



Le médaillon d'appel d'urgence de cette grand-mère ressemble, aux yeux de sa petite-fille, à un bouton magique permettant d'appeler à l'aide.

Photo: SmartLife Care SA

SmartLife Care est le nouveau partenaire premium d'ASD Suisse

Les appareils d'appel d'urgence retardent l'entrée en EMS et réduisent le risque de décès après une chute – à condition qu'ils n'aient pas un effet stigmatisant au point que les personnes concernées les rangent dans un tiroir et ne les sortent plus jamais. C'est là que les produits faciles à utiliser de SmartLife Care, nouveau partenaire premium d'Aide et soins à domicile Suisse, interviennent: ils offrent à la fois sécurité et élégance.

KARIN MEIER. Chaque année, 17000 personnes en Suisse font une chute si fâcheuse qu'elles se blessent gravement et doivent faire face à une longue convalescence – et même 10 % d'entre elles en décèdent. La majorité sont âgées de plus de 64 ans. C'est ce que révèle le Bureau de prévention des accidents (BPA).

Prévenir les traumatismes liés aux chutes

Rolf Bona, CEO et responsable du développement des produits chez SmartLife Care, connaît non seulement ces chiffres, mais aussi les situations de vie sous-jacentes. «Environ une personne âgée sur deux ne peut

pas se relever seule après une chute», explique-t-il. «Or, plus elle reste allongée, plus le risque de complications, voire de décès, est élevé. Car l'immobilité peut entraîner différents traumatismes liés à la position couchée – déshydratation, pneumonie ou encore formation de caillots sanguins.» La rapidité avec laquelle les personnes concernées sont retrouvées après une chute détermine donc le destin de ces seniors: «Plus court est le temps d'immobilité, plus grande est la chance qu'une personne puisse poursuivre sa vie de la même manière qu'avant la chute.» C'est là que les dispositifs d'appel d'urgence modernes entrent en jeu. Ils ne peuvent pas

empêcher les chutes, mais en atténuent les conséquences et retardent par exemple l'entrée en EMS. En moyenne, selon Rolf Bona, les personnes âgées peuvent rester chez elles près de trois ans et demi de plus si elles ont un dispositif d'appel d'urgence. La condition préalable est que celui-ci fonctionne parfaitement sur le plan technique et plaise suffisamment à la personne pour qu'elle le garde toujours sur elle. SmartLife Care est consciente de ces exigences et a développé des produits qui les satisfont.

«La sécurité maximale sur le marché»

Il y a d'abord l'aspect technique: l'entreprise est issue de Swisscom (voir encadré) et dispose d'un grand savoir-faire en matière de transmission de données. Les alertes déclenchées par les appareils d'appel d'urgence sont toutes gérées de manière redondante. Cela signifie que si le réseau de Swisscom, par lequel les urgences sont généralement transmises, tombe en panne, c'est le réseau d'un autre opérateur qui est utilisé. Même une panne de courant est palliée: les appareils SmartLife Care contiennent soit une batterie de secours intégrée qui



«Parce qu'ils raccourcissent les temps de réponse et réduisent ainsi la gravité des problèmes de santé, les systèmes d'appel d'urgence soulagent les organisations d'aide et de soins à domicile.»

ROLF BONA
CEO et responsable du développement des produits chez SmartLife Care

SmartLife Care: faits et chiffres

En 2015, Swisscom a lancé le service d'appel d'urgence SmartLife Care après cinq ans de travail de mise en place. En 2017, ce service est devenu une entreprise indépendante appartenant à Swisscom et à la compagnie d'assurance Helvetia. La même année, SmartLife Care a enregistré 10 000 mises en service et a remporté le prestigieux prix de design «Red Dot». En 2018, elle a lancé sur le marché une nouveauté mondiale: l'appareil d'appel d'urgence à commande vocale «Allegra», récompensé par un prix d'innovation. Jusqu'au printemps 2023, le nombre de mises en service est passé à 33 333. Une quarantaine de collaborateurs travaillent pour l'entreprise, la majorité d'entre eux assurant un service d'urgence 24h/24. La collaboration avec Aide et soins à domicile Suisse a débuté en 2018, lorsque SmartLife Care est devenu son partenaire officiel pour les appels d'urgence. Elle a été intensifiée début 2024: depuis lors, SmartLife Care est partenaire premium d'Aide et soins à domicile Suisse. Hotline SmartLife Care: 0848 65 65 65 (tous les jours de 6h30 à 20h)

→ www.smartlife-care.ch

peut tenir au moins 18 heures, soit une batterie normale d'une autonomie d'au moins 24 heures. Comme l'alarme est déclenchée sans fil ou par commande vocale, les appareils d'appel d'urgence fonctionnent également dans les pièces où la communication mobile est mauvaise. C'est pourquoi SmartLife Care n'utilise pas de smartwatches ni même de smartphones. «Nous offrons le plus haut niveau de sécurité sur le marché, y compris en comparaison internationale», souligne Rolf Bona.

SmartLife Care ne surveille que les appareils, pas les personnes. Par exemple, il n'existe pas de fonctions de suivi permettant de localiser les personnes ou d'enregistrer leurs mouvements. En raison de préoccupations éthiques, l'intelligence artificielle (IA) n'est utilisée que dans le marketing et d'autres domaines où il n'y a pas de contact direct avec la clientèle. «Nous ne voulons pas que l'IA réceptionne des appels ou nous transmette

Schweizer Pflegekongress 2.-3. Mai

2-3 mai Congrès suisse des soins infirmiers 2024

Kursaal Bern
www.sbk-asi.ch/congress

Organisation:



Forum Fribourg
19. & 20. April 2024 / 19 & 20 avril 2024

JHaS
13. Kongress *Congrès*

PROGRAMM PROGRAMME

www.jhascongress.ch

info@jhascongress.ch



des alarmes. Car chez nous, ce sont les personnes qui sont au centre, pas les machines», explique Rolf Bona.

Une apparence semblable à un accessoire

En plus d'une technique fiable, les produits SmartLife Care se distinguent par leur design séduisant: les boutons d'urgence sont intégrés dans des montres, bracelets ou médaillons d'appel d'urgence attrayants. Ils ressemblent à des accessoires normaux, ce qui évite toute stigmatisation en tant que «personne fragile», contrairement aux dispositifs d'urgence voyants. Les bracelets d'urgence sont les plus appréciés, car ils sont très faciles à mettre et à enlever grâce à leur bande élastique. Pour les personnes particulièrement fragiles, des boutons d'alarme pour le bain résistant aux projections d'eau, ainsi que des capteurs de chute intégrés dans les boutons, sont disponibles en option. Par ailleurs, des détecteurs de fumée sont aussi en vente auprès de SmartLife Care.

Les boutons et les touches d'alarme se connectent sans fil ou par la voix à une station de base qui déclenche l'alarme. Des stations de base fixes, destinées exclusivement à l'intérieur du domicile, sont disponibles. Un autre appareil a été conçu pour les situations où les per-

sonnes sont en déplacement. Un troisième type d'appareil peut être utilisé à l'intérieur et à l'extérieur. Rolf Bona compare les appareils à glisser dans son sac à main à une bombe aérosol, que beaucoup de femmes connaissent: «A 18 ans, on emportait avec soi un spray au poivre pour sortir. A 85 ans, on emporte l'un de nos appareils d'appel d'urgence. L'idée est la même: on espère ne jamais en avoir besoin, mais cela apporte de la sécurité.»

Trois variantes d'abonnement disponibles

L'alarme à déclencher est déterminée par l'abonnement souscrit chez SmartLife Care. Avec l'abonnement «Basic», seuls les contacts privés sont contactés. Avec l'abonnement «Comfort», si aucun contact privé enregistré ne réagit, l'alarme est transmise à la centrale d'appels d'urgence de l'entreprise. Environ 240 alarmes y sont reçues chaque jour. Enfin, l'abonnement «Professional» envoie directement l'alarme à la centrale d'appels d'urgence. Grâce au large choix de boutons d'urgence, d'appareils et d'abonnements, SmartLife Care peut répondre aux besoins de sa clientèle avec flexibilité. Les conseils des employés du service clientèle jouent un grand rôle. Ils ont pour la plupart plus de 50 ans et font preuve de patience et d'empathie. «Les employés peuvent se mettre à la place des clientes et des clients et leur expliquer les appareils de façon à ce qu'ils comprennent leur fonctionnement», explique Rolf Bona. Comme beaucoup de proches s'adressent à la hotline avant ou après le travail, celle-ci est ouverte dès 6h30 et jusqu'à 20h.

Ensemble avec l'Aide et soins à domicile

Rolf Bona espère beaucoup du partenariat premium avec Aide et soins à domicile Suisse: «Nous partageons avec l'Aide et soins à domicile (ASD) le même intérêt: nous voulons que les gens puissent vivre le plus longtemps possible chez eux de manière autonome. Pour cela, il faut un réseau solide. Nous en faisons partie avec les organisations d'ASD.» Sa vision est la nécessité d'intégrer les organisations d'aide à domicile dans le système d'appel d'urgence, comme c'est déjà le cas chez nos voisins depuis longtemps. «Parce qu'ils raccourcissent les temps de réponse et réduisent ainsi la gravité des problèmes de santé, les systèmes d'appel d'urgence déchargent les organisations d'ASD. Ceci est scientifiquement prouvé. L'effet préventif des appareils d'appel d'urgence est également avéré: les utilisateurs bougent davantage, ce qui contribue à leur santé et peut réduire les interventions de l'ASD», explique Rolf Bona.

Les intérêts de SmartLife Care ne sont pas que commerciaux, souligne-t-il: «Retarder l'entrée en EMS permet de soulager le système de santé, ce qui profite à toute la société.» L'entreprise montre aussi sa fibre sociale ailleurs: les bénéficiaires de prestations complémentaires obtiennent un abonnement à prix réduit.

HÖGG
LIFTSYSTEME

LAUSANNE
☎ 021 800 06 91

ST. GALLEN
☎ 071 987 66 80

BERN
☎ 033 439 41 41

MONTE-ESCALIERS

LIFTS À PLATE-FORME
LIFTS À SIÈGE
HOMELIFTS

Les experts en lifts

Livraison rapide

www.hoegglift.ch

5 ANS DE GARANTIE