



Tecnologie digitali innovative per un settore tradizionale

Europ Assistance innova l'incontro domanda e offerta per la cura degli anziani

Fabio Carsenzuola Amministratore Delegato e Direttore Generale di Europ Assistance Italia: "Europ Assistance rafforza le prestazioni di selezione del personale per la cura degli anziani, di assistenza domiciliare e di teleconsulenza medica integrando i propri servizi con quelli della start up EpiCura. È una scelta win-win".

L'azienda

Europ Assistance è stata fondata nel 1963, per offrire ai propri clienti, milioni di persone in tutto il mondo, servizi di assistenza personalizzati e coperture assicurative nelle aree della mobilità – Viaggio e Auto – e in quelle della Salute e della Casa&Famiglia. Una realtà globale con 41 Centrali Operative, corrispondenti diretti in 200 paesi e 7.765 dipendenti.

Europ Assistance si definisce una Care Company la cui missione è quella di prendersi cura dei clienti offrendo soluzioni e portarli da una situazione di stress al sollievo, sempre e in ogni luogo. Nel 2021 in Italia Europ Assistance, che conta 838 dipendenti, ha gestito 3.300.000 chiamate e fornito 1.300.000 assistenze nel modo travel, salute e casa.

Europ Assistance da sempre attenta alle esigenze dei propri clienti è alla continua ricerca di soluzioni innovative, che colgano i cambiamenti negli stili di vita delle persone.

Un settore in forte espansione e sul quale la Compagnia si è concentrata negli ultimi anni è quello della cura degli anziani. Le ricerche confermano infatti che gli italiani sono la popolazione più anziana d'Europa e l'Italia è il secondo paese più vecchio del mondo: secondo uno studio di Eurostat sull'invecchiamento della popolazione europea, l'età media in Italia è arrivata nel 2021 a 47,6 anni, superando la media europea che è di 44,1 anni.

Se da un lato questa situazione è positiva, perché l'aspettativa di vita si è innalzata, dall'altro è una grande sfida sociale, perché la famiglia e le sue esigenze sono cambiate. I dati Istat riportano in termini assoluti circa 6,4 milioni di persone non riescono a condurre la propria vita in piena autonomia, avendo moderate o gravi difficoltà nelle attività di cura personale o di cura domestica. Il bisogno di assistenza viene espresso dal 70% delle persone e gran parte di queste persone non può essere assistita dai familiari.



L'esigenza: cura e assistenza alle persone con autonomia ridotta

È sempre più diffusa l'esigenza di rivolgersi a professionisti dell'assistenza in grado di assistere chi non può più condurre una vita in piena autonomia. Il mercato delle professionalità legate alla cura degli anziani è estremamente frammentato e a carattere locale. Non esiste una soluzione capace di offrire un servizio di assistenza domiciliare che garantisca anche la qualità e la ricerca del personale su scala nazionale: basti pensare che il player più grande ha una quota di mercato inferiore al 2%.

La risposta: EpiCura

Europ Assistance in un'ottica di open innovation ha esplorato il mondo delle start up per cercare di intercettare idee e soluzioni innovative e colmare il gap nel mercato tradizionale del personale professionale per l'assistenza a domicilio.

È nata così la collaborazione con EpiCura, il primo poliambulatorio digitale in Italia finalizzato a rendere la sanità più semplice, attraverso la tecnologia. Europ Assistance ha incontrato la start up tramite una CallForGrowth Smart Aging e fin da subito ha condiviso la grande attenzione alla cura e alle esigenze delle persone senior.

La start up utilizza la tecnologia per fare incontrare offerta e domanda di professionalità: conoscendo sia le prestazioni richieste dalle famiglie alla ricerca di una badante, sia le competenze e disponibilità sul mercato, EpiCura interviene nella fase di candidatura, di selezione, di formazione, per arrivare al matching fra i professionisti e le persone che richiedono il servizio, fino alla gestione della parte contrattuale.

EpiCura, usando un ampio set di strumenti, per attrarre candidature, agisce in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale, proponendo al candidato e alla famiglia un percorso strutturato e supportato da sistemi digitali.

La selezione e il matching risulta molto preciso, tanto che spesso la famiglia – tra la rosa di candidature – sceglie la prima che è stata presentata. La tecnologia nella fase di selezione e di inizio del rapporto di lavoro è molto efficace. Nel corso dell'attività lavorativa il personale è supportato da altri servizi a distanza offerti da Europ Assistance: uno fra tutti la possibilità di consultare da remoto un medico, se ci sono dei dubbi sulla salute della persona assistita, per decidere se è necessario richiedere un intervento urgente o è possibile attendere il medico di famiglia o la presenza dei familiari. Tutti i servizi di Europ Assistance sono attivi 24/7 e la società opera come una direzione sanitaria anche in virtù della propria certificazione ottenuta da ASL Milano.

Benefici

L'investimento in questa innovativa start up ha dato il via a una partnership industriale con un obiettivo chiaro: garantire ai clienti un servizio rispondente alle loro esigenze, con un livello di qualità superiore. La complessità di un mercato a carattere fortemente locale è superata dall'uso delle tecnologie digitali, che possono fornire una risposta concreta all'esigenza crescente di trovare badanti e professionisti dell'assistenza domiciliare.



Europ Assistance ha così rafforzato le prestazioni negli ambiti dell'assistenza domiciliare privata, in particolare alle persone anziane, e ha garantito a EpiCura importanti tassi di crescita. Inoltre, Europ Assistance, proprio grazie a questa partnership, ha sviluppato altre soluzioni per la cura della non autosufficienza, fornendo in casi di infortunio o di crisi temporanea fino a 120 giorni di assistenza domiciliare integrata coordinata dalla centrale medica con figure professionali mediche, paramediche (infermieri e fisioterapisti) e non mediche (badanti e colf). Queste soluzioni sono disponibili per i business partner assicurativi, come arricchimento delle loro soluzioni LTC, malattia e infortunio o anche in moduli stand alone acquistabili presso gli agenti assicurativi che collaborano con Europ Assistance.

L'incontro fra Europ Assistance ed EpiCura è l'esempio concreto di quanto oggi sia fondamentale per le corporate attuare un cambiamento culturale, che consenta di aprirsi sempre più verso l'esterno per incontrare start up innovative e lasciare spazio alla contaminazione delle idee.