# La Téléassistance

# Simplicité

Votre Téléassistance est très simple à utiliser. Gardez en permanence votre télécommande sur vous (montre ou médaillon), une simple pression sur le bouton rouge et l'appel est envoyé via le transmetteur à notre plateau d'écoute.

La télécommande est étanche et fonctionne partout chez vous, sans décrocher le téléphone. Nous sommes à votre écoute 24h/24, n'hésitez pas : appuyez!

## ■ Écoute

Dès réception de l'appel, un opérateur est à votre écoute. Ce chargé de téléassistance, spécialement formé pour faire face à toutes les situations trouvera la solution adaptée à votre besoin. Si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer ou si le dialogue est incompréhensible, nous agirons au plus vite pour vous venir en aide.

### Action

Qu'il s'agisse de prévenir un proche ou les secours, nous mettons en œuvre la solution adaptée à vos besoins et restons à votre écoute pendant toute la durée de l'intervention. Nous agissons de jour comme de nuit pour assurer votre sécurité et vous apporter soutien et réconfort convivial.

### Option Détection de chute\*

La solution bracelet / pendentif Vibby OAK®, connectée au transmetteur de téléassistance permet :

- L'envoi classique d'une alarme en appuyant sur le bouton.
- La détection et l'envoi automatique d'une alarme en cas de détection de chutes lourdes

\*Cette solution est proposée en complément de la prestation de base et induit un coût mensuel supplémentaire.

### Une mise en place simple, rapide & efficiente pour notre partenaire

avec mise à disposition des outils d'aide à la vente et de gestion Aucun tracas : Mondial assistance s'occupe de tout, installation, facturation, accompagnement par un interlocuteur unique de proximité.

# Comment fonctionne la Téléassistance



**Transmetteur** 





Réception par la centrale d'écoute Identification automatique de l'abonné





Liaison abonné / opérateur





### Réponse, donc dialogue

En cas d'angoisse, demande d'information ou test, l'opérateur de téléassistance échange avec l'abonné au travers d'un dialogue rassurant sans envoi d'intervenant.

En cas d'information de chute sans blessure ou soucis du quotidien, le chargé de téléassistance sollicite le réseau de proximité (famille, voisin) déclaré dans la fiche de renseignements.

En cas d'information d'agression, problème médical urgent, malaise ou chute avec blessure, le chargé de téléassistance informe les services de secours pour intervention et contacte un dépositaire de clé en parallèle qui se rendra chez l'abonné pour accompagner l'abonné et faciliter l'accès au domicile.



#### Absence de dialogue

En cas d'absence de dialogue ou de dialogue compréhensible, le chargé de téléassistance contacte un dépositaire de clé qui se rendra au domicile pour lever le doute.

En cas de refus ou d'indisponibilité des dépositaires de clés à se rendre sur place, le chargé de téléassistance supposera d'une situation d'urgence et contactera les pompiers pour intervention.





#### Le chargé de téléassistance :

- Suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin
- S'informe de la situation chez le bénéficiaire et de l'aide apportée par les intervenants
- Informe un des membres de la famille si celle-ci n'est pas sur place en cas d'hospitalisation ou sur demande de l'abonné



