



Gentile Lettore vorremmo avere il piacere di presentarLe la nostra società e i servizi che offriamo. Il nome della nostra società è stato scelto per richiamare quel senso di calore e di abbraccio che solo la famiglia può dare.

InfamigliAssistenza nasce quindi con l'idea di fornire un servizio di assistenza e sostegno alle famiglie attraverso una serie di iniziative ed idee volte a migliorare la qualità di vita, l'assistenza e la tranquillità per i propri cari, in particolare per le fasce più fragili, quali anziani e disabili.

SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA

La professionalità del nostro servizio, nasce prima di tutto dall'esperienza, che ci vede impegnati in questa attività dal 1986. L'importanza di gestire un'attività da trent'anni, il know-how acquisito, ci consente di fornire oggi un servizio di alta qualità sia per quanto riguarda il livello di personale impiegato, che il livello di infrastruttura tecnologica adottata e non per ultimo la qualità nell'implementazione delle procedure operative per la gestione del servizio stesso.

InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330



LA TELEASSISTENZA

Partendo dal rispetto morale per la persona in difficoltà abbiamo elaborato un servizio integrato di tecnologie e risorse umane che garantiscono sicurezza totale.

La collaudata procedura operativa della nostra società si può riassumere nei seguenti passi:

→ Durante l'installazione si parte da un accurato controllo dell'abitazione, che consente eventualmente di guidare i soccorsi in caso di necessità, a cui segue l'installazione dell'apparecchio, la verifica del funzionamento con prove dimostrative e l'attivazione del sistema viva voce con la centrale operativa. **IMPORTANTE:** il tutto eseguito da un tecnico specializzato.

→ nella stessa occasione, il dialogo e la partecipazione emotiva ai problemi degli utenti vengono accertati e verificati durante la compilazione di un questionario utile ad accumulare notizie sulla salute, le patologie e le terapie in corso oltre alle notizie sulla famiglia e gli amici che potranno intervenire in caso di necessità (documento denominato Mappa Utente)

→ Ogni utente ci fornirà una lista di possibili soccorritori, con numero di telefono e un ordine di priorità che rispetteremo nell'eventualità di una chiamata a seguito di un allarme. Inoltre verrà tracciato chi possiede le chiavi e quindi sarebbe in grado di entrare nell'abitazione in caso di necessità.

Come funziona il TELESOCOORSO

Al domicilio del nostro abbonato viene installato un idoneo terminale, collegato alla linea telefonica e alla corrente; l'utente viene dotato di un piccolo radiocomando da tenere sempre al polso o al collo.

In caso di bisogno basterà **premere il pulsante** sul radiocomando per attivare la chiamata da inviare alla centrale operativa 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, dove è sempre presente un operatore che, dopo il ricevimento del segnale, contatterà immediatamente l'utente per verificare il motivo della chiamata e per attivare, se necessario, eventuali soccorsi.

In centrale operativa se scatta un allarme l'operatore ne garantisce la gestione.

Legge a video la scheda dei dati e stabilisce un primo contatto.

Sono possibili **due scenari**:

L'utente risponde: si rassicura l'utente circa l'avvenuta ricezione della richiesta d'aiuto grazie al viva voce, segue valutazione immediata del tipo di necessità, attraverso il monitoraggio in viva voce, e attivazione dei soccorsi più utili a gestire l'esigenza del momento.

InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330

L'utente non risponde: a questo punto si attivano in ogni caso tutti i soccorsi necessari all'accertamento dello stato di salute del nostro assistito. Soccorritori privati, ma anche pubblici se necessari (118, vigili del fuoco, ecc)

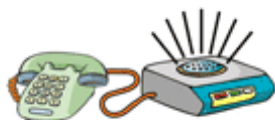
L'utente, quindi, non deve temere di premere per errore il radiocomando, perché il primo contatto lo riceve dall'operatore, che verificherà i motivi della chiamata prima di richiedere altri interventi.

Riassumendo:



1. Invio della richiesta di aiuto

Appena si accorge di non stare bene o quando ha bisogno di assistenza, l'assistito **attiva la chiamata premendo il pulsante del radiocomando appeso al collo o indossato al polso.**



2. Contatto in viva-voce con la centrale operativa

Tramite la rete telefonica, il dispositivo di telesoccorso provvede ad **inoltrare alla centrale operativa la chiamata** di assistenza attivando il sistema vivavoce che permette agli operatori della centrale operativa di verificare l'effettiva entità del problema, entrando in colloquio diretto con l'assistito senza che venga sollevata la cornetta telefonica



3. Intervento

Dopo aver valutato l'entità del problema, l'operatore della centrale operativa provvede ad **attivare le procedure previste** in funzione della tipologia di emergenza, avvisando quindi le persone di riferimento dell'assistito (parenti, vicini, ecc.) o eventualmente gli operatori sanitari e/o socioassistenziali, il medico curante ecc.

Come funziona il TELECONTROLLO

Al momento dell'attivazione del servizio viene concordato con l'utente un appuntamento telefonico settimanale che permette di instaurare un rapporto di fiducia e conoscenza. L'operatore può così informarsi sulle condizioni psico-fisiche dell'utente e soddisfare eventuali richieste e necessità. Verifica nel contempo che l'utente abbia con sé il radiocomando e che lo sappia utilizzare in caso di bisogno.

L'operatore richiede infine all'utente una prova di verifica del sistema invitandolo a premere il radiocomando e, in caso di guasto dell'apparato, attiva un intervento tecnico di ripristino.

Riassumendo:



1. Chiamata all'abbonato

L'operatore della centrale operativa contatta l'assistito secondo la frequenza concordata all'atto dell'attivazione del servizio, e comunque almeno una volta alla settimana



2. Colloquio

L'assistito risponde alla chiamata e colloquia al telefono con l'operatore instaurando un rapporto di fiducia e conoscenza, che si consolida chiamata dopo chiamata.



3. Verifica delle condizioni psico-fisiche

Nel corso di questo appuntamento, l'operatore verifica le condizioni psico-fisiche dell'utente cercando di individuare eventuali sintomi di problemi socio-sanitari. In caso di necessità, contatta i parenti, l'assistente sociale, il medico curante.



4. Verifica dell'apparato

Al termine del colloquio, l'operatore chiede all'assistito di effettuare il test di corretto funzionamento dell'apparato, facendo premere il pulsante del radiocomando. In questo modo eventuali guasti vengono tempestivamente diagnosticati, avviando immediatamente la procedura di intervento tecnico.

InfamigliAssistenza



Come funziona il TELESOCORSO con Geolocalizzazione

Il nostro abbonato ha in dotazione un personal Traker in grado di geolocalizzarlo al bisogno e di mandare una serie di Alert in autonomia a seconda del modello in uso (parametri vitali, man down, assenza di movimento) che saranno prontamente processati dalla centrale operativa.

In caso di bisogno basterà **premere il pulsante** sul dispositivo per attivare la chiamata da inviare alla centrale operativa 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, dove è sempre presente un operatore che, dopo il ricevimento del segnale, contatterà immediatamente l'utente per verificare il motivo della chiamata e per attivare, se necessario, eventuali soccorsi.

In centrale operativa se scatta un allarme l'operatore ne garantisce la gestione. Legge a video la scheda dei dati e tutte le informazioni necessarie alla gestione della tipologia di soccorso da erogare e stabilisce un primo contatto.

Sono possibili **due scenari**:

L'utente risponde: si rassicura l'utente circa l'avvenuta ricezione della richiesta d'aiuto grazie al viva voce, segue valutazione immediata del tipo di necessità, attraverso il monitoraggio in viva voce, e attivazione dei soccorsi più utili a gestire l'esigenza del momento. Naturalmente viene anche geolocalizzato.

L'utente non risponde: a questo punto si attivano in ogni caso tutti i soccorsi necessari all'accertamento dello stato di salute del nostro assistito. Viene naturalmente Geolocalizzato e vengono attivati i Soccorritori privati, ma anche pubblici se necessari (118, vigili del fuoco, ecc) a seconda del flusso operativo concordato con l'utente stesso o con la struttura di riferimento.

I dispositivi di geolocalizzazione, possono essere forniti dalla nostra società, oppure essere già in uso al privato e/o all'interlocutore di riferimento in caso di contratti con aziende/associazioni/enti e possono essere agganciati al servizio di centrale operativa attivo h24 365 giorni l'anno.

InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330



Il nostro personale è abituato a gestire ogni tipo di emergenza, ha la preparazione e la capacità umana che permette prima di tutto di fornire ai nostri assistiti sostegno psicologico, di rasserenare le persone anche nei momenti più difficili, così da infondere nelle persone stesse una crescente fiducia nella possibilità di essere aiutate, oltre alla consapevolezza di non essere abbandonati a se stessi e di avere sempre un punto di riferimento importante a cui rivolgersi per ogni esigenza.

La società inoltre vuole essere un riferimento unico ed indispensabile per tutte le necessità e i bisogni che generalmente subentrano in una famiglia o in un nucleo familiare.

Da questo principio, partendo dall'ossatura del telesoccorso, ci proponiamo di accogliere e soddisfare ogni domanda di richiesta di aiuto o di informazione nell'ambito familiare.

La società quindi fornirà in base alla zona di appartenenza oltre al Telesoccorso anche i **seguenti servizi supplementari:**

- **Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza SOS**
- **Servizio di rilevamento posizione personale(personal tracker) 24h su 24**
- **Centrale operativa SOS di ascolto 24h su 24**
- **Guardia medica privata 24h su 24 domiciliare**
- **Visite mediche specialistiche domiciliari e consulto telefonico**
- **Guardia pediatrica privata 24h su 24**
- **Guardia infermieristica 24h su 24 domiciliare**
- **Fisioterapisti domiciliari**
- **Assistenza domiciliare, domestica e ospedaliera**
- **ASA, OSS, Badanti, Badante convivente, Colf, Baby-sitter, Dog-sitter**
- **Sensoristica fughe gas e sensori antintrusione collegata alla centrale SOS**
- **Prelievi ematici a domicilio**
- **Servizio di Telemedicina domiciliare (kit tablet + bilancia + ecg + saturimetro + dispositivo misurazione pressione) con servizio Alert x fuori soglia**
- **Elettrocardiogramma + Refertazione cardiologica domiciliare**
- **Accompagnamenti con pulmino attrezzato**
- **Trasporti in ambulanza convenzionati**
- **Ecografie, ecodoppler e radiografie domiciliari**
- **Consegna e ritiro farmaci , referti e spesa a domicilio**
- **Servizi di cura e bellezza alla persona domiciliari(parrucchiera-manicure-pedicure)**
- **Medicina del lavoro**
- **Direzione sanitaria, apertura, coordinamento e gestione ambulatori medici**

InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330



La società si colloca come un riferimento per un privato cittadino, per enti e/o associazioni, per strutture private che abbiano l'urgenza di attivare i servizi sopra descritti 24 ore su 24 attraverso un contact-center professionale.

La possibilità per associazioni, fondazioni, gruppi costituiti, aziende, ecc di convenzionarsi a titolo gratuito con la nostra società garantisce l'accesso ai nostri servizi con condizioni particolarmente favorevoli.

Costi e tempistiche

Servizio di Telesoccorso, costi:

- **Per i privati:**

Il servizio di Telesoccorso

→ Opzione linea fissa o linea cellulare (costo connettività fissa o mobile a carico dell'utente)
Servizio attivo su tutto il territorio nazionale costa circa 20 euro al mese e comprende il servizio di telesoccorso con la macchinetta in comodato d'uso e la teleassistenza.

Si può pagare in un'unica trancia annuale (244,00 euro) oppure semestralmente (130,00 euro) maggiorata dei costi amministrativi.

Il servizio si attiva in 24/48 ore dalla richiesta telefonica. L'installazione dura circa 45 minuti.

Servizio di Telesoccorso con Geolocalizzazione, rilevamento automatico caduta e fuori soglia parametri vitali (frequenza cardiaca, ossigenazione, pressione)

→ Costo servizio: 488 € l'anno (collegamento h24 alla centrale operativa) + dispositivo indossabile (prezzi da 150 fino a 400 € una tantum a seconda del dispositivo richiesto). Possibilità di pagamento anche su base mensile o semestrale (con adeguamento dei costi)

Possibilità di esclusivo servizio di centrale operativa con gestione degli Alert fuori soglia, con dispositivo di soccorso già in possesso dell'utente, da collegare alla centrale.

Possibilità di stipulare pacchetti ad hoc per aziende/associazioni/enti.

SERVIZI AGGIUNTIVI AL SERVIZIO DI TELESOCORSO:

- **Pacchetto consulenza Medica:** pacchetto aggiuntivo che dà diritto a 4 consulenze all'anno (DA SPENDERE ENTRO L'ANNO)
COSTO 100,00 + IVA L'ANNO
- **Pacchetto Trillio:** dispositivo per la terapia farmacologica, avvisa quando prendere un farmaco e quale e quanto prenderne, e in caso allerta la centrale operativa della non assunzione del farmaco
COSTO 20,00 EURO AL MESE + IVA, PIU' IL COSTO DEL DISPOSITIVO uno a tantum (140,00 + IVA)

InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330

Il costo degli altri servizi viene valutato e concordato di volta in volta in base alle esigenze e alle particolarità del caso. Per usufruire di tutti i servizi supplementari messi a disposizione dalla società non è necessario essere abbonati al telesoccorso, ma a titolo esemplificativo segue listino

Servizi Socio Sanitari, costi:*

- Personale di supporto(accompagnamento, domiciliare e ospedaliero): 15,00 €/h
- Badante convivente: 2100,00 € mese tutto compreso(solo il primo mese poi assunzione diretta dalla famiglia
- Solo ricerca, selezione e presentazione badante da assumere direttamente: 250,00 €
- Personale ASA/OSS costo orario : 18,00 €/h
- Prelievo ematico domiciliare: 40,00 € a prelievo
- Personale infermieristico: 60,00 € x uscita, piu' eventuale maggiorazione in base alla prestazione.
- Personale infermieristico: 40,00 € x uscita per ciclo iniezioni
- Personale infermieristico assistenza diurna e notturna costo orario: 35,00 €/h
- Fisioterapista: 260,00 € x 4 sedute(taglio minimo)
- Gestione amministrativa, busta paga, servizio caf x badante convivente: 49,00 € mese
- Ambulanza Privata: 70 euro a tratta in Milano, tariffa chilometrica al di fuori: +1,6 € a km
- Macchina per trasporto sanitario semplice: 50,00 € a tratta su Milano + OPERATORE
- Esami radiologici ed ecografie a domicilio: a partire da 170,00 €
- Servizi di cura e bellezza a domicilio(parrucchiera – manicure – pedicure):a seconda dei trattamenti richiesti

Servizio Medico per privati, costi

- Medico generico: da 150,00 € x visita domiciliare, attivo entro un'ora dalla chiamata
- Medico specialista: da 180,00 € x visita domiciliare con prenotazione
- ECG domiciliare con refertazione: 90,00 euro

Servizio di Telemedicina*

(kit base: tablet + bilancia + ecg + saturimetro + dispositivo misurazione pressione) servizio sottoscrivibile per almeno un anno

- Costo Mensile 180,00 €, comprensivi di tutti i dispositivi elettromedicali certificati dati a noleggio), con annesso il servizio di centrale operativa con Allert per fuori soglia attivo 24 ore su 24.

Servizio consegna farmaci, referti e spesa a domicilio:*

- Personale dedicato: 20,00 €/h su tutti i capoluoghi di provincia d'italia

*(+iva di legge ove previsto, servizi sanitari esent'iva)

InfamigliAssistenza



Un unico numero, un numero verde, per essere sempre assistiti e supportati.

Per qualsiasi ulteriore informazione può contattarci gratuitamente al numero sotto descritto o visitare il nostro sito www.infamigliassistenza.it

Team InfamigliAssistenza

Per qualsiasi informazioni può contattarci gratuitamente al numero:



InfamigliAssistenza

Sede Legale e Amministrativa Via Trenno, 15 - 20151 Milano
Numero Verde 800.046.337 – www.infamigliassistenza.it ; mail: info@infamigliassistenza.it
P. IVA, CF N° 10293040969, Iscrizione al Reg. Imprese di Milano MI - 2520330