



Solidarité, seniors
Ville de Saint-Marcel

TÉLÉ ASSISTANCE

La téléassistance permet de sécuriser les personnes âgées qui vivent seules chez elles. En cas de problème (chute, malaise...), la personne peut contacter une plateforme téléphonique joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en appuyant sur un médaillon ou une montre portée en permanence. Selon le degré d'urgence de la situation, un proche est contacté ou une intervention est déclenchée pour porter assistance à la personne.

Comment ça marche ?

Un équipement particulier à installer au domicile

Pour bénéficier de ce service, l'installation d'un matériel particulier est nécessaire : un système de micro haut-parleur doit être installé dans le logement. Il permet au téléopérateur et à la personne âgée de communiquer à distance grâce à un système de haut-parleur ; la personne doit porter en permanence un émetteur-récepteur relié à une centrale d'écoute : il s'agit d'un médaillon autour du cou ou d'une montre au poignet qui permettent de déclencher l'alarme et la mise en relation avec la centrale d'écoute.

Évaluation de la situation à distance

Quand la personne appuie sur son médaillon, la centrale d'écoute est alertée. Un téléopérateur appelle immédiatement la personne âgée pour savoir ce qui lui arrive.

Le système de micro haut-parleur permet au téléopérateur et à la personne de s'entendre et de communiquer à distance. Le téléopérateur a accès à toutes les informations préalablement remplies sur la fiche de la personne. Cette fiche comporte notamment la liste des personnes à prévenir susceptibles de se rendre rapidement au domicile de la personne, par exemple les voisins.

Le téléopérateur va évaluer le degré d'urgence de la situation afin d'éviter l'envoi systématique des secours, souvent traumatisant. Si la situation ne présente pas de caractère urgent ou dangereux (par exemple, la personne répond au téléopérateur qu'elle a failli tomber, a pris peur et a appuyé sur son médaillon), seuls les voisins seront prévenus. Si la personne ne répond pas, l'intervention des secours sera immédiatement déclenchée.

Nous vous donnerons les coordonnées de services qui mettent en place cette prestation.