

EAPITALIA WORLD

community is power



---

# HELPLINE TRIAGE H24

---

# Helpline Triage H24

---

- **Linea telefonica** dedicata a qualsiasi **specifico bisogno delle persone** con **accesso semplice e spontaneo** per ricevere **confronto immediato**, normalizzare lo stato emotivo, valutare la situazione specifica in cui la persona si trova e individuare con maggiore serenità eventuali azioni successive.
  - **Il servizio:**
    - Totalmente **confidenziale e accessibile 24/7/365**.
    - **Trasversale**, può essere declinato a favore di tutta la popolazione aziendale oppure a cluster specifici (business unit o target group).
    - Rappresenta uno spazio utile per **condividere** qualsiasi malessere o dubbio - personale o professionale - che possa disturbare una persona in un determinato momento della giornata.
    - Offre la possibilità di **fermarsi, prendersi cura dei propri pensieri e delle proprie preoccupazioni** e proseguire con una mente più lucida.
-

# Helpline Triage H24

---

Si tratta di un supporto **concreto e specifico** in queste sfere può rappresentare una risposta efficace alla moltitudine di esigenze diverse e aiuta a promuovere un supporto **inclusivo e personalizzato**.

- Un **professionista qualificato e specializzato nel modello di lavoro EAP (Intaker)** riceve le richieste e propone nell'immediatezza oppure su richiesta in un altro momento uno spazio di riflessione.
  - L'intaker **ascolterà e farà delle domande per normalizzare** lo stato emotivo ed evidenziare aree di riflessione e consapevolezza.
  - **L'Intaker richiama** per un **follow up** che ha come scopo quello di potenziare un approccio costruttivo e consapevole.
  - All'impresa viene restituito il **monitoraggio** di utilizzo del servizio e la **reportistica dedicata** dei dati aggregati
-

# I benefici del servizio

---

## dimensione organizzativa

- employee retention
- riduzione del turnover
- crescita brand reputation
- contenimento costo lavoro
- attraction nuovi talenti
- raggiungimenti obiettivi operativi e finanziari
- maggiore sostenibilità e safety
- rilevazione KPI dedicati

## dimensione personale

- personalizzazione, concretezza e immediatezza dei servizi a supporto della persona
- coinvolgimento e motivazione
- fiducia e trasparenza
- senso di appartenenza e obiettivi comuni
- soddisfazione
- migliore performance

# Aumentiamo il valore sociale dell'impresa

---

- **Concezione sistemica e potenziamento dell'individuo**

La qualità della vita di un individuo può essere migliorata considerando la persona nel suo sistema, sia a casa sia a lavoro, e tenendo conto di come opera una serie di scelte. Ognuna di queste scelte impatterà anche sul sistema nel quale l'individuo agisce e, se positivamente indirizzata, contribuirà al sano funzionamento dell'ecosistema aziendale.

- **Una forma di welfare aziendale concreto e potente**

che risponde allo specifico bisogno delle persone, potenziandone le strategie di adattamento e realizzando un significativo impatto sociale.

- **Osservatorio permanente**

La Helpline rappresenta un **osservatorio permanente** - nel rispetto dei migliori criteri di riservatezza - che consente di monitorare costantemente il clima aziendale e ottenere una reportistica che raccoglie **dati autentici** di provenienza diretta e non filtrata dalla popolazione aziendale.

- **Sostenere** l'equilibrio dinamico dell'impresa per accrescerne l'**impatto sociale**, generando benefici diretti per la comunità nella quale opera in una logica di valore condiviso.

---

# Altri interventi per la promozione dello sviluppo umano e l'attuazione di percorsi di successo sostenibile

---

- estensione del servizio Helpline anche ai familiari conviventi o non conviventi
- consultazione psicologica
- management consultation
- linee guida legali, fiscali e socio-assistenziali
- red flag
- critical incident
- webinar e training onsite
- group coaching online e onsite
- team building
- mentoring
- account management avanzato
- area riservata online
- materiali specifici
- reportistica avanzata

(indici ESG-Social - KPI valutazione dell'impatto dell'azienda sulla qualità di vita delle persone e rilevazione della integrazione di reali strumenti di sostenibilità nei processi produttivi)

---