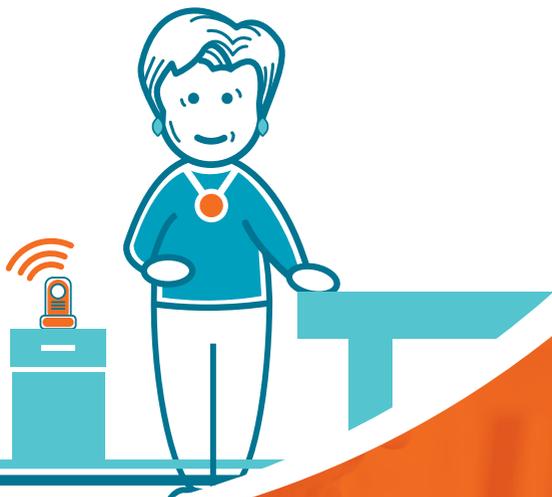


cassiopea

TÉLÉASSISTANCE

Livret d'accueil des proches aidants

7J/7
24H/24



ÉCOUTE

ACCOMPAGNEMENT

PROXIMITÉ

AIDANTS SÉCURITÉ

SOLIDARITÉ



www.cassiopea.fr





DEPUIS PLUS DE 35 ANS,
À VOTRE ÉCOUTE CHAQUE JOUR !

+ de 35 ans de lutte contre l'isolement !



Famille, amis, voisins... proches aidants !

L'entourage de nos adhérents est la clé du service de téléassistance.

Vous avez accepté d'être un contact privilégié de l'un de nos adhérents et nous vous en remercions. Votre action va permettre à votre proche de profiter de son domicile avec plus d'autonomie et de sécurité.

Pour vous accompagner dans ce rôle, vous pouvez compter sur notre présence bienveillante, à chaque instant. Ce livret d'accueil va vous familiariser avec notre service. Vous y trouverez les informations utiles ainsi que des recommandations.

Nous restons à votre écoute et à votre disposition pour tout complément d'information.

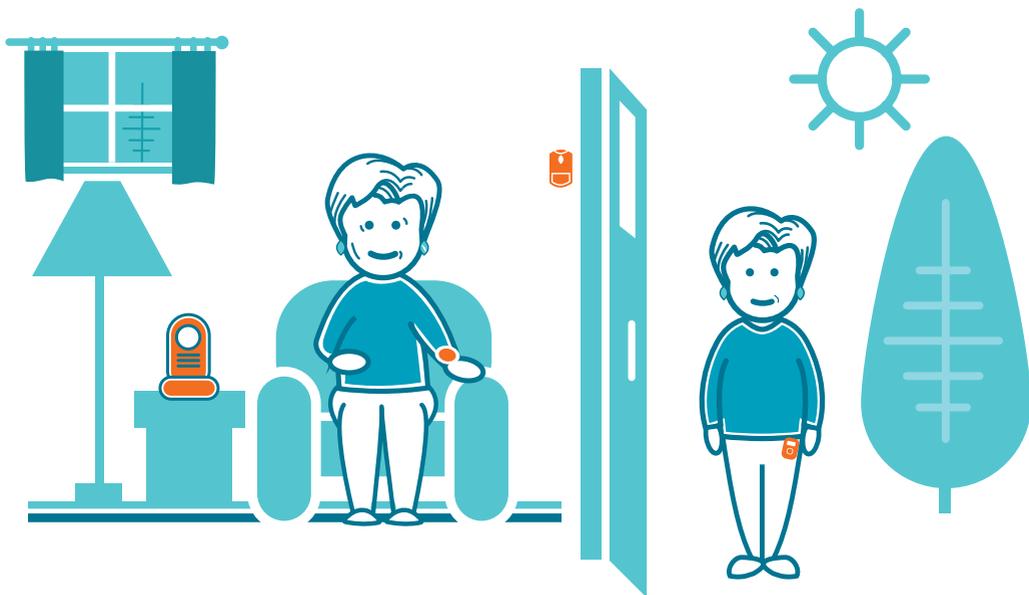
Bienvenue au sein de notre association !

Dr Frédéric WONÉ

Président de l'association Cassiopea
1^{ère} téléassistance de Dordogne

Depuis plus de 35 ans Cassiopea lutte contre l'insécurité et l'isolement des personnes âgées ou en situation de handicap vivant à domicile en Dordogne. Animés par des valeurs associatives d'entraide, de solidarité et de proximité, les trois services de Cassiopea ont pour objectif commun d'apporter l'écoute et le soutien nécessaire pour un vieillissement réussi à domicile.

Choisissez la sérénité !



7j/7
24H/24

La téléassistance, comment ça fonctionne ?



Une pression sur le **BOUTON** du boîtier transmetteur permet également de déclencher un appel.

1

Par une simple pression sur un médaillon, à tout moment et toutes situations, votre proche entre en contact avec notre centrale d'appels à Périgueux.

2

Notre opérateur a immédiatement accès au dossier personnel de votre proche et dialogue avec lui via le boîtier transmetteur de téléassistance.



un proche



un médecin



les secours



3

En fonction de la situation, l'opérateur prévient les proches aidants et/ou alertera les secours si nécessaire.

4

L'opérateur continuera à dialoguer avec lui jusqu'à l'arrivée des proches aidants ou des secours. Le lendemain d'une intervention, nous prenons systématiquement des nouvelles de votre proche.

Une pression et nous sommes à l'écoute de votre proche !

Si votre proche a le moindre doute sur le bon fonctionnement de son matériel, il faut qu'il contacte immédiatement la centrale d'appels au **05 53 09 77 78**. En cas de panne, un conseiller viendra remplacer son matériel **sans aucun frais**.*

*voir conditions générales de vente

Le matériel de téléassistance

- En fonction de l'offre choisie :

Offre Essentielle ⁽¹⁾

Un médaillon déclencheur



Par une simple pression sur son unique bouton, votre proche déclenche un appel vers la centrale d'appels lorsque lorsqu'il est à domicile.

Un boîtier transmetteur



Il permet la transmission de l'appel médaillon vers la centrale d'appels. Grâce à son micro très puissant et son haut-parleur, votre proche peut dialoguer avec nos opérateurs.

Offre Mobilité

Un médaillon déclencheur pour l'extérieur



Par une simple pression sur le bouton d'appel, votre proche peut déclencher un appel vers la centrale d'appels lorsque qu'il est à l'extérieur et sera géolocalisé.

Un boîtier transmetteur et son médaillon pour l'intérieur



Selon le matériel choisi, vous pouvez compléter sa protection en sécurisant son domicile.

Offre Tranquillité

Disponible prochainement



Grâce à des capteurs discrets installés dans les pièces de vie, la technologie connectée analyse les habitudes de vie de votre proche et permet d'identifier automatiquement des situations anormales.



⁽¹⁾ Certifiée AFNOR

Le rôle des aidants

Lors de son adhésion chaque nouvel adhérent complète une fiche confidentielle dans laquelle sont mentionnées les personnes à joindre si nécessaire : ses proches aidants, vous.

En cas d'appel d'urgence, nous vous contacterons dans l'ordre de priorité qui a été défini sur cette fiche confidentielle. Vous devez disposer d'un moyen d'accès à son domicile (clés, code coffre à clé) et intervenir dans un délai maximum de 30 min.

Pour la sécurité de votre proche, n'oubliez pas de nous informer de tout changement de vos coordonnées et disponibilités. Il est essentiel que vous soyez prêt à vous déplacer au domicile de la personne aidée à notre demande.

Une fois au domicile de l'adhérent, votre rôle est de rassurer votre proche par votre présence et de décrire la situation à l'opérateur qui est en contact avec vous via le boîtier transmetteur de la téléassistance. L'opérateur se chargera de contacter les services d'urgence si cela s'avère nécessaire.

Quelques conseils

Accompagner une personne en situation de handicap ou âgée peut demander beaucoup d'énergie et parfois s'avérer difficile.

Voici quelques conseils qui pourront vous aider à prévenir l'épuisement qui touche certains aidants :

Prenez soin de vous

Restez attentif(ve) à vous-même. Des signes comme la survenue d'insomnies, de douleurs articulaires ou dorsales, l'irritabilité, voire la colère et l'agressivité, peuvent être des « sonnettes » d'alarme. C'est alors le moment de vous reposer et de vous faire relayer par d'autres, au moins momentanément.

Accordez-vous des temps de répit

Grâce à ces pauses, vous serez bien plus disponible et détendu(e), ce qui est très important pour le proche que vous aidez et les rapports que vous entretenez avec lui.

Partagez vos difficultés

Il est essentiel que vous échangiez sur les difficultés que vous rencontrez au fur et à mesure. Si vous le souhaitez nous pouvons vous orienter vers des structures proposant des groupes de discussion avec d'autres aidants familiaux.

Dialoguez avec votre proche et restez à son écoute

N'hésitez pas à parler avec lui (ou elle), dites-lui ce que vous ressentez, ce qui vous préoccupe... En expliquant, écoutant et en demandant l'avis de la personne aidée, vous respectez son autonomie et l'encouragez dans ses capacités.

Aidez-le à maintenir son autonomie

Pour aider votre proche à rester autonome le plus long-temps possible, il faut l'encourager à exécuter tous les gestes et activités dont il est capable. Par ailleurs, la personne aidée doit décider elle-même, autant qu'elle le peut, du type d'aide dont elle souhaite bénéficier ou non. Il faut veiller à ne pas infantiliser la personne dépendante qui peut en être humiliée ou en souffrir.

En cas d'intervention au domicile d'un adhérent suite à une chute, voici quelques conseils pour l'aider au mieux et éviter de vous blesser.

Tout d'abord, vérifiez son état (est-il conscient ou inconscient ? blessé ou non ?) avant d'essayer de le relever.

Mettez-le en confiance et rassurez-le.

Si l'adhérent n'est pas en mesure de se relever, appelez les secours et aidez-le à trouver une position confortable.

Posez un vêtement ou une couverture sur lui pour le garder au chaud et parlez-lui jusqu'à ce que les secours arrivent.

Comment l'aider à se relever en cas de chute*

Si l'adhérent est en mesure de se relever, approchez une chaise et suivez les étapes sur le schéma ci-après en lui expliquant à chaque fois comment vous allez procéder pour l'aider. Cherchez son approbation car il faut qu'il coopère et surtout ne le brusquez pas.

- 1** - Allongé(e) sur le dos, aidez-la à basculer sur le côté en ramenant le bras et la jambe opposés



- 2** - En appui sur le côté, aidez-la à ramener sa jambe vers le haut



- 3** - Demandez-lui de se relever en prenant appui sur les coudes et sur les genoux

Sur les 2 coudes et les genoux



- 4** - Demandez lui de se mettre à quatre pattes



- 5** - Demandez-lui de prendre appui sur la chaise pour se relever en douceur

À l'écoute, chaque jour

Notre service regroupe plus de 45 collaborateurs, parmi eux, 3 corps de métiers sont tout particulièrement dédiés au suivi quotidien des adhérents :



Les opérateurs en téléassistance

De jour comme de nuit au sein de la centrale d'appels d'urgence, ils reçoivent plus de 100 000 appels par an ! Ils sauront apporter l'aide dont votre proche a besoin avec gentillesse et bienveillance.

Comment les joindre ? Par une pression sur le médaillon



Les conseillers en téléassistance

Présent sur le terrain, le conseiller se rendra au domicile de votre proche pour l'installation, la maintenance du matériel et pour des visites de convivialité selon la situation de votre proche. Professionnel de proximité, il connaît très bien le secteur sur lequel nos adhérents résident et prêtera une oreille attentive à toutes les questions.

Comment le joindre ? Pour un rendez-vous, contactez-nous au 05 53 53 54 54



Les auxiliaires en téléassistance

Depuis la centrale d'appels de convivialité, basée à Périgueux, nos auxiliaires émettent plus de 20 000 appels chaque année : anniversaires, prise de nouvelles, prévention... Ils sont à l'écoute et toujours disponibles pour une conversation.

Comment les joindre ? En appelant le 05 53 53 54 54

**7J/7
24H/24**

Pour entretenir des relations privilégiées, chaque adhérent peut être suivi par le même conseiller et le même auxiliaire. Nous sommes également là pour soutenir votre proche dans des moments de solitude ou d'angoisse.



Une association active pour ses adhérents

Notre particularité :

Bien plus qu'un service d'urgence

Nos valeurs solidaires et conviviales nous incitent à aller plus loin qu'un simple service d'urgence.

Nous entretenons des relations privilégiées avec nos adhérents les plus vulnérables grâce à un accompagnement personnalisé, réalisé par un personnel qualifié.

La prévention :

Pour vous donner les clés du bien vieillir

Faire le choix de la téléassistance, c'est faire le choix de la prévention.

Pour accompagner nos adhérents dans ce choix, nous les invitons régulièrement à participer à des réunions de conseils pour bien vieillir, organisées par notre association ou ses partenaires.

Happy visio :

Pour apprendre et s'informer à distance, où et quand vous le souhaitez

Cassiopea et HappyVisio vous proposent gratuitement de nombreuses conférences thématiques axées sur la prévention et la vie pratique (alimentation, sommeil, jardinage, numérique,...), à regarder en direct ou en différé sur le site happyvisio.com.

Un plan antichute :

Pour accompagner votre proche selon sa situation

Sur l'ensemble de la Dordogne, des professionnels sont à sa disposition pour l'accompagner afin de prévenir le risque de chute ou l'aider à se remobiliser après une chute. Cassiopea travaille au quotidien avec ces professionnels et propose une mise en relation au plus près du domicile.

Contrat et modalités

• Que faire si votre proche a des difficultés pour régler les mensualités de la téléassistance ?

N'hésitez pas à nous contacter, nous réétudierons son dossier ensemble et rechercherons des solutions. Cassiopea dispose d'un fonds social qui peut aider les plus démunis, sous conditions.

• L'adhérent a reçu une attestation fiscale, quelle est son utilité ?

Notre association ayant une déclaration d'activités de services à la personne, les adhérents peuvent bénéficier d'une réduction d'impôts, selon la loi en vigueur. Pour cela, il faut joindre l'attestation fiscale que nous envoyons chaque année en début d'année, à sa déclaration de revenus (voir conditions sur le courrier joint à l'attestation).

• En cas d'hospitalisation, peut-on demander la suspension des mensualités ?

En cas d'absence supérieure à 1 mois liée à une hospitalisation, nous pouvons à votre retour à domicile, suspendre les prochains prélèvements correspondants à la durée de votre hospitalisation, sur présentation d'un bulletin d'hospitalisation de sortie. Contactez-nous pour connaître toutes les modalités.

• Outre la cotisation annuelle et les mensualités, d'autres coûts sont-ils à prévoir ?

Les mensualités comprennent tous nos services : installation, maintenance, traitement des appels, visites et appels de convivialité,... Seules la perte ou la casse du matériel peuvent être facturées en sus. Pour les adhérents ayant un coffre à clés, la perte ou la modification du code confidentiel est soumise à forfait.

À noter : l'adhérent aura à sa charge les appels effectués via le médaillon (coût d'un appel local, facturé par votre fournisseur de téléphonie). Les appels de contrôle automatiquement effectués chaque semaine sont pris en charge par Cassiopea.

• Comment résilier le contrat ? Y a-t-il des frais ?

L'adhérent peut résilier son contrat sans frais par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Cassiopea.

• Je suis aidant et ne souhaite plus être appelé si mon proche a besoin d'aide, y a-t-il des démarches à effectuer ?

Vous devez avertir votre proche dont vous êtes l'aidant et nous signaler par écrit votre demande.



Matériel et maintenance

• Peut-on garder le médaillon sous la douche ?

Oui, les médaillons sont étanches, ils résistent à la projection d'eau et à l'immersion. Nous conseillons fortement à nos adhérents de porter leur médaillon lors de la toilette.

• Que se passe-t-il si l'on déclenche la téléassistance sans le vouloir ?

Cela n'a aucun caractère de gravité, nos équipes en profiteront pour prendre des nouvelles de votre proche.

• La téléassistance fonctionne-t-elle à l'extérieur du domicile ?

La portée du matériel est variable selon les reliefs ou l'épaisseur des murs du domicile. Lors de l'installation du matériel, le conseiller en téléassistance a effectué des essais à l'intérieur du domicile de votre proche ainsi que dans son jardin.

• Que se passe-t-il si l'adhérent déclenche un appel mais ne peut pas répondre à l'opérateur ?

L'appel sera bien reçu, l'opérateur vous contactera ou les pompiers si vous n'êtes pas disponible afin de se rendre au domicile de votre proche.

• Les aidants sont-ils susceptibles d'être appelés 24h/24 ?

En cas d'appel d'urgence nous contactons les proches aidants dans l'ordre de priorité et selon les disponibilités qui ont été définies sur la fiche confidentielle de l'adhérent.

• Que doit-on faire en cas de coupure de courant ou d'orage ?

Si votre proche est équipé d'un transmetteur simple, l'appareil basculera sur une batterie de secours d'une autonomie de 36 h. Si votre proche est branché sur une box internet sa téléassistance ne fonctionnera plus.

• Le port du médaillon est-il contre-indiqué avec un pacemaker ?

Non, la téléassistance est parfaitement compatible avec une assistance cardiaque.

• L'état de fonctionnement du matériel et de sa batterie est-il contrôlé ?

Oui, chaque semaine un appel téléphonique de contrôle est automatiquement effectué en heures creuses du domicile de l'adhérent vers notre centrale d'appel. Durant cet appel le matériel transmet des informations essentielles sur son état de fonctionnement.

• La téléassistance fonctionne-t-elle avec une box Internet ?

Oui, cependant nous conseillons aux adhérents de nous contacter pour des conseils personnalisés s'ils souhaitent opter pour une ligne téléphonique Internet.

• Existe-t-il des démarches à faire si l'adhérent s'absente plusieurs jours de son domicile ?

Votre proche peut, soit appuyer sur son médaillon pour nous informer de son absence, soit contacter la centrale d'appels au **05 53 09 77 78**. Il devra appuyer à nouveau sur son médaillon pour nous informer de son retour.

• Lorsque les proches aidants s'absentent doivent-ils le signaler ?

Pour la sécurité des adhérents, les proches aidants doivent nous avertir de leurs indisponibilités.

• L'adhérent va passer plusieurs semaines chez ses enfants qui habitent hors du département, la téléassistance fonctionnera-t-elle chez eux ?

Non, la téléassistance fonctionne uniquement à son domicile avec l'offre «Essentielle». Cependant, l'offre «Mobilité» le permet.

Qui contacter, comment ?

L'ACCUEIL AU 05 53 53 54 54 :

- Pour une question sur son contrat, sur sa prise en charge, sur ses règlements
- Pour demander une facture ou une attestation
- Pour prendre un rendez-vous

LA CENTRALE D'APPELS PAR PRESSION SUR LE MÉDAILLON :

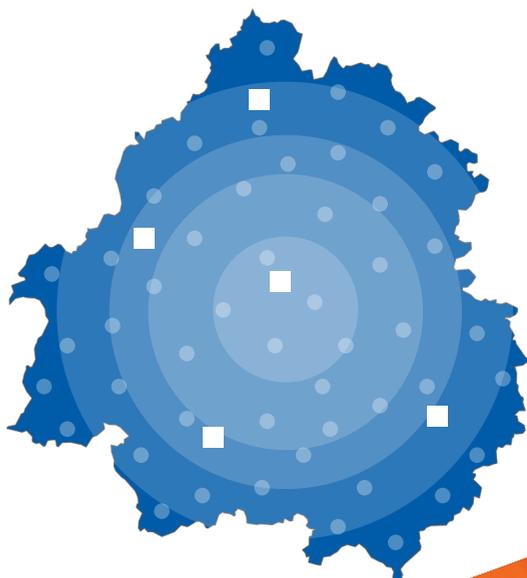
- En cas de chute, douleurs, malaise, rôdeur, agression...

LA CENTRALE D'APPELS AU 05 53 09 77 78 :

- Pour modifier les renseignements confidentiels
- Pour signaler un problème technique

Des permanences et des points d'informations sont présents sur tout le département.

Contactez-nous pour connaître les adresses près de chez vous.
ou rendez vous sur www.cassiopea.fr





DEPUIS PLUS DE 35 ANS,
À VOTRE ÉCOUTE CHAQUE JOUR !

Association Cassiopea

Espace Aliénor - 255, rue Martha Desrumaux - 24000 Périgueux

Tél. : 05 53 53 20 40 / contact@cassiopea.fr

Du lundi au vendredi de **8h30 à 12h30** et de **13h30 à 17h**

www.cassiopea.fr



TÉLÉASSISTANCE

05 53 53 54 54

tele.assistance@cassiopea.fr



PRÉVENTION SENIORS

05 53 53 20 40

prevention@cassiopea.fr



ALLÔ MALTRAITANCE ALMA 24

05 53 53 39 77

alma24@cassiopea.fr

