

ABSTRACT intervento di Michela FLABOREA, Presidente di Televita SpA**Televita: servizi e buone pratiche per il monitoraggio dei pazienti fragili****Premessa**

Televita è un'impresa con vocazione sociale: da oltre 30 anni progetta e gestisce servizi telematici nel settore sociosanitario, rivolgendosi a clienti pubblici e privati, con l'obiettivo di offrire sicurezza, fare prevenzione, promuovere il benessere personale e collettivo. Nel tempo l'attività è notevolmente cresciuta e soprattutto, si è diversificata. Oggi il core business di Televita spazia dalla Teleassistenza, al Call Contact Center sociosanitario sino alla realizzazione di servizi telematici di nicchia che supportano le pubbliche amministrazioni nell'esercizio delle proprie funzioni, con particolare riferimento alla presa in carico delle persone fragili.

Obiettivi

L'obiettivo strategico aziendale è lo sviluppo di nuovi modelli di servizio nei settori del welfare e della salute, integrabili nei sistemi territoriali di offerta ed economicamente sostenibili. L'obiettivo specifico rispetto alla "fragilità" è supportare il sistema sociosanitario nella presa in carico di tali soggetti con servizi diversificati e "lite" che consentano, fondamentalmente, un monitoraggio periodico o costante delle loro condizioni di vita a livello sanitario (telemedicina), sociale (teleassistenza) ma anche psicologico ed emotivo. Il target principale (ma non esclusivo) sono le persone anziane e disabili, ma anche gli adulti e i giovani con patologie croniche o disagi psicosociali rilevanti. Gli strumenti utilizzati sono molteplici: dai dispositivi telemedicali, alla teleassistenza alla telefonia sociale, alla comunicazione online mediante chat e siti web. La risorsa principale però sono le risorse umane che gestiscono la relazione con l'utenza e captano, mediante la loro competenza e sensibilità anche i "segnali deboli" sono in grado di mirare le risposte più adeguate.

Risultati e conclusioni

Nel lavoro sociale i risultati sono sempre il frutto di un lavoro di rete; è così anche in questo caso: la partnership pubblico-privato sperimentata in Friuli Venezia Giulia e a Trieste in particolare tra Televita e Azienda Sanitaria, con il contributo dei Comuni e di vari soggetti del terzo settore, ha prodotto risultati notevoli di cui parleremo nel corso dell'intervento. Tra i più significativi: la drastica riduzione degli accessi a Pronto Soccorso e Ricovero di utenti anziani assistiti con la teleassistenza soggetti a incidente domestico (in particolare una caduta): **l'80%** di questi viene gestito dagli operatori di primo soccorso Televita senza coinvolgere i soccorritori istituzionali, con tutti i benefici di salute (per l'utente) e per il sistema (costo degli accessi sanitari). Un altro, di tipo "sociale": la drastica riduzione del tasso di suicidi che si è registrato a Trieste negli ultimi 25 anni, grazie al lavoro portato avanti dal Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria di Trieste con il contributo di Telefono Speciale, il Centro di Ascolto gestito da Televita **(il tasso è sceso dal 25/100.000 abitanti degli anni 90, all'attuale 14/100.000)**

Ma forse il risultato più grande è il sentito grazie che arriva dalle persone assistite, spesso sole e prive di una rete di supporto, che trovano conforto e sostegno negli operatori Televita, giustamente soprannominati i loro "angeli custodi".

Ufficio Stampa Televita Spa: Claudia D'Ambrosio

Mail: claudia.dambrosio@televita.it; Mob. 334.2632287