

***Insieme ai Comuni
per costruire il
welfare di domani***

Webinar 05/11/2025

Il futuro del welfare locale

Prevede un nuovo modello di assistenza dove:

pubblico e privato uniscono forze e competenze, coniugando visione e governo con efficienza e flessibilità.









l'immagine dei **Servizi Sociali** è rafforzata e l'efficienza operativa migliorata

viene garantito a tutti i cittadini un **accesso rapido e chiaro** ai Servizi.

gli **anziani a rischio** possono contare su una **presa in carico leggera**, che ritarda il ricorso a Servizi più intensivi (badante, casa di riposo).

Le **tecnologie**, sempre più evolute, non sostituiscono la componente umana e la relazione, ma la rendono migliore

Il modello Televita

-  ***40 anni di esperienza** nella gestione dei servizi sociosanitari da remoto*
-  ***Personalizzazione** del servizio al Cliente*
-  *Integrazione tra **tecnologia e rapporto umano***
-  *Centrali Operative attive **24/7***
-  *Infrastrutture **sicure** e piattaforme **certificate***
-  *Personale **dipendente qualificato, esperto e costantemente formato***
-  ***Procedure di gestione** collaudate*
-  ***Qualità globale:** certificazioni **SGQ ISO 9001 - UNI EN ISO 18295 - ISO IEC 27001 - UNI/PdR 125:2022***

Teleassistenza

Garantisce sicurezza ed indipendenza alle persone anziane, fragili, vulnerabili o sole, con un'assistenza discreta e continuativa da remoto, 24/7.

Favorisce la domiciliarità

contrasta l'istituzionalizzazione e ritarda il ricorso a servizi piu' intensivi.

Gestisce le emergenze

sociali e sanitarie in casa (cadute, malori, momenti di solitudine, incidenti domestici, truffe..) evitando il ricorso improprio ai Servizi Istituzionali

Monitora e protegge

Consente il **monitoraggio degli anziani parzialmente autosufficienti (fascia a rischio) e/o di utenti in carico al SAD**

Contrasta la solitudine

Contrasta la solitudine e l'isolamento sociale delle persone che vivono sole o sono prive di rete

Mette in rete

favorisce la collaborazione tra gli **operatori sociali e sanitari**, pubblici e private, coinvolti nell'assistenza, facilitando le comunicazioni

Teleassistenza – prestazioni



Telesoccorso 7/24



Telecontatto



Fornitura dispositivi, manutenzione ed assistenza tecnica



Domotica



Help desk su numero verde



Supporto sociale

Teleassistenza

7.200

Utenti Gestiti

290.000

Chiamate outbound (telecontatto)

90.000

Allarmi ricevuti

4.600

Reali emergenze/urgenze (sanitarie, sociali ,psicologiche)

72%







Emergenze/urgenze sanitarie risolte senza ricovero (no PS/ricovero)

67%

Emergenze/urgenze sanitarie risolte senza Servizi istituzionali

Porta di Accesso ai Servizi Sociali

Facilita l'accesso dei cittadini ai servizi socioassistenziali e supporta i professionisti Comunali nelle attività di informazione, orientamento, sostegno psicosociale, prima valutazione del bisogno e presa in carico.

-  ***Semplifica l'accesso** all'offerta socioassistenziale*
-  ***Filtra** la domanda in maniera **intelligente***
-  ***Qualifica la comunicazione** al cittadino, inbound e outbound*
-  ***Ottimizza il lavoro** del Servizio Sociale Professionale*
-  *Produce **dati e informazioni sulla domanda e sul bisogno** sociale del territorio*
-  *Risponde alla Legge 328/2000 che prevede l'istituzione del **pronto intervento sociale***

P.A.S.S – prestazioni



Informazione, orientamento al cittadino/utente (segretariato sociale)



Prima valutazione della domanda e del bisogno, filtro



Supporto al cittadino nella gestione delle domande e pratiche amministrative



Gestione appuntamenti del Servizio Sociale Professionale








Supporto al Pronto Intervento Sociale negli orari di chiusura del Comune



Osservatorio sulla domanda ed il bisogno sociale

Coordinamento degli Interventi domiciliari

Facilita la governance delle prestazioni domiciliari affidate dai Comuni a terzi e ottimizza la comunicazione tra gli attori coinvolti: Servizio Sociale, operatori, utenti

-  ***Coordinamento operativo*** informatizzato delle prestazioni domiciliari (assistenza, pulizie, pasti, altro)
-  ***Telecontatto***: chiamate periodiche agli utenti per verificare le condizioni di vita e comunicare la programmazione settimanale delle prestazioni
-  ***Gestione modifiche e annulli alla programmazione***, su segnalazione degli utenti e dei soggetti erogatori
-  Produzione ***reportistica mirata*** per il SSC
-  ***Controllo qualità***: Interviste agli utenti verificare la qualità percepita delle prestazioni fruite

Indagini e campagne

Uno strumento a disposizione dei Servizi Sociali per conoscere meglio i propri cittadini – in particolare se anziani – e programmare interventi adeguati

Indagini telefoniche

Indagini telefoniche per conoscere le **caratteristiche e la condizione di vita** e salute di gruppi target (outbound)

Campagne di promozione

Campagne di promozione e sensibilizzazione di nuovi progetti/servizi/misure indirizzate a gruppi target di popolazione (outbound)

Indagini di gradimento

Indagini per misurare il **gradimento o la qualità percepita di servizi di interesse** (outbound)

Call center informativo

Servizio di call center per informazioni al cittadino/utente su progetti/servizi/iniziative di interesse (inbound)

La stessa lingua

Per lavorare a fianco dei Comuni è necessario parlare la stessa lingua. Televita:



ha creato un **team di Assistenti Sociali iscritte all'Albo**, legittimate a svolgere le attività di **segretariato sociale, prima valutazione e presa in carico**, in grado di dialogare con i professionisti del Servizio pubblico e comprenderne le esigenze.



utilizza **sistemi informatici di ultima generazione**, sicuri e certificati, realizzati per dialogare con i Sistemi Informativi Sociali degli Enti locali, in modo da ottimizzare i flussi e non duplicare le informazioni.



ha sviluppato un **expertise unico nella co-progettazione** che gli permette di personalizzare i servizi e costruire offerte mirate a rispondere alle esigenze di ogni singolo Comune