

Vivre à domicile en toute tranquillité avec Yvelines Écoute Assistance

Juin 2015 ■



Yvelines
Le Département



Les abonnés à Yvelines Ecoute Assistance

Au 15 mai 2015 on comptait 10 853 abonnements à Yvelines Ecoute Assistance. En tenant compte des personnes vivant en couple pour lesquelles Vitaris fournit un deuxième déclencheur, on recensait 11 644 bénéficiaires du dispositif de téléassistance départemental.

30% des abonnés à Yvelines Ecoute Assistance sont âgés de 90 ans et plus. On recensait 109 centenaires. La moyenne d'âge est de 85 ans et 83% des abonnés sont des femmes seules.

En un an le nombre d'abonnements a augmenté de 788, soit une croissance de plus de 8%.

Le dispositif Yvelines Étudiants Seniors

Pour la 12^{ème} édition du dispositif Yvelines Etudiants Seniors, le Département des Yvelines recrute des jeunes étudiants pour rompre l'isolement des Yvelinois les plus âgés. Cette initiative originale a vocation à favoriser les échanges intergénérationnels pendant la période estivale.

Lancé en 2004 à l'initiative du Département des Yvelines, en collaboration avec les neuf Coordinations Gériatologiques Locales (CGL) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), Yvelines Etudiants Seniors permet chaque été de recruter en emploi saisonnier 150 étudiants. Après avoir reçu une formation, les jeunes rendent visite aux personnes âgées à leur domicile. Une démarche pleine de convivialité, qui permet également de prévenir les difficultés liées au grand isolement, en assurant le lien avec les coordinations gériatologiques locales.

Lors de ces rendez-vous privilégiés, qui sont proposés gracieusement aux seniors, des liens se tissent entre les étudiants et les personnes isolées. Différentes activités sont au programme : conversations, jeux de société, courses, démarches administratives ou promenades.

Ce programme représente un investissement annuel d'environ 435 000 € à la charge exclusive du Département des Yvelines.

Depuis la mise en œuvre du dispositif en 2004, près de 87 000 visites ont été effectuées et 1 400 étudiants ont été recrutés et formés.



LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES AGEES

L'isolement des personnes âgées est un fait de société majeur : on peut estimer que 1,5 Million de personnes de plus de 75 ans se considèrent isolées en France aujourd'hui.

Bien que la dissolution du cercle familial et la perte d'autonomie constituent les premières causes d'isolement, le sentiment de solitude chez les personnes âgées est souvent lié à un phénomène d'incompréhension et de manque d'écoute à leur égard. Ainsi le Conseil départemental des Yvelines propose une prestation spécifique pour lutter contre l'isolement des personnes âgées en proposant aux personnes particulièrement touchées par l'isolement, des entretiens téléphoniques réguliers avec des chargés d'écoute et d'assistance.

La prestation « lutte contre l'isolement », mise en place en cours d'année 2013 a été opérationnelle sur l'ensemble de l'année 2014. Une liste de personnes identifiées comme isolées est fournie par chaque Coordination Gérontologique Locale.

La cellule « lutte contre l'isolement » a été constituée chez Vitaris pour assurer cette mission. Quatre chargées d'écoute et d'assistance confirmées ont été sélectionnées en fonction de leur compétence pour procéder à ces appels. La périodicité proposée est hebdomadaire, toutefois certains abonnés ont choisi d'être appelés uniquement une à deux fois par mois. Le premier appel consiste à présenter le service et à recueillir l'accord des personnes qui désirent recevoir des appels réguliers.

Les sujets abordés au cours de ces conversations téléphoniques sont très variés : famille, lectures, activités associatives, actualité, météo, histoires de vie, santé...

Des liens personnels avec les chargés d'écoute et d'assistance se créent et un véritable échange s'établit parfois. L'accueil auprès des bénéficiaires est en général très positif et la conversation se termine souvent par « je suis très content(e) de vous avoir parlé ».



EXEMPLES DE CONVERSATIONS

« Ce week-end, ma petite-fille est venue me voir avec mon arrière-petit-fils, cela m'a fait plaisir car je ne l'avais pas encore rencontré depuis sa naissance. J'avais juste regardé des photos. »

« J'ai autour de moi des personnes très dévouées. Mon auxiliaire de vie et les voisins. Cela fait du bien quand on n'a pas de famille. Et vous qui êtes toujours fidèle, toutes les semaines. »

« Mes trois enfants sont au quatre coins de la France. On se téléphone, mais ce n'est pas la même chose que de se voir. »

« J'attends mon auxiliaire de vie avec impatience car elle va pouvoir m'emmener en courses avec elle. Heureusement qu'elle est là. »

« Je ne sors que très rarement de chez moi, mais j'habite au dernier étage de mon immeuble et la vue que j'ai sur la plaine est splendide. »

Au cours de l'année 2014, 16 800 appels de lutte contre l'isolement ont été effectués par Vitaris. La montée en charge s'est faite progressivement en fonction des listes transmises par les CGL, pour atteindre à partir de septembre un rythme de 2 500 appels par mois.



Yvelines
Le Département

ALERTE MALTRAITANCE

focus

La maltraitance envers les adultes vulnérables du fait de l'âge ou du handicap, a longtemps été méconnue ou sous-estimée. Les Nations Unies ont inscrit le thème de la maltraitance envers les personnes âgées dans leurs travaux, ce qui a conduit à émettre des recommandations d'intervention en 2002. En France, dès 2005 plusieurs initiatives ont été prises par les pouvoirs publics en matière de lutte contre la maltraitance.


Le Conseil départemental des Yvelines, conformément aux préconisations internationales et nationales, en coordination avec l'Agence Régionale de Santé, a mis en place des actions concrètes afin de lutter contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance. Il a souhaité, en premier lieu, sensibiliser et former



Réagir

Pour les adultes en situation de handicap, les seniors et leur entourage, le Conseil général et l'Association Gériatrique des Yvelines (AGY*) ont mis en place un numéro d'écoute départemental.

Quelles sont les formes de maltraitance ?
Physiques, psychologiques, financières, de privations ou d'entraves à la dignité de la personne...
Que vous soyez victime, témoin ou seulement préoccupé, appelez le **01 39 55 58 21** du lundi au vendredi de 9 h 30 à 12 h 30 (Conservez l'anonymat si vous le souhaitez).



Et après ?
Vous serez mis en relation avec un professionnel. En fonction de la situation, une intervention individualisée pourra être menée auprès de la personne victime.

Toutes les actions du Conseil général pour votre situation sont sur yvelines.fr/guide-de-la-famille

Parler

*L'AGY est une association fondée en 1987 qui forme et développe la pratique des professionnels dans le domaine de la gérontologie.

Alerter

Conception : Conseil général des Yvelines - Illustrations : E. media - Impression : Wauquif - Juin 2013

les professionnels à cette problématique, afin que ces derniers soient plus à même d'identifier et de traiter ces situations avant de mettre en place un dispositif à l'attention du grand public. Pour cela, il s'est appuyé sur l'Association Gériatrique des Yvelines (AGY) qui porte pour une large part le dispositif de lutte contre la maltraitance. Un numéro d'écoute départemental grand public a été notamment mis en place. Il est opérationnel tous les matins de 9h30 à 12h30 du lundi au vendredi (01 39 55 58 21) et est articulé avec le numéro national (3977) de 9h00 à 19h00. En dehors des heures d'ouverture, il est possible de laisser un message sur le répondeur ou d'appeler les numéros d'urgence (Samu au 15 ou Police au 18).

DEFINITION DE LA MALTRAITANCE

Le Conseil de l'Europe, en 1992, définit la maltraitance comme « une violence se caractérisant comme tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle, psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromettant gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».



Vitaris
15/20

La plate-forme a été extrêmement rapide à décrocher lors de nos appels. L'accueil a été apprécié par nos testeurs ; ils se sont vu proposer spontanément de rappeler dès qu'ils le souhaitent. En cas d'appel d'urgence, la plate-forme reprend toujours contact avec l'utilisateur pour lui signaler qu'un proche a été prévenu et va arriver.



SERVICES DE TÉLÉASSISTANCE
Un dispositif fiable en cas d'urgence

Les services de téléassistance offrent une aide précieuse pour les personnes âgées dépendantes ou à mobilité réduite. Ils permettent de prévenir les situations d'urgence et de rassurer les proches. Pour bénéficier de ces services, il faut souscrire un contrat, mais les tarifs sont très compétitifs.

CHOIX DE VOTRE COMPAGNE

Nos tests

Les services de téléassistance ont été évalués par un panel d'usagers. Les résultats sont très positifs. Les utilisateurs ont apprécié la rapidité de la réponse et la qualité de l'accueil. Ils ont également apprécié la possibilité de proposer spontanément de rappeler dès qu'ils le souhaitent.



Vitaris classé meilleur service de téléassistance par 60 Millions de consommateurs

Dans son numéro 500 de janvier 2015, le magazine de l'Institut National de la Consommation a présenté les résultats d'une étude réalisée auprès d'un panel d'utilisateurs de la téléassistance. Cette étude réalisée avec le soutien de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, a porté sur tous les aspects de la prestation : la souscription du contrat, l'installation du matériel (évaluée par un expert en gérontechnologie), le traitement des appels de confort et des appels d'urgence.

60 Millions de consommateurs attribue la meilleure note à Vitaris. Une mention particulière est donnée à la qualité et à la pertinence de la réponse apportée par Vitaris : « la plateforme a été extrêmement rapide à décrocher lors de nos appels. L'accueil a été apprécié par nos testeurs : ils se sont vu proposer spontanément de rappeler dès qu'ils le souhaitent. En cas d'appel d'urgence la plateforme reprend toujours contact avec l'utilisateur pour lui signaler qu'un proche a été prévenu et va arriver... En cas de chute Vitaris semble suivre un questionnement précis et méthodique destiné à évaluer la gravité de la situation ».

Pour toutes informations complémentaires sur la téléassistance :

Agence Vitaris Yvelines

Burocampus

3, rue de Verdun

78590 NOISY-LE-ROI

Téléphone : **N°Azur 0 810 220 050**

PRIX APPEL LOCAL

Fax : **N°Azur 0 810 220 024**

PRIX APPEL LOCAL

email : teleassistance78@vitaris.fr

www.yvelines-ecoute-assistance.fr

Les documentations, dépliants, formulaires peuvent être téléchargés à partir de ce site internet.

La Coordination Gérontologique Locale est à votre disposition pour vous renseigner :

Vous pouvez également contacter le service Vie Sociale à Domicile du Conseil général au 01 39 07 74 83

crédits photo : Vitaris - Fotolia



Yvelines
Le Département