

La Téléassistance pour tous ! Une solution de prévention publique au service du mieux vieillir

Alain Monteux

Président Tunstall France – Vitaris

Le grand enjeu des prochaines décennies sera, avec le vieillissement de la population, la prévention de la perte d'autonomie.

Nous avons devant nous un grand défi sociétal : le nombre de personnes âgées va augmenter de plus de 60% entre aujourd'hui et 2050. Les seniors en perte d'autonomie seront plus de 3 millions en 2030 et plus de 4 millions en 2050, soit 16,4 % des seniors en France (contre 2,5 millions aujourd'hui). En 2030, un tiers de la population aura plus de 65 ans.

Chacun doit pouvoir avoir la liberté de vivre pleinement dans le lieu de son choix, le plus heureux et le plus longtemps possible.

Ce sujet est l'affaire de tous, il doit donc dépasser les clivages politiques. Si nos parents sont les concernés d'aujourd'hui, nous sommes les concernés de demain.

La Téléassistance participe au soutien de l'autonomie à domicile

La Téléassistance rallonge le maintien à domicile, permet d'améliorer la sécurité et la sérénité des usagers et de leurs aidants. Ce service permet également de réaliser des économies sur le plan sanitaire et social.

Au cœur de tout service de Téléassistance se trouve la capacité de réaction face à une situation d'urgence. En cas de détection d'un problème par les capteurs installés ou via le port d'un émetteur, un contact peut être établi directement avec la centrale d'écoute et d'assistance 24h/24 7j/7 qui peut devenir ou mobiliser l'aide la plus appropriée. Les capteurs peuvent être adaptés à la situation spécifique de l'utilisateur le long de son parcours de

Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

vie afin d'atténuer les risques et, alliés à l'assurance d'une réponse efficace en cas de problème, ils peuvent apporter la tranquillité d'esprit aux bénéficiaires et à leurs amis/proches aidants.

La Téléassistance intègre des objets du quotidien favorisant la mobilité comme une montre connectée, des lunettes de vue, un coussin, la télévision... Des capteurs intelligents et discrets placés dans la maison peuvent détecter une chute et analyser dans le temps l'activité du senior pour anticiper un glissement ou une cassure de comportement ou une chute. Des capteurs de santé permettent également le suivi des patients à leur domicile en sortie d'hôpital par exemple.

La Téléassistance relie ces différents objets, leur donne du sens, et surtout les connecte à des humains spécialement formés en coordination secours, gérontologie, convivialité et repérages, via une centrale d'écoute et d'assistance disponible en permanence. Cette centrale met en place les actions nécessaires en cas de besoin et d'urgence.

La Téléassistance un rôle d'intégrateur de proximité

Mais la Téléassistance peut aussi être proactive pour éviter ou réduire les situations critiques en intégrant des programmes d'appels sortants, des appels de suivi, des visites à domicile, permettant de créer du lien social et de lutter contre l'isolement. La Téléassistance proactive peut également intégrer et faciliter l'accès aux services de proximité, à des services de conseils et d'orientation, ce qui a pour but de constituer une base de services de proximité. Nous l'avons vu dans la situation sanitaire exceptionnelle que nous vivons, la Téléassistance permet de réduire la fracture numérique et de faire du lien avec des services de proximité. La Téléassistance a un vrai rôle d'intégrateur de services au profit d'un meilleur maintien à domicile. Elle permet de partager les informations et d'assurer un meilleur suivi grâce au digital et à l'interopérabilité des systèmes d'information avec les services d'aides à domicile, avec les services de soins, avec les proches et les aidants via notamment un carnet de partage digital ou une application mobile permettant aux proches d'être informés en temps réel et d'être plus sereins.

La Téléassistance proactive fournit également un soutien beaucoup plus large et global aux utilisateurs du service et à leurs aidants. Ce dernier point peut revêtir une importance capitale, les aidants étant souvent la clé du maintien de l'autonomie de leur proche senior. En fournissant un soutien, des conseils et des outils pour réduire la surcharge des aidants, la Téléassistance proactive atténue le risque de voir les aidants devenir eux-mêmes dépendants ou développer des souffrances liées au surmenage.

Vers un service public du mieux vieillir ?

Mais le bénéfice de la Téléassistance est pleinement atteint lorsque le service est personnalisé en fonction des besoins de l'utilisateur. Pour ce faire, un processus continu de définitions des besoins est mis en place. En plus de mieux répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs et de leurs aidants, cette approche permet de mieux cibler l'assistance vers ceux qui présentent le plus haut niveau de risques.

Cette approche pourrait être systématisée pour tous via la constitution d'un service public solidaire du mieux vieillir à domicile accompagnant le maintien de l'autonomie le long d'un parcours de vie permettant la définition des besoins et des services adaptés à mettre en œuvre en fonction de l'autonomie de la personne et de son logement. Cela passe notamment par une évaluation de la situation holistique de l'utilisateur et son domicile.

- Evaluation systématique en entrée de parcours d'autonomie
- Evaluation régulière de l'évolution de la perte d'autonomie (à domicile, et en fonction de critères d'alarmes proactifs pour alerter de façon intelligente les comportements de glissements (nombre de chute, moins d'activité, sorties, dénutrition...)).
- Un service de base et des bouquets adaptés à chacun. Trois niveaux de service de base pourraient être suffisants, base, medium, haut niveau de support
- Ces services devront aussi être construits en impliquant les besoins des services de secours pour faciliter les levées de doute

La Téléassistance au service d'une logique de prévention sanitaire et sociale

En plus d'offrir une meilleure prise en charge des personnes en situation de fragilité, la Téléassistance proactive et personnalisée permet ainsi un rallongement de l'indépendance à domicile. Ce rallongement du maintien à domicile débouche sur une entrée en établissement retardée, une diminution des appels et des mobilisations des services de secours, une diminution des envois aux urgences et des séjours hospitaliers, et donc une meilleure focalisation de chacun sur ses missions. Enfin, elle permet une baisse du coût global de la prise en charge par la collectivité - 5 000€ par usager par an, - et contribue fortement au souhait de chacun de vivre libre chez soi.

La Téléassistance pour tous

Dans cette logique, tous les Départements, en tant qu'échelons opérationnels de proximité, pourraient inclure un « droit à la Téléassistance » national comme outil de prévention, dans leurs compétences relatives à l'action sociale, afin de garantir une logique d'équité territoriale dans la cadre d'une stratégie nationale claire avec la généralisation du principe de DSP / marché public / conventionnement sur le territoire pour la Téléassistance et via un financement d'une somme minimum par mois pour toute personne de plus de 75 ans vivant à domicile, hors des heures APA, pour sacraliser la Téléassistance sans « prendre aux budget d'heures APA »

Cela passera par la validation de critères de qualité « a minima » de mise en œuvre pour aider les personnes âgées dans leur choix. Il est important de pouvoir donner des éclairages clairs et de confiance aux usagers sur ce sujet et permettre de faire le tri entre les solutions « exotiques » et les solutions reconnues : qualification technique des solutions, normes, protocoles métier et une validation d'usage (centre de preuve) ; qualification qualitative dont la certification norme NF Téléassistance en tant que niveau de service le plus répandu peut être le critère retenu)

Il faudrait également qu'un service public du relevage puisse être garanti et financé permettant

aux services de secours d'avoir une visibilité sur le financement de leurs opérations à long terme et aux téléassisteurs qui respectent leurs obligation qualité et de procédure de levée de doute de réassurer leurs bénéficiaires sur l'intervention des secours en cas de doute vital. Aujourd'hui de trop nombreux SDIS sont en manque de moyens pour prendre en charge ce besoin croissant.

Détecter c'est bien, prévenir en dépensant moins, c'est mieux

Les approches prédictives de Téléassistance sont relativement nouvelles, mais les programmes pilotes révèlent déjà des niveaux élevés de précision prédictive, uniquement sur la base des données opérationnelles de téléassistance. En fournissant des indications précoces sur les problèmes potentiels, il est possible d'intervenir plus tôt et plus efficacement pour tenter d'éviter l'événement indésirable.

En rassemblant des données provenant de sources multiples tels que les capteurs de téléassistance, des capteurs de santé, les intervenants au domicile, il est possible d'utiliser ces informations pour offrir des soins plus intelligents et centrés sur la personne.

En travaillant avec des spécialistes de la Santé et des soins sociaux, des Universités et d'autres Experts pour analyser et comprendre les données disponibles, il est possible de développer un modèle de soins intuitifs hautement personnalisé. Le système utilise une IA avancée pour identifier les changements de comportement susceptibles d'indiquer une détérioration de l'état de santé ou du bien-être, une éventuelle crise imminente, voire une possibilité de chute grave. Ces informations fondées sur des données peuvent envoyer des messages en temps réel aux soignants et permettre une intervention anticipée.

En comprenant mieux comment et quand intervenir, nous pouvons aider les personnes à rester indépendantes plus longtemps. En s'assurant que les utilisateurs bénéficient de bons niveaux de soutien et de réconfort, nous gardons les proches engagés dans la vie quotidienne du senior en perte d'autonomie et nous permettons aux services de santé et d'aide sociale d'allouer les ressources plus

Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

efficacement.

Présentation

Fondée en France en 1988, Tunstall Vitaris est le N°1 de la Téléassistance en France avec plus de 185 000 abonnés à ses services.

Constructeur, éditeur et intégrateur de solutions et services innovants en Téléassistance et Santé Connectées, partie intégrante du groupe international Tunstall Healthcare fondé il y a 65 ans, Tunstall Vitaris propose des solutions sur mesure en Téléassistance et Santé Connectées en marque propre, marque blanche ou marque grise.

En tant que « pure player » de la Téléassistance, Tunstall Vitaris a développé une politique de proximité humaine et de qualité validée par des certifications et labels métiers.

Tunstall Vitaris, c'est plus de 3 millions d'appels traités et plus de 50 000 interventions à domicile par an de ses équipes