

Foire Aux Questions

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 l'adhérent.

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 et a indiqué à l'adhérent la portée exacte de sa téléassistance.

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 contactera les aidants ou les secours locaux afin qu'ils se rendent au domicile de l'adhérent.

Les aidants sont-ils susceptibles d'être appelés 24h/24 ?
En cas d'appel d'urgence nous contactons les 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 ?

Vous n'avez rien à faire, l'appareil bascule sur une batterie de secours d'une autonomie de 36 h.

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

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

Le fonctionnement du matériel et de sa batterie sont-ils contrôlés ?

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 les lignes téléphoniques 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 ?

L'adhérent doit contacter la centrale d'appels afin de nous avertir de son absence, puis nous contacter à nouveau à son retour.

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

Pour la sécurité des adhérents, les 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.

Qui contacter, comment ?

• **La centrale d'appels par pression sur le médaillon**

• **En cas de chute, douleurs, malaise, rôdeur, agression... Ou d'envie de dialoguer.**

• **La centrale d'appels au 05 53 09 77 78**

• Pour signaler une absence de votre domicile.

• Pour modifier les renseignements confidentiels de l'adhérent.

• Pour signaler un problème technique.

• **L'accueil au 05 53 53 54 54**

• Pour une question sur le contrat, sur la prise en charge, sur les règlements.

• Pour demander une facture ou une attestation.

• Pour prendre un rendez-vous.

• **Pour nous rencontrer**

Cassiopea Téléassistance
1, rue Louis Blanc - 24000 Périgueux
tele.assistance@cassiopea.fr

Du lundi au vendredi de 8h15 à 12h00
et de 13h30 à 17h30

Des permanences et des points d'information Cassiopea Téléassistance sur tout le département.

Contactez-nous pour connaître les adresses près de chez vous.



DEPUIS PLUS DE 30 ANS,
À VOTRE ÉCOUTE CHAQUE JOUR !

Photographies et descriptions non contractuelles

Notre association a été créée en 1987 sous l'impulsion du Conseil général de la Dordogne en partenariat avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 24) du département afin de lutter contre l'insécurité et l'isolement des personnes âgées vivant à domicile.

L'association portait alors le nom de Télé Assistance Solidarité Départementale (TASD 24).

Aujourd'hui l'association se compose des 3 services regroupés sous le nom de Cassiopea :
Conseil Assistance Services Solidarité Information Orientation sur les Personnes Âgées ou Handicapées.

Téléassistance
05 53 53 54 54
tele.assistance@cassiopea.fr

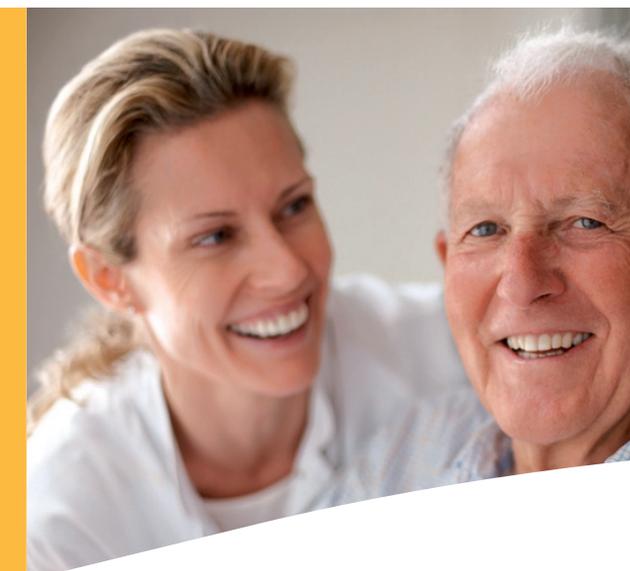
Prévention Seniors
05 53 53 20 40
prevention@cassiopea.fr

ALMA 24 Allô Maltraitance
05 53 53 39 77
alma24@cassiopea.fr

www.cassiopea.fr



AND GO RCS PÉRIGUEUX B 390 249 613 00014



Livret d'accueil Aidant

Mot d'accueil

Famille, amis, voisins... l'entourage de nos adhérents est la clé de notre 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.

Nous vous remettons ce livret d'accueil afin de 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.

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



Une pression et nous sommes à votre écoute.

Fonctionnement :

- 1 Par une simple pression sur le médaillon à tout moment et en toutes situations l'adhérent entre en contact avec notre centrale d'appels.
- 2 Au sein de la centrale, l'opérateur a immédiatement accès à son dossier personnel. Il dialogue avec lui via le boîtier transmetteur de téléassistance.
- 3 En fonction de la situation, l'opérateur prévient ses aidants et alerte les secours si nécessaire.
- 4 L'opérateur continuera à dialoguer avec l'adhérent jusqu'à l'arrivée des secours.
- 5 Le lendemain d'une intervention, nous prenons systématiquement des nouvelles de l'adhérent.



Le matériel

Le matériel de téléassistance se compose de 2 éléments :



• **un médaillon déclencheur**
Par une pression sur son unique bouton, vous déclenchez un appel vers la centrale. *Conservez-le sur vous en permanence.*



• un boîtier transmetteur

Branché sur la ligne téléphonique de l'adhérent, il permet la transmission de l'appel vers la centrale d'appels. Grâce à son micro très puissant et son haut-parleur, vous pouvez dialoguer avec la centrale d'appels. Une pression sur le bouton rouge du boîtier transmetteur permet également de déclencher un appel.



Maintenance et entretien :

Si vous avez le moindre doute sur le bon fonctionnement de votre matériel, contactez-nous immédiatement au 05 53 09 7778. En cas de panne, votre conseiller en téléassistance viendra remplacer votre matériel sans aucun frais.

Pour plus de confort

Selon les besoins de nos adhérents, nous pouvons mettre à disposition un matériel adapté :

- coffre à clés,
- détecteur de chute,
- montre-médaille,
- détecteur de fumée,
- tirette de douche,
- déclencheurs spécifiques : à pédale, par effleurement,...



Contactez-nous pour plus d'informations.

Montre-médaille

Détecteur de chute

Téléassistance GPRS

Coffre à clés cadenas

Détecteur de fumée

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 aidants, vous. En cas d'appel d'urgence, nous vous contacterons dans l'ordre de priorité qui a été défini sur cette fiche confidentielle.

Pour la sécurité de l'adhérent, 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 l'adhérent 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.

À votre écoute, chaque jour Une équipe de proximité au service des adhérents

Les conseillers en téléassistance

En permanence sur le terrain, les conseillers se rendent au domicile de l'adhérent pour l'installation, la maintenance du matériel et pour des visites de convivialité.

Les auxiliaires de téléassistance

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

Les opérateurs de téléassistance

De jour comme de nuit au sein de la centrale d'appels d'urgence, ils reçoivent plus de 50 000 appels par an ! Avec gentillesse et bienveillance, ils apportent à nos adhérents l'aide dont ils ont besoin.

Pour entretenir des relations privilégiées avec nos adhérents, chaque personne peut être suivie par le même conseiller et le même auxiliaire.



Notre particularité : aller plus loin qu'un service de téléalarme

Nous considérons que bien vivre à domicile ne se limite pas à être sécurisé. Bien vivre, c'est également conserver le lien avec l'extérieur, s'informer et participer à des activités. C'est pourquoi, dans un esprit associatif et convivial, nous proposons à adhérents des rencontres et échanges :

- Les animations : des moments de convivialité pour se retrouver et échanger
- La prévention : des réunions pour connaître les clés du bien vieillir
- La Gazette de Cassiopea pour partager l'actualité de l'association avec nos adhérents.

Foire Aux Questions Contrat et modalités

Que faire si l'adhérent 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 étant agréée «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 au mois de janvier à la déclaration de revenus (voir conditions sur le courrier joint à l'attestation).

Comment résilier le contrat ? Y a-t-il des frais ? L'adhérent peut résilier son contrat sans frais par simple courrier adressé à Cassiopea. Le mois au cours duquel intervient la résiliation est dû.

Je suis aidant et ne souhaite plus être appelé si l'adhérent a besoin d'aide, y a-t-il des démarches à effectuer ? Vous devez avertir l'adhérent dont vous êtes l'aidant et nous signaler par écrit votre décision.

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,... Seule 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 téléphoniques de contrôle automatiquement effectués chaque semaine ainsi que les appels effectués via le médaillon (coût d'un appel local, facturé par le fournisseur de téléphonie).

Je suis aidant et ne souhaite plus être appelé si l'adhérent a besoin d'aide, y a-t-il des démarches à effectuer ? Vous devez avertir l'adhérent dont vous êtes l'aidant et nous signaler par écrit votre décision.

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

