Le mot du Président

Le Département du Nord attache, à travers une politique active en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, la plus grande importance au maintien à domicile dans de bonnes conditions et pour le plus longtemps possible.

Le Département du Nord, soucieux de proposer une prestation en adéquation constante avec les besoins des Nordistes, a fait le choix de développer un service de téléassistance de qualité dont la gestion est confiée à la société GTS Mondial assistance. La prestation de téléassistance s'enrichit aujourd'hui par un service de soutien psychologique afin de lutter contre l'isolement et la solitude de nos concitoyens les plus fragiles. Une prestation qui répondra, je le souhaite, aux attentes des Nordistes et leur apportera la satisfaction escomptée.

Le Président du Conseil départemental du Nord
Jean René LECERF

Nord
le Département

Grâce à la téléassistance, vivez en toute sérénité.

Mondial Assistance se mobilise 24h/24 et 7 jours/7 à vos côtés pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation.

MONDIAL ASSISTANCE

Mondial Assistance - Pôle Téléassistance
81 Rue Pierre Sémard
92320 CHÂTILLON
0811 65 7000*
*coût d'un appel local
info@gts-teleassistance.com
www.mondial-teleassistance.com

Contactez votre agence locale :

La Téléalarme du Nord
187 Boulevard Faidherbe
59280 ARMENTIÈRES
0811 650 700*
*coût d'un appel local
infonord@gts-teleassistance.com
www.telealarmedunord.fr

S! services à la personne

How can we help?*
*Besoin d'aide ?

Mondial Assistance - Pôle Téléassistance
81 Rue Pierre Sémard – 92324 Châtillon cedex
Société Anonyme au capital de 720 000 euros
SIRET N° 33037719300082 - NAF 8010 Z
N° Intracommunautaire : FR 44330377193 - 330 377 193 RCS NANTERRE

Document non contractuel – Copyright – Tous droits réservés Mondial Assistance – Juillet 2016 - Imprimé sur papier issu de forêts durablement gérées.

Téléalarme du Nord

La téléassistance selon Mondial Assistance

Un service à la personne au quotidien pour bien vivre chez soi, en toute sécurité

How can we help?*
*Besoin d'aide ?

Nord
le Département

MONDIAL ASSISTANCE

La téléalarme du Nord

Simplicité

Une simple pression sur la télécommande vous met en relation avec nous.

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

Sans attendre, nous répondons à votre demande et nous analysons la situation.

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

Nous prévenons vos proches et mettons en œuvre la solution adaptée à vos besoins

Nous nous assurons que les moyens d'action sont convenablement mis en œuvre. Qu'il s'agisse de prévenir un proche ou les secours, nous 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.

Comment fonctionne la Téléassistance

Que se passe-t-il lorsqu'une alarme est déclenchée ?

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