînnoire în curs**, documentate de depunerea cererii de reînnoire a permisului de ședere.

APTITUDINI	TRĂSĂTURI	CUNOȘTINȚE
Poziționare în cadrul organizatoric, contextul social si instituțional de referință	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corespondențe cu serviciile locale (medic de familie, birouri municipale, oficii poștale, serviciile de urgență ...) și funcțiile acestora ▪ Efectuarea de achiziții și manipularea de fișiere și comisioane ▪ Exercitarea drepturilor și obligațiilor la locul de muncă ▪ Organizarea muncii 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Drepturile si indatoririle angajatului ▪ Responsabilitatile legate de munca de asistență ▪ Serviciile de sănătate și sociale majore prezente pe teritoriu și cum se accesează principalele proceduri birocratice de servicii sociale și de sănătate
Coopereze pentru pregătirea meselor și în gestionarea casei	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplica tehnicile de curățare a mediilor ▪ Aplica tehnicile de igienizare a lenjeriei persoanei ▪ Oferă îngrijire și reordonarea dulapului ▪ Asigură zonele funcționale în ceea ce privește persoana ▪ Aplică procedurile de siguranță în mediile interne ▪ Organizează propria muncă ▪ Aplică tehnici de pregătire și depozitare a alimentelor, în conformitate cu obiceiurile alimentare ale persoanei 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementele de bază de igiena mediului ▪ Produsele, instrumentele și tehnicile pentru curățenia și igienă ▪ Siguranța și prevenirea în mediile interne ▪ Elementele de bază ale gătitului și diete ▪ Preparate și meniurile principale din bucătăria italiană ▪ Tehnici de preparare a alimentelor
Oferă îngrijire și asistență persoanei care nu este auto-suficientă, recunoscând lor nevoile si stările psiho-fizice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicare tehnici de suport pentru în îmbrăcăminte. Aplicare tehnici de suport in aportul de mese ▪ Aplicare tehnici pentru a sprijini igiena personală ▪ Aplicare tehnici pentru a sprijini deplasarea ▪ Aplicare tehnici de a sprijini realizarea funcțiilor fiziologice ▪ Aplicare procedurile corecte de suport pentru aportul de medicamente prescrise ▪ Aplicare primul ajutor în timp ce așteaptă intervenție profesională 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Igiena personală ▪ caracteristici psiho-fizice ale oamenilor cu diferite niveluri de autosuficienta ▪ Dieta și Dietoterapia ▪ Gestionare și stimularea capacităților rezidue ▪ Instrumente și tehnici de ridicare și transfer de pe carucioare si riscurile legate de utilizarea necorespunzătoare a acestor tehnici ▪ Tehnici de aplicare a pașilor posturali corecți ▪ Principalele servicii recreative și culturale prezente pe teritoriul și modul de accesare

APTITUDINI	TRĂSĂTURI	CUNOȘTIȚE
Comunica cu persoana, contextul său de familie și cu echipa de îngrijire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intelegerea solicitărilor persoanei și a membrilor de familie ▪ Utilizare de moduri comunicative diferențiate ▪ Gestionarea activităților cu confidentialitate, în respect pentru drepturile și nevoile persoanelor în situația fragilă ▪ Gestionarea propriilor emoții ▪ Aplicare tehnici pentru a sprijini integrarea socială ▪ Gestionarea stresului ▪ Acționați raportarea adecvată a lucrătorilor în domeniul sănătății în caz de urgență ▪ Gestionarea relației cu membrii de familie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategii ale relației de asistență ▪ Aspecte etice legate de activitățile de asistență ▪ Tehnici de comunicare (verbală și non-verbală) și de raport ▪ Tehnici comunicative specifice pentru persoana afectată de SLA ▪ Elemente de psihologie ▪ Elemente de organizarea sănătății
Asistarea persoanei în diferite etape de Alzheimer și demență senilă	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recunoașterea semnelor și simptomele bolilor în etape diferite ▪ Identificarea nevoilor și problemelor fizice, psihologice, asistenta sociala și curative ▪ Aplicarea modurilor corecte de gestionare a vieții cotidiene ▪ Aplicare tehnici pentru a-i ajuta în aportul de nutriție și hidratare ▪ Aplicare tehnici simple cum ar fi stimularea cognitivă ▪ Aplicarea tehnicilor de gestionare a problemelor comportamentale grave ▪ Aplicare tehnici de îmbunătățire a traiului și securității domestice ▪ Aplicarea tehnicilor de comunicare și de relație cu boala pacientului și cu persoanele în vârstă care suferă de boala mintală 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementele de bază ale bolii și evoluția acesteia ▪ Aspecte de etică și legislație legate de munca cu pacienți bolnavi de Alzheimer ▪ Tehnicile aplicate la specificul bolii Alzheimer elemente: <ul style="list-style-type: none"> - Igiena personală - Alimentație Educație - Dietologie și dietoterapie - Normele de siguranță - Gestionarea de capacități reziduale - Comunicarea - Asistența socioeducativă

APTITUDINI	TRĂSĂTURI	CUNOȘTIȚE
Asistarea persoanei în diferite faze de SLA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicarea tehnicilor de igienă personală ▪ Aplicare tehnici de mobilizare și postură corectă în pat ▪ Aplicare tehnici pentru a-i ajuta în raportul de alimente ▪ Supravegherea pacientului ▪ Evaluarea ajutoarelor utile și necesare ▪ Aplicare tehnici de a sprijini realizarea funcțiilor fiziologice ▪ Utilizarea tehnologiei de asistare pentru gestionarea la adresa persoanei și de control al mediului ▪ Gestionarea situațiilor de urgență în așteptarea intervențiilor de sanatare ▪ Acționând în responsabilitățile de familie ▪ Aplicând tehnici de comunicare pentru asistență 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementele de bază ale bolii și evoluția acesteia ▪ Aspecte de etică și legislația referitoare la lucrul cu bolnavul de SLA ▪ Control al parametrilor (temperatura, presiune, oximetria pulsului) ▪ Mobilizare în carucioare și posturile în pat ▪ Prevenirea și tratamentul leziunilor pielii ▪ Utilizarea tehnologiei de asistare ▪ Igiena personală ▪ Cadrul de reglementare pentru asistență permanentă și de sănătate raportate la responsabilitatea de rolul ▪ Tehnici de comunicare specifice pentru persoana afectată de SLA

CINE NE ÎNGRIJEȘTE: ASCULT, ORIENTARE, SERVICII

Ritmul intens de munca, stresul la locul de muncă de îngrijire, experiența de singurătate, de alienare și de sărăcie, în unele cazuri, deplasarea pe teritorii ca fiind invizibil, fără nici un loc adecvat, administrarea unei *familii separate*, sunt condițiile de viață și activitatea multor femei imigrante angajate ca asistente familiale.

Invitate să-și petreacă multe ore în mediul domestic pentru a da asistență gestionează cu dificultate timpul de lucru, care coincide cu timpul de viață, ori starea de veghe și somn, motivul pentru care este dificil de a găsi un spațiu de recreere și odihnă, momente de întâlnire și dialog cu alte persoane din afară de persoana asistată.

Dacă citind aceste fraze recunoașteți experiența dumneavoastră, munca dvs. ca asistent de familie aceste pagini vă pot servi. Uneori nu reușim singuri. Prietenii, rudele, copiii pot fi de ajutor, dar, uneori, nu pot fi suficient. În aceste cazuri, puteți avea nevoie de sprijin, ajutor, sau pur și simplu de ascultare.

Cere ajutor nu este un semn de slăbiciune, de fapt, a cere ajutor este un semn de mare maturitate, putere și curaj.

În provincie sunt active alte servicii sociale publice și private, la care puteți apela pentru a cere ajutor, de sprijin și de ascultare.

Informațiile furnizate au un caracter de ghidare în general. Înainte de a merge la orice birou, instituție, organizație, asociație este recomandabil a apela pentru a obține informații cu privire la tipul exact de servicii furnizate, orarul și zilele deschise publicului.

Centrele de planificare familială

Centrele de familie sunt servicii socio- sanitare, publice sau private, care protejează sănătatea fizică și mentală a femeii, copilul, adolescentului, cuplului și familiei.

În centrele de consiliere familială lucrează profesioniști atât cu abilități psihologice și sociale, precum și abilități de sănătate.

În provincie există patru **centre de planificare familiala ASL Cremona**. Serviciile sunt destinate tuturor cetățenilor de toate vârstele, în respectarea deplină a confidențialității și a convingerilor etice ale utilizatorilor.

Puteți obține informații de la ASL Cremona pentru:

- asistența sarcinii
- sprijin pentru mamă și nou-născut
- sprijin și controale la menopauza
- asistența sanataii la contracepție
- asistența sanataii la preconcepție
- centru de adopții
- consiliere și de sănătate psiho -socială și educativă pentru probleme de familie

- consiliere și probleme psiho - sociale de sanatate pentru adolescenti si adulti tineri
- întreruperea voluntară a sarcinii
- ginecologice și oncologice

Serviciul de **consultanță și sprijin probleme de sănătate psiho-sociale și educaționale pentru familii** oferă activități de primire, informare, consiliere, evaluare, asistență psihologică și educație și eventuala preluare a solicitantului și intervenții menite să depășească situații de criză sau de familie sau individuale pentru:

- situații de abuz sau de rele tratamente severe
- însoțire și sprijin pentru femeile care au nevoie de o intervenție de întrerupere voluntară a sarcinii
- asistență și acompaniament pentru protecția mamei în timpul sarcinii
- consiliere socială cu privire la drepturile mamelor care lucrează
- consultanță în domeniul dreptului familiei în situații de separare
- consiliere în vremuri de criză, separare și divorț prin utilizarea de întâlniri de "mediere familială"
- relația dintre părinți și copii.

Serviciul de **consultanță și problemele psiho- sociale de sanatate pentru adolescenti si adulti tineri** implică activități de ascultare, de consiliere și sprijin pentru adolescenți și tineri, cu vârsta cuprinsă între 13-24 ani, pentru părinți, familii și alți adulți de referință (profesori, educatori, etc.). Pentru a sprijini realizarea dezvoltării atât adolescentului cât și sistemului familial în identificarea și promovarea de abilități personale și interpersonale care să încurajeze dezvoltarea individului, în diagnosticul și eforturile de intervenție timpurie cu privire la situația dificilă, serviciul oferă:

- consiliere psihologică pentru adolescenti si parinti
- consiliere socială și educațională
- examene ginecologice și / sau consiliere de sanatate medicală
- eventuala trimitere la Serviciul Teritorial competent .

Sunteți întâmpinați de unul singur sau într-un grup pentru a vorbi despre sine, relațiile cu prietenii, "prietenul / prietena", părinți; sexualitate si contraceptive; situații dificile cu sine însuși și cu ceilalți. În serviciu operează psihologi, asistenți sociali, asistenți sanitari și educatori profesionali. Este activat, de asemenea, un site al centrelor dedicat chestiunilor legate de tineret: www.spazioxgiovani.aslcremona.it

Consultorio Familiare ASL – Cremona

Vicolo Maurino 12 - Cremona

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

✉ consultorio.cremona@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiare ASL – Soresina

Via Gramsci 12 - Soresina

☎ 0374 342085

✉ consultorio.cremona@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiare ASL – Crema

Via Manini 21 - Crema

☎ 0373 218223 - 211 📠 0373 218248

✉ consultorio.crema@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Consultorio Familiare ASL – Casalmaggiore

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284161 📠 0375 284171

✉ consultorio.casal@aslcremona.it 🌐 www.aslcremona.it

Pot merge, de asemenea, la clinici private, conduse de către organizații non-profit care lucrează în colaborare cu publicul.

UCIPEM – Consultorio prematrimoniale e matrimoniale

Via Milano 5/C - Cremona

☎ 0372 20751 📠 0372 34402

✉ segreteria@ucipemcremona.it 🌐 www.ucipemcremona.it

Consultorio Familiare Kappadue

Via Della Fiera 12 - Crema

☎ 📠 0373 85536 ✉ krikos-kappadue@consorzioarcobaleno.it

🌐 www.consorzioarcobaleno.it

Consultorio Familiare Diocesano Insieme

Via Frecavalli 16 - Crema

☎ 0373 82723 📠 0373 251113 ✉ insiemexlafamiglia@libero.it

Centrul Psiho Social

Centrul Psiho-Social (CPS) asigură primirea, evaluarea și tratamentul adulților cu nevoi speciale, neplăceri sau probleme de sănătate mintală. Puteți accesa Centrul Psiho Social direct sau cu trimitere de la medicul de familie prin rezervare la CUP de la Spital. După prima evaluare urmează un tratament terapeutic bazat pe nevoile persoanei cu implicarea de profesioniști și diferite tipuri de servicii. Centrul Psiho Social lucrează în rețea cu alte servicii sociale de sănătate și cu atenție la nevoile imigranților. Este disponibil un serviciu de mediere culturală.

Centro Psico Sociale - CPS Cremona

Viale Trento e Trieste 15 - Cremona

☎ 0372 408911 - 408947

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Sociale - CPS Soresina

Via Inzani 4 - Soresina

☎ 0374 342610 📠 0374 411231

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Sociale - CPS Casalmaggiore

Via Romani 52 - Casalmaggiore

☎ 0375 200166 📠 0375 200166

✉ cps@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Centro Psico Sociale - CPS Crema

Via Teresine 7 - Crema

☎ 0373 84958 📠 0373 87142 ✉ cps@hcrema.it 🌐 www.hcrema.it

Rezervările se pot face direct la sediul față de CPS

Puncte de ascultare pentru femei

În teritoriul provincial sunt diferite puncte de ascultare activă pentru femei desfășurate de organizațiile de voluntariat. Punctele de ascultare oferă orientare, consiliere, însoțire, mediere lingvistică și mediere culturală. Accesul este gratuit.

Pronto Intervento Donna - Caritas Diocesana Cremonese

Via Stenico 2/b - Cremona

☎ 0372 35063 ☎ 3341062553 (activ 24 ore din 24)

✉ caritas@diocesidicremona.it 🌐 www.caritascremonese.it

Spazio Donna - Associazione Donne Senza Frontiere

Via C. Speciano 2 - Cremona

☎ 0372 26548 📠 0372 26548 ✉ donnesenzafrontiere@gmail.com

Prima și a treia miercuri din luna ore: 10.00-12.00 / 17.00-19.00

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

Via Corsica 1 - Casalmaggiore

☎ 3779489384 ✉ gruppomia@gmail.com

Miercuri 17.30-19.30

Associazione Doron

Via B. Croce 8 – Rivolta d'Adda

☎ 3493255368 ☎ 0363 78839 ✉ info@doron.it

🌐 www.doron.it

Centrele anti-violență

Centrele anti-violență oferă ascultare telefonică, interviuri, consiliere psihologică și juridică, îngrijire rezidențială sau acompaniament la facilitățile zonei, direcții și informații cu privire la serviciile disponibile în zonă. Sucursale și serviciile lor se adresează femeilor care sunt victime ale violenței fizice, sexuale, psihologice, economice, urmărire.

Associazione A.I.D.A. onlus

Via Palestro 34 - Cremona

Luni 17.30 – 19.30 Joi 17.30 – 19.30

☎ 0372 801427 ☎ 3389604533 (activ în fiecare zi de la 8.00 la 22.00)

✉ aida.onlus@virgilio.it 🌐 www.aidaonluscremona.it

Associazione Donne Contro la Violenza onlus

Via XX Settembre 115 - Crema

☎ 0373 80999 (robot telefonic 24 ore din 24 ore)

✉ assocdonne@alice.it 🌐 www.controlaviolenza.it

Marti 15.30 – 17.30 Sâmbătă 10.00 – 12.00

Zilnic cu programare

Municipalitatea din Crema: Centrul Resurse Femeia

Centrul Resurse Femeia este o rețea de instituții și asociații de voluntariat pentru a îmbunătăți și a da glas la capacitatea femeilor și inițiativelor lor. Centrul de Resurse Femeia oferă:

- **ghișeu de ascultare** pentru sprijin și ajutor în soluționarea problemelor legate de personal, de familie, de muncă și relațiile cu suporturi externe și instituționale
- **birou de informații de gen** pentru a furniza informații cu privire la ocuparea forței de muncă, sănătate, timp liber, cultură și inițiative pentru combaterea stereotipurilor și a discriminării
- **ghișeu de informații virtuale actualizate** în mod constant cu privire la aspectele legate de egalitatea de șanse, cu un accent pe teritoriu
- **biroul de drepturi:** consiliere gratuită pe probleme juridice și juridice.

Centro Risorse Donna - Centru Resurse Femeia

Via Civerchi 9 - Crema

☎ 0373 893325 ✉ pariopportunita@comune.crema.cr.it

🌐 www.comunecrema.it/centrorisorsedonna

Municipalitatea din Cremona: Centru pentru Familii

Centru pentru Familii este un forum deschis conceput pentru a intercepta nevoile diverse ale familiilor. Centru dispune de o zona de receptie, întâlnire și de a asculta, care promovează cunoașterea și reflecția asupra stării de familie. La Centru pentru Familii sunt:

- **Ghișeul Informafamiglie**
- **Ghișeul de consultanță educativă**
- **Ghișeul consultanță juridică**
- **Ghișeul de familie și de lucru**
- **Grupuri de comparație de formare** care vizează părinți, copii, bunici și cifre de învățământ care au aceleași experiențe sau aceleași dificultăți. Reuniunile grupului oferă o oportunitate de a spori competența lor de învățământ, prin ascultare, discuții și implicarea personală.
- **Ateliere** destinate ca spații de învățare non- formală
- **Biblioteca** pe părinți și familie

Centru pentru Familii gestionează, de asemenea, **Ghișeul Bonus Gaze – Energie**.

Sunt disponibile pentru toți cetățenii și organizațiile publice și private:

- o sală care poate găzdui aproximativ 50 de persoane
- o cameră de zi dotată cu canapele și o masă mare de 10/15 de persoane
- un mic spațiu prietenos informal.

Centro per le famiglie - Centru pentru Familii

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

☎ 0372 407373 - 407366

✉ centro.famiglie@comune.cremona.it 🌐 www.comune.cremona.it

Servicii Sociale

Serviciile sociale, active în fiecare municipalitate a provinciei, ajută cetățenii italieni și străini care se află în dificultate. Operatorul este responsabil de serviciul social având grijă de oameni, prin:

- **întâmpinare, interviuri, vizite la domiciliu, analiza rapoartelor, evaluare a nevoilor**
- **dezvoltarea unor planuri individualizate de acțiune, inclusiv orice sarcină administrativă care ar putea servi pentru a activa resursele necesare (de exemplu, ajutor economic la persoană, familie, ajutor pentru locuință etc.).**
- **acțiuni de monitorizare în timpul funcționării și de verificare (de asemenea cu operatorii de alți operatori socio-medicali).**

Comune di Cremona - PoIS - Porta Informativa dei Servizi sociali

C.so Vittorio Emanuele II, 42 - Cremona

☎ 0372 407891 - 881 ✉ pois@comune.cremona.it

💻 www.comune.cremona.it

ASC - Azienda Sociale del Cremonese

Via Sant'Antonio dal Fuoco 9/A - Cremona

☎ 0372 803440 - 803428 - 803429 ✉ info@aziendasocialecr.it

💻 www.aziendasocialecr.it

PUA – Porta Unica di Accesso / Segretariato Sociale

Via Manini 21 - Crema

☎ 0373 218723 - 11 ✉ pua@comunitasocialecremasca.it

💻 www.comunitasocialecremasca.it

CONCASS - Consorzio Casalasco dei Servizi Sociali

Via Corsica 1 - Casalmaggiore

☎ 0375 203122 ✉ ufficiodipiano@concass.it

💻 www.concass.it

Serviciul în domeniul sănătății

Munca asistentei de familie poate prezenta riscuri pentru sănătatea și securitatea lor, și pentru cel asistat, de aceea este important să se cunoască serviciile la care să se acceseze a se vindeca și să fie capabil aibă grijă de cineva.

Pentru a beneficia de servicii sociale și de sănătate, trebuie să fie în posesia unui **card de sănătate**, un document care să ateste înregistrarea la **Serviciul Național de Sănătate**.

Ce este Serviciul Național de Sănătate

Serviciul Național de Sănătate (SSN) este un set de facilități și servicii care asigură protecția sănătății și asistența medicală pentru toți cetățenii italieni și străini.

Străinul care locuiește în Italia cu un permis de ședere valabil are dreptul la asistență medicală garantată de către Serviciul Național de Sănătate, cu egalitatea de tratament cu cetățenii italieni. Îngrijirea sănătății este, în plus față de membrii, în întreținere și, de asemenea, pentru rezidenți în mod legal.

Înregistrarea la SSN are loc Autoritatea de Sănătate Locală de pe teritoriul în care sunteți rezidenți sau (dacă nu aveți reședință), ținând cont de adresa care apare pe permisul de ședere .

Ce este Autoritatea de Sănătate Locală (ASL)?

Autoritatea de sănătate locală este o colecție de spitale, dispensare, clinici și birouri, care, într-un context local, prevede pentru starea de sănătate a populației. La ASL este necesar să vă abonați la Serviciul Național de Sănătate, și să alegeți medicul primar de îngrijire.

Cine ar trebui să se înscrie în cadrul Serviciului Național de Sănătate?

Înregistrarea la SSN este obligatorie pentru străinii care au:

- permis de ședere CE pentru rezidenți pe termen lung
- permis de ședere pentru motive de muncă
- permis de ședere pentru motive de auto-ocuparea forței de muncă
- permis de ședere pentru motive de locuri de muncă în așteptare
- permis de ședere pentru motive familiale
- permis de ședere pentru azil politic
- permis de ședere din motive umanitare
- permis de ședere în scopul de a în curs de adoptare
- permis de ședere pentru asistenta maternală
- permis de ședere în scopul dobândirii cetățeniei.

Înregistrarea obligatorie, de asemenea, se aplică la membrii familiei în întreținere și este garantat de la naștere la copii de străini înscriși în Serviciul Național de Sănătate, în timp de așteptare pentru serviciul în sine .

Strainii care sunt în așteptare pentru reînnoire sau eliberarea permisului de rezidenta nu pierd dreptul la sănătate, și dacă nu sunt înscriși se pot înregistra. De asemenea, dreptul aparține membrilor familiei atunci când sunt în întreținere.

Perioada de valabilitate a cartei este același ca al unui permis de rezidenta.

Înscrierea încetează în caz de revocare, anulare, și eșec pentru reînnoirea permisului de ședere, sau dacă fost ejectat. Persoana în cauza va putea să beneficieze de continuarea înregistrării dacă acesta prezintă documentația care testul de așteptare de apel împotriva măsurilor.

Nu puteți să vă abonați dacă permisul de rezidență nu este reînnoit sau în cazul expulzării, cu excepția cazului în care există dovezile de recurs împotriva expulzării.

La înscrierea în SSN are aceeași durată ca permisul de rezidență și încetează dacă:

- expiră permisul de rezidenta, cu excepția cazului în care să prezinte cererea de reînnoire sau reînnoirea permisului
- dacă permisul de rezidență este revocat sau anulat, cu excepția cazului în care puteți dovedi de recurs
- În caz de expulzare
- În cazurile în care nu există condițiile de aderare a strainului la categorii trebuie să fie introdus în SSN (de exemplu: final de coexistență pentru membri de familie dependenți; conversia permisului de rezidență într-un permis, altele decât cele pentru care nu este obligatorie apartenența la SSN; încetarea de activitate; sau de înregistrare, în centrele pentru munca pentru strainul care nu este titularul unui permis de rezidenta care face obligatorie înscrierea la SSN).

Cetățenii comunitari

Cetățeanul din Uniunea Europeană care locuiește în Italia pentru o perioadă care depășește trei luni este înscris la Serviciul Național de Sănătate, dacă este:

- persoana salariată sau întreprinzător individual în Italia
- familia, nu neapărat cetățean al Uniunii, a unei persoane salariate sau liber-profesioniste în Italia
- familie de cetățean italian
- În posesia unui certificat de rezidență permanentă maturizat după cel puțin 5 ani de rezidenta în Italia
- înregistrat ca somer în liste sau înscriși într-o formare profesională în Italia
- În posesia uneia dintre următoarele forme comunitare: E106 (elevii), E109 și 120, și 121 (pensionari).

Italia a încheiat acorduri de sănătate cu țări ale Uniunii Europene și cu Liechtenstein, Islanda, Norvegia și Elveția. Cetățeanul care aparține uneia din aceste țări, în posesia TEAM (Card European de Asigurare de Sănătate) are dreptul de a obține beneficii medicale necesare gratuite, cu excepția plății unui bilet (participarea la cheltuielile), la o unitate de îngrijire medicală italiană. Cheltuielile vor fi suportate de țara de origine. UN cetățean Comunitar fără card va fi cerută plata serviciilor. Cheltuielile vor fi rambursate la revenirea în patria lor. Autoritatea de Sănătate Locală poate, în orice caz cere documentația de la instituția competentă a statului strain.

Cine se poate înscrie în mod voluntar în cadrul Serviciului Național de Sănătate?

Străinii pentru care nu este obligatorie înscrierea în SSN, ei trebuie să se asigure împotriva riscului de boală, accident sau maternitate. Pot îndeplini această cerință:

- de a lua o poliță de asigurare cu o asigurare italiană sau străină, valabilă la nivel național
- prin înregistrarea voluntară la SSN pe plata unei contribuții minimă anuală de paritate în sensul Acordului European la Strasbourg, 24 noiembrie 1969
- religioși
- deținătorii de permise de rezidență electivă, care nu se efectuează nici un servici
- străinul acreditat în Italia și care lucrează în Ambasada
- alte categorii care pot fi identificate de excludere, inclusiv a celor care nu au dreptul la înscrierea obligatorie.

Cardul de sănătate

Cardul de sănătate este documentul care confirmă înregistrarea la Serviciul Național de Sănătate. Folosit pentru a avea cure medicale și de îngrijire a sănătății. Perioada de valabilitate a cardului este aceeași ca și cea a permisului de ședere.

Pentru a aplica pentru un card de sanatate, va rugam sa contactati:

ASL Cremona - DISTRETTO CREMONA - Ufficio Scelta e Revoca

Via San Sebastiano 14 - Cremona

☎ 0372 4971 - 497361 📠 0372 497396

🌐 www.aslcremona.it

ASL Cremona - DISTRETTO CREMA - Ufficio Scelta e Revoca

Via Gramsci 13 - Crema

☎ 0373 899339 - 332 📠 0373 899338

🌐 www.aslcremona.it

ASL Cremona - DISTRETTO CASALMAGGIORE - Ufficio Scelta e Revoca

Via Azzo Porzio 73 - Casalmaggiore

☎ 0375 284120 - 121 📠 0375 284142

🌐 www.aslcremona.it

Străini ilegali

Străinii care nu sunt conforme cu normele privind intrarea și / sau șederea pentru că fără un permis de ședere sau cu permis de ședere expirat mai mult de 60 de zile, acestea sunt asigurate în structurile publice și acreditate, ambulatori și spitalicească și urgentă esențială pentru boala și a prejudiciului și medicina preventivă pentru a proteja sănătatea individuală și colectivă. Acestea includ:

- intervenții de protecție socială de sarcină și maternitate

- vaccinari
- intervențiile de profilaxie internațională
- diagnostic și tratament a bolilor infecțioase
- activități care vizează protecția sănătății mintale.

Străinii în situație de ședere ilegală pe teritoriul italian este atribuită la momentul cererii de îngrijire sau la cerere specific, un cod de identificare, denumit **STP - Străin Temporar Prezent**, valabil pentru șase luni și poate fi reînnoit. Accesului la unitățile sanitare de străini aflați ilegal în Italia nu este raportat la organele de poliție, cu excepția cazurilor în care plângerea este cerut de lege.

În cazul în care străinul este lipsit de resurse suficiente, serviciile de sănătate sunt furnizate la nici un cost suportat de către solicitant, platând (în cazurile prevăzute și în condiții de egalitate cu cetățenii italieni), o parte din cost (co - plată). Așa cum este valabil și pentru cetățenii italieni, chiar străinul ilegal în condiții de sărăcie este scutit de la plata biletului, în următoarele cazuri: primul nivel de servicii de sănătate; situații de urgență; gravide; indemne de boală; persoane scutite din cauza vârstei sau care suferă de handicap serios.

Dacă nu aveți un card de sănătate și aveți nevoie de un control de sănătate gratuit, vă rugăm contactați.

Ambulatorio Gruppo Articolo 32 – Cremona

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

Marti: 9.30-11.00 Vineri: 15.00-16.30

Ambulatorio Gruppo Articolo 32 – Soresina

Centro Pastorale - Via Genala 11 - Soresina

Joi: 15.00-16.00

☎ 3895691307 (informații) 3895691351 (clinica medicala)

✉ gruppoarticolo32@gmail.com 🌐 www.gruppoarticolo32.it

Cererile de îngrijire de specialitate în ambulatoriu, spital și rețete farmaceutice sunt scrise pe Serviciului National de Sanatate.

Beneficiile sunt supuse normelor de partajare a cheltuielilor de sănătate, cu excepția cazurilor prevăzute pentru scutire.

În Italia, medicamentele se vând doar în farmacii. Doar medicul de familie, pediatru, și medicul care efectuează vizitele de specialitate, pot prescrie medicamente cu o declarație scrisă pe un formular (reteta). Pe baza de prescripție medicala medicul autorizează achiziționarea de medicamente

Care sunt serviciile de sănătate și sociale, de care beneficiază studenții înscriși în SSN ?

- Alegerea medicului de familie și medicul pediatru pentru copii
- Examenle medicale, intervenții chirurgicale de specialitate generale medicale

- Vizite medicale acasă
- Spitalizare
- Vaccinări
- Analizele de sange, radiografii, ecografii
- Medicamente cu prescripție
- Furnizarea de certificare caracter și medic legist
- Sprijin pentru reabilitare, proteze

Serviciile pot fi accesate prin intermediul:

- primul ajutor
- facilități de sănătate (de beneficii pentru care nu există acces direct)
- centrele de Sanatate Locale (pentru unele activități: consiliere, etc)
- medicii de medicina generala si pediatrii afiliati cu Serviciul National de Sanatate (lista in birourile alegerea și revocarea - ASL).

Modalitățile de acces la servicii și cele de plată a prestațiilor depinde de mai mulți factori, printre care țara de origine, existența unor convenții internaționale și la statutul juridic al străinilor în legătură cu normele privind intrarea și șederea.

Cine este medicul primar de îngrijire (sau de familie)?

Este un profesionist, care oferă îngrijire de medicină generală:

- vizitează pacienții din biroul lor sau la domiciliul pacientului, atunci când starea de sănătate a pacientului nu îi permite să meargă la medic
- prescrie medicamente, teste și vizite de specialitate
- propune spitalizarea, dacă este necesar
- eliberează certificate

Cine este medicul pediatru?

Este medicul care are grijă de copii, îi vizitează în mod regulat, verifica creșterea lor, prescrie medicamente, teste și vizite de specialitate, propune spitalizarea, dacă este necesar, și certificate de probleme .

Cum alegeți medicul de familie și medicul pediatru?

Abonatul SSN poate alege medicul de familie și medicul pediatru pentru copiii de la 0 la 14 ani și are dreptul de a avea un medic pediatru specialist. La biroul de emisie a cardului de sănătate , puteți vedea o listă de medici disponibili. Numele medicului de familie este raportat în înregistrările medicale.

Servicii medicale de urgență

În cazuri de urgență grave, cum ar fi accidente, răni și orice situație de viață în pericol, puteți solicita asistență medicală de apel gratuit numărul 118 în funcțiune 24 oră la 24 sau mergeți la departamentul de urgență al Spitalului.

Serviciu 118. Când se sună?

- Boală severă
- Accident, la locul de munca, acasa, sport, etc.

- Situații cunoscute sau suspectate de viața în pericol
- Starea clinică care necesită spitalizare de urgență
- Cerere de medicul de gardă noaptea și festiv.

Cum se face pentru a suna 118?

Formați numărul gratuit de la orice telefon 118 (pentru telefoane publice nu au nevoie de card), așteptați pentru răspunsul și pregătiți-va pentru a răspunde la câteva întrebări simple. Răspunde calm și în mod clar la întrebările și urmați instrucțiunile date de către operator. Nu întrerupe până când nu spune operatorul.

Când să nu suni la 118

- Cerere de ambulanță pentru tratarea programată a pacienților
- Consultanța diurnă de Medicina Generală
- Consultanța medic - specialist
- Informații socio-medicale (programe de ambulatoriu, rezervări pentru excursii)

Pronto Soccorso – Prim ajutor

Departamentul de urgență este serviciul de care toți cetățenii au nevoie pentru a găsi răspunsuri imediate la nevoile lor urgente de sănătate. Camera de urgență este locul unde se merge în cazul:

- Pentru situații de urgență grave
- Amenințare de pierdere a integrității fizice
- Deprecierea de organe vitale.

Primul ajutor **nu poate** fi utilizat:

- În loc de medicul generalist
- Pentru a face uz de vizite de specialitate și examene fără a plăti biletul
- Pentru a evita listele de așteptare .

La sosirea în departamentul de urgență se evaluează caracterul urgent al problemei și se atribuie un cod de culoare diferită, care definește nivelul de prioritate:

- Cod roșu de urgență
- Cod galben pericol
- Cod verde deferabil
- Codul alb nu de urgență

PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO DI CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona - Parter

Toate zile, 24 ore din 24 ore ☎ 0372 405428

PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO OGLIO PO

Via Staffolo 51 - Vicomoscato (Casalmaggiore) - Mezanin, Domeniu 17

Toate zile, 24 ore din 24 ore ☎ 0375 281449

PRONTO SOCCORSO PRESIDIO OSPEDALIERO CREMA

Via Macallé 14 - Crema

Toate zile, 24 ore din 24 ore ☎ 0373 280005

Serviciul medical

Serviciul medical asigură îngrijirea medicală de bază la domiciliu pentru situații caracterizate de urgență și care au loc în timpul nopții sau o zi înainte de sărbători și de sărbători. Medicul de gardă poate prescrie medicamente, dar numai cele indicate pentru tratamentul de urgență, în cantitate suficientă pentru a acoperi un curs de terapie maximum trei zile; se pot elibera certificate medicale, dar numai în caz de necesitate se limitează la munca la sfârșit de săptămână și de sărbătorile de serviciu, precum și pentru o perioadă maximă de trei zile; poate propune spitalizare.

Spital

Spitalul este o instituție publică sau privată de îngrijire a sănătății, în care se pune adăpost și se îngrijesc bolnavii. Spitalele publice sunt gestionate de către firmele de spitale.

Spitalul din Cremona este împărțit în 2 spitale.

OSPEDALE CREMONA

Largo Priori 1 - Cremona

URP -Ufficio Relazioni con il Pubblico ☎ 0372 405168

✉ urp@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

OSPEDALE OGLIO PO

Via Staffolo 51 – Vicomoscano (Casalmaggiore)

URP -Ufficio Relazioni con il Pubblico ☎ 0375 281552

✉ urp.op@ospedale.cremona.it 🌐 www.ospedale.cremona.it

Azienda Ospedaliera di Crema se împarte în 3 structuri.

OSPEDALE MAGGIORE DI CREMA

Largo Dossena 2 – Crema

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

✉ urp@hcrema.it 🌐 www.hcrema.it

OSPEDALE SANTA MARTA - Rivolta d'Adda

Viale Montegrappa 15 - Rivolta d'Adda

☎ 0363 3781 - 0373 280544

✉ urp@hcrema.it 🌐 www.hcrema.it

Polo sanitario "Nuovo Amilcare Robbiani" - Soresina

Via Robbiani 6 - Soresina

☎ 0374 343003 - 343004

✉ urp@hcrema.it 🌐 www.hcrema.it

Centrul Unificat de Rezervare

Centrul Unificat de Rezervare (CUP) este un serviciu la dispoziția cetățenilor pentru rezervarea de servicii de ambulatoriu furnizate de Serviciul Național de Sănătate.

Rezervari de vizite și teste pot fi efectuate:

- **telefon gratuit 800 638 638**, de luni până sâmbătă 8.00 - 20.00
- a merge **în persoană** la sucursala Centrului Unificat de Rezervari la aceste spitale

La fiecare CUP sunt disponibile informații cu privire la:

- tipuri de servicii furnizate
- costurile
- moduri de furnizare și utilizare

Dacă nu puteți să respectați intalnirea este important, sa anulați rezervarea prin telefon sau direct la orice sucursală sau departament CUP / serviciu în cazul în care ați rezervat. În acest fel vom permite altei persoane a utiliza serviciul.

NUMERE UTILE

NUMĂRUL VERDE ANTIVIOLENȚEI ASUPRA FEMEILOR



Numarul apelabil gratuit este disponibil 24 de ore pentru violența asupra femeilor aproximativ 24 de zile pe an și este **disponibil gratuit pe întreg teritoriul național, ambele rețele fixe și mobile, cu o recepție disponibilă în limba italiană, engleză, franceză, spaniolă, rusă și arabă.** Operatorii de telefonie dedicate pentru serviciile pe care le oferă au un răspuns inițial la nevoile de victime ale violenței pe criterii de gen și de urmărire, furnizarea de informații utile și o orientare spre serviciile sociale și de sănătate ale bunurilor publice și private de la nivel local. Serviciul prin abordarea telefonica sprijină apariția cererii de ajutor, pentru a permite o abordare treptată a serviciilor de victime **cu garanția absolută a anonimatului.**

NUMERUL VERDE ANTITRAFIC



Numarul apelabil gratuit este disponibil 24 din 24 în întreaga țară, și oferă pentru victime, precum și celor care doresc, toate informațiile cu privire la posibilitățile de ajutor și asistență care legislația italiană prevede în situația de exploatare. La numărul de telefon gratuit, puteți solicita, de asemenea, servicii sociale de lucrători, reprezentanți ai poliției, clienții de prostituate care solicită informații cu privire la numele persoanei traficate, cetățenii care locuiesc în zonele de insistență de prostituție. Acest instrument vă permite de a pune în contact cu serviciile locale și instituțiile care gestionează proiecte binevenite. **Informațiile sunt furnizate în mai multe limbi: engleză, chineză, rusă, franceză, spaniolă, română, maghiară, arabă, albaneză.**

NUMERUL VERDE ÎMPOTRIVA MUTILĂRII GENITALE FEMININE



Numarul verde împotriva practicii de mutilare genitală feminină este activ în toată țara de luni până vineri 8.00 - 14.00 și 15.00 -20.00. Răspunde personalul de serviciu al Serviciului Operațional

Central al Poliției de Stat, care, în plus față de asistență, are obligația de a informa cu privire la orice ofensa, patrurile de politie din teritoriu.

Numărul gratuit este unul din principalele instrumente de sensibilizare cu privire la fenomenul de mutilare genitală a femeilor, încă ignorate de mulți, de prevenire, combatere și combatere a practicilor care încalcă drepturile fundamentale de integritate personală și sănătate a femeilor și fetelor.

NUMARUL VERDE ÎMPOTRIVA DISCRIMINĂRII RASIALE



Numarul verde împotriva discriminării rasiale este deschis **de luni până vineri 10.00 - 20.00** pe întreg teritoriul național. **Informațiile sunt furnizate în limba italiană, engleză, franceză, spaniolă,**

albaneză, arabă, rusă, română, chineza mandarină.

Serviciul prevede:

- colectează rapoarte, plângeri și mărturii cu privire la fapte, evenimente, realitate, proceduri și acțiuni care afectează, pe motive de rasă sau origine etnică, egalitatea de tratament între persoane;
- să ofere asistență imediată victimelor discriminării prin furnizarea de informații, îndrumare și sprijin psihologic
- însoțească victime ale discriminării în calea judiciară, în cazul în care decid să dea în judecată pentru investigarea și urmărirea penală a comportamentului dăunător.

Contact Center este un punct de acces on-line www.unar.it este un serviciu la care potențialele victime sau martori ai fenomenelor discriminatorii pot accesa în mod liber, **24 de ore din 24**, chiar în propria lor limbă și fără limitare în timp prin completarea unui formular care activează imediat alarma.

