

nov. 21, 2024

Abel Delgado, directeur général de Tunstall Espagne, explique l'urgence de la solitude en tant que problème de santé chez les personnes âgées et ce que les autres pays peuvent apprendre de l'approche proactive et préventive de l'Espagne, qui profite à la fois à la santé physique et mentale.

La connexion sociale est essentielle à la fois pour notre santé physique et notre bien-être mental – c'est une vérité universelle, quel que soit notre âge, notre genre, notre communauté ou notre culture. Lorsque nous n'avons pas de bonnes connexions sociales dans notre vie, nous nous sentons seuls et isolés. En vieillissant, ce risque devient particulièrement élevé.

De nombreuses études indiquent que près de 40 % des personnes de plus de 65 ans ressentent des sentiments négatifs liés à leur solitude, ce qui peut entraîner une souffrance psychologique se manifestant par du désespoir et un sentiment de vide. Chez Tunstall Espagne, nous constatons directement à quel point cela affecte le bien-être physique et psychologique des personnes vulnérables.

Psychologiquement, la solitude est déchirante et peut même nuire à la santé physique d'une personne. La solitude peut déclencher des symptômes dépressifs, aggraver les problèmes de sommeil, réduire les fonctions cognitives et augmenter le risque de développer la maladie d'Alzheimer, tout en exacerbant d'éventuels troubles de santé mentale existants (National Library of Medicine).

Chaque jour, nos centres d'appels sont témoins de cette solitude. Par exemple, de nombreux opérateurs de nos centres d'appels évoquent un phénomène fréquent où des femmes âgées, en particulier, affirment que leur appel était une erreur, qu'elles ont accidentellement appuyé sur leur bouton d'urgence alors qu'elles « essayaient d'ouvrir un bocal » contre leur poitrine. Notre équipe comprend qu'il s'agit d'un code utilisé par ces personnes pour dire qu'elles ont appuyé sur leur bouton d'urgence simplement parce qu'elles voulaient parler à quelqu'un.

Mais cela n'a pas à être ainsi. Plus une personne âgée est socialement connectée, plus elle est protégée contre la solitude et le risque de développer des troubles neurologiques tels que la démence..

Avec les personnes âgées naturellement les plus exposées au risque d'isolement social, il est à prévoir que le nombre de personnes touchées par la solitude augmentera à mesure que notre population vieillira. Les méthodologies proactives et préventives ont un rôle à jouer pour atténuer la solitude, comme le démontrent les programmes pilotes en Espagne.

Alors, quel rôle les soins proactifs et préventifs jouent-ils dans l'avenir de la santé et du bien-être ?

Identification et soutien des personnes les plus vulnérables en Espagne

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), 1 personne âgée sur 4 souffre d'isolement social. En effet, l'ONU et l'OMS ont reconnu l'isolement social et la solitude comme un problème prioritaire de santé publique : les personnes dépourvues de connexions sociales font face à un risque accru, non seulement de troubles de santé mentale tels que l'anxiété et la dépression, mais aussi de maladies physiques comme les maladies cardiovasculaires et les AVC. Le rapport de la Commission sur les connexions sociales de l'OMS indique que les personnes manquant de liens sociaux courent un risque plus élevé de décès prématuré.

Tunstall Healthcare opère à l'échelle mondiale, et je suis responsable de toutes nos activités en Espagne. L'Espagne est l'un des pays ayant les taux les plus élevés de population vieillissante au niveau international, avec les personnes âgées représentant 20 % de la population espagnole. Selon les projections de l'Institut national de la statistique espagnol, d'ici 2040, ce chiffre pourrait dépasser 27 % de la population totale, soit plus de 14,2 millions de personnes âgées.

Le vieillissement s'accompagne souvent d'une diminution des relations sociales l'utilisation des réseaux sociaux, que ce soit en raison de l'éloignement des enfants et de la famille élargie, de la perte d'amis due à la maladie ou au décès lié à l'âge, ou encore d'une dégradation de la santé et du bien-être de l'individu. Tous ces facteurs peuvent limiter les activités des personnes et restreindre leur participation à la vie communautaire locale. Cela peut se produire partout, mais est particulièrement marqué dans les zones rurales où l'isolement géographique et le manque d'infrastructures réduisent les relations sociales.

Le plus souvent, les personnes âgées se retrouvent isolées, sans contact avec leurs amis, leur famille ou leurs proches. Ce manque de connexion avec la famille et les amis est l'une des causes les plus fréquentes de la solitude, laissant les personnes âgées sans soutien immédiat ni sentiment d'appartenance à une communauté.

À quoi ressemble une prise en charge proactive, prédictive et personnalisée ?

L'utilisation de la technologie, telle que la téléassistance, pour aider les personnes âgées à vivre de manière autonome est une approche bien établie en Espagne. Et la solitude est l'un des nombreux problèmes que nous pouvons traiter grâce à notre modèle proactif de téléassistance.

Le service de téléassistance est un programme préventif essentiel dans la région pour la détection des risques, principalement destiné à la population âgée. La majorité des utilisateurs de ces services en Espagne ont plus de 80 ans ; chez Tunstall Espagne, ce chiffre dépasse 70 %.

Tunstall Espagne propose des programmes de soins proactifs depuis 1994, et des soins personnalisés depuis 2016. Le service de téléassistance en Espagne combine la surveillance et la réponse de téléassistance, coordonne les services sociaux et ceux de tiers, et offre un contact sortant proactif. Au total, Tunstall Espagne prend en charge plus de 300 000 utilisateurs.

Dans le cadre de nos partenariats espagnols en matière de téléassistance, nous avons mis en œuvre un modèle de soins proactifs et personnalisés afin d'anticiper et de répondre à tous les besoins avant qu'ils n'émergent, tout au long du parcours de soins d'une

personne.

Ce modèle a évolué, passant de la prestation de services réactifs – répondre à un incident critique, tel qu'une chute, au moment où il se produit – à la mise en place de mesures proactives pour prévenir l'événement ou réduire sa gravité et son impact potentiel avant qu'il ne se produise.

Nous allons encore plus loin en personnalisant nos services en fonction des besoins spécifiques d'un individu. Nous pouvons utiliser les données collectées au fil du temps pour prédire quand des incidents risquent de se produire. En comprenant les signes avant-coureurs, nous pouvons intervenir pour mettre en place des mesures préventives. Par exemple, en identifiant les problèmes de santé physique et mentale, nous pouvons détecter la solitude et atténuer ses conséquences dès les premiers stades du parcours d'une personne.

En Espagne, le système se concentre sur trois domaines : surveiller l'activité de l'utilisateur à domicile, discuter avec lui de sa perception de sa propre santé et observer ses routines ou habitudes comportementales. Nous utilisons ensuite des stratégies et des technologies pour détecter toute anomalie dans une routine qui pourrait présenter des risques – cela inclut le risque potentiel de solitude non désirée.

Pour détecter spécifiquement la solitude, des facteurs de risque tels que l'âge, le fait de vivre seul, le soutien social perçu et la participation sociale sont pris en compte. Si un facteur de risque est détecté, les sentiments de solitude sont identifiés à l'aide de l'échelle de solitude de Jong Gierveld, qui permet également de différencier le type de solitude vécu par chaque individu. Cela garantit que le service est toujours fourni à ceux qui en ont le plus besoin, avec un niveau d'assistance personnalisé et approprié convenu.

Notre personnel des centres d'appels utilise des mesures de soins proactifs, telles que des appels sortants, pour vérifier l'état des personnes et leur rappeler quotidiennement des actions importantes, comme prendre leurs médicaments ou assister à des rendez-vous médicaux. Non seulement cela aide à combattre la solitude, mais cela offre également un niveau de soins personnalisés, permettant de créer un lien et un sentiment de communauté. Ce service intégré peut coordonner les ressources et utiliser des technologies avancées pour améliorer la participation sociale des individus, en leur permettant de maintenir et de développer des relations sociales, le personnel de Tunstall devenant une partie intégrante et leur principal lien social.

Se connecter avec les autres, depuis son propre salon

En Espagne, L'un des plus grands gouvernements régionaux a lancé une nouvelle initiative pour rapprocher le service des utilisateurs en intégrant des technologies numériques avancées dans leur vie quotidienne. L'idée est que les individus soient connectés via des appels vidéo de groupe, animés et gérés par des professionnels des soins.

Historiquement, les appareils les plus couramment utilisés pour ce type de connexion étaient des tablettes numériques ou des smartphones, mais ces derniers posent souvent des défis pour les personnes ayant des difficultés visuelles ou auditives, sans compter celles qui ne disposent pas des compétences numériques nécessaires pour les utiliser.

C'est pourquoi Tunstall a proposé une solution technologique qui transforme le téléviseur conventionnel de l'utilisateur en un appareil interactif permettant d'intégrer amis, famille et soignants au confort de leur domicile via des appels vidéo. Cela leur offre une connexion instantanée à une communauté élargie. Cette solution fournit une option accessible et non intrusive pour des appels de groupe ou des conversations entre l'individu et un prestataire de soins. Grâce à ce système, un programme d'engagement communautaire a vu le jour, réunissant plus de 500 personnes dans un espace communautaire virtuel, où elles peuvent se connecter avec des individus dans des situations similaires ou dans d'autres contextes de soins comparables.

L'objectif principal du projet est de promouvoir le bien-être et de réduire la solitude ; cela se réalise en augmentant les connexions avec les autres, en encourageant l'autonomie personnelle, en restant actif dans la vieillesse et en participant à la vie communautaire.

Par ailleurs, dans les grandes villes à travers l'Espagne, un projet de collaboration en réseau a été développé en partenariat avec des organisations de bénévoles. Dans ce cadre, la téléassistance joue le rôle de détecter le risque de solitude et d'orienter les individus nécessitant de l'aide pour améliorer leur lien social, participer à des activités et ressources communautaires, ou pour ceux qui ne peuvent pas quitter leur domicile ou qui nécessitent un accompagnateur.

La solitude et l'isolement social sont des menaces majeures pour les personnes âgées dans le monde entier. Connecter les gens à des individus partageant des intérêts communs au niveau communautaire contribuera indéniablement à atténuer ces défis. En fin de compte, le service de téléassistance en Espagne se positionne comme un acteur clé dans la détection et la prévention de tout risque auquel les utilisateurs sont confrontés, démontrant une portée significative et une réponse étendue. En conséquence, les utilisateurs bénéficient d'une augmentation de l'estime de soi, ce qui contribue à une meilleure perception de leur santé émotionnelle. En moyenne, nous avons augmenté la durée d'utilisation du service de 4 ans à près de 5,5 ans, ce qui suggère que les utilisateurs restent plus heureux et plus autonomes chez eux plus longtemps. Cela profite non seulement aux utilisateurs finaux, mais également aux systèmes de santé et de soins, qui bénéficient financièrement et opérationnellement en maintenant les gens indépendants à domicile plus longtemps, plutôt que de les voir entrer prématurément dans des maisons de soins ou des établissements résidentiels.

Sur le plan culturel, le service est de plus en plus reconnu par la population comme une ressource essentielle pour un vieillissement actif et en bonne santé. En retour, la fracture numérique est réduite, intégrant ceux qui en sont actuellement exclus au cœur de l'ère numérique.

La solitude n'est pas seulement un sentiment – c'est une crise de santé publique. Avec une téléassistance prédictive connectée aux bons réseaux et systèmes de soutien, nous pouvons combattre l'isolement, promouvoir la connexion et améliorer la santé – rehaussant ainsi la qualité de vie pour tous.

Texte Traduit de l'anglais.