



***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 **tecnicologie**, 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**
-  **Filtrà 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