
Allo Alzheimer

analyse des fiches d'appel 2020

5 octobre 2021
Version 2



AG2R LA MONDIALE

Emmanuel Bartholo
Sophie Ranjard
ebartholo@kynos.info - sranjard@kynos.info

K Y N O S	Etudes & Logiciels
	3 rue des Montiboefus
	75020 Paris France
	tel : 01 40 30 23 23
	fax : 01 40 30 24 52
	modalisa@kynos.info
	www.modalisa.com

Sommaire

Dispositif et volume de fiches 2009-2020	page 3
Mois, jours et durée des appels reçus	page 5
Le mode de connaissance de Allo Alzheimer	page 7
Les appels passés par des Appelant-e-s	page 8
Les appels concernant des Patient-e-s	page 11
L'état d'avancement de la maladie	page 18
Le contexte de l'appel, la catégorie de demande	page 19
Les types d'informations et l'orientation fournies	page 21
Les sources d'informations utilisées par les écoutants	page 23
Extrait de verbatims relatifs au confinement	page 24
Evolutions récentes 2017-20	page 26

Les fiches saisies depuis 2009

1527 fiches saisies et analysées en 12 ans

L'unité de base est l'appel

En 2020 95% des appels sont des premiers appels

La fiche a légèrement évolué depuis 2009, la dernière version date de 2018

L'enquête est en ligne à l'adresse suivante

<https://www.modalisa-enquete.com/allo-alzheimer/>

<https://www.modalisa-formulaire.com/alloalzheimer/Formulaire.html>

Les résultats suivants portent sur l'année 2020 et les tendances 2017-2020

Année d'appel

	Effectifs	Fréquence
2009	43	2,8 %
2010	127	8,3 %
2011	92	6,0 %
2012	43	2,8 %
2013	72	4,7 %
2014	78	5,1 %
2015	136	8,9 %
2016	217	14,2 %
2017	235	15,4 %
2018	134	8,8 %
2019	116	7,6 %
2020	234	15,3 %
Total	1 527	100,0 %

Le dispositif vu du côté de l'écoutant

1

alloalzheimer
0970 818 806
7 jours sur 7 de 20h à 22h
(coût d'un appel local)

Fiche Allo Alzheimer 2021

Vous avez accès sur ce site au recueil des fiches des appelants. Remplissez cette fiche directement ou à partir de votre fiche papier numérotée. A la fin de la saisie cliquer sur « Enregistrer la fiche ». Vous recevez un message de confirmation et un numéro identificateur qui vous permet de modifier votre fiche si vous le souhaitez.

[Pour accéder à une fiche vierge, cliquer ici](#)

Pour revenir sur une fiche, saisissez son code : puis cliquez sur :

En cas de problème technique vous pouvez nous contacter par mail : [Envoyer un mail](#)

2

Recueil de données par les écoutants en 2 temps :

-1 temps sur du papier

-1 temps sur la fiche informatique

alloalzheimer
0970 818 806
7 jours sur 7 de 20h à 22h
(coût d'un appel local)

Fiche Allo Alzheimer 2021

1. Numéro questionnaire papier

2. Jour d'appel

2.b Heure d'appel

 h mn

3. Origine de l'appel

- Allo Alzheimer, numéro direct
 Transfert d'appel de France Alzheimer (bascule)
 Autre

4. Prénom de l'écoutant

5. Durée de l'appel en minutes

 minutes

L'appelant

6. Genre appelant

- homme A
 femme A

7. Code postal ou département de l'appelant en chiffres

8. Commune de l'appelant

9. Lien de proximité avec le patient

- Conjoint, famille même génération
 Enfant, famille génération en-dessous
 Ami, voisin
 Autre lien, préciser













Les mois et jours de la semaine des appels 2020

Situation 2020








20 appels par mois en moyenne

Mars 2020 : arrêt des appels dû au premier confinement

Mois d'appel (Année d'appel 2020)

janvier		13	(5,6%)
février		19	(8,1%)
mars		3	(1,3%)
avril		29	(12,4%)
mai		29	(12,4%)
juin		28	(12,0%)
juillet		26	(11,1%)
août		19	(8,1%)
septembre		12	(5,1%)
octobre		26	(11,1%)
novembre		15	(6,4%)
décembre		15	(6,4%)
Total		234	

Jour d'appel (Année d'appel 2020)

dimanche		15	(6,4%)
lundi		41	(17,5%)
mardi		27	(11,5%)
mercredi		39	(16,7%)
jeudi		44	(18,8%)
vendredi		46	(19,7%)
samedi		22	(9,4%)
Total		234	







La durée moyenne des appels

Situation 2020 et évolution 2017-2020

La durée moyenne des appels est de 22 mn, elle est stable depuis 2017 : soit 24 mn en 2017 et idem en 2019

Durée de l'appel en minutes	
Moyenne	21,93
Ecart-type	14,09
Minimum	1
Maximum	71
Nombre	224
Sans réponse	10
Médiane	20
Mode (valeur la plus fréquente)	20

Classes sur Durée de l'appel en minutes









Moins de 5 mn		10	(4,5%)
de 5 à moins de 15 mn		57	(25,4%)
de 15 à moins de 30 mn		95	(42,4%)
de 30 à moins de 45 mn		39	(17,4%)
de 45 à moins de 60 mn		16	(7,1%)
60 mn et plus		7	(3,1%)
Total		224	

Le mode de connaissance de Allo Alzheimer

Situation 2020

Internet et professions de santé

Mode de connaissance de Allo Alzheimer

Internet		25	(49,0%)
Professionnels de santé, paramédical, pharmacie		11	(21,6%)
Médecin généraliste		6	(11,8%)
Autre mode de connaissance, préciser		5	(9,8%)
Relations, bouche à oreille		4	(7,8%)
Presse régionale		3	(5,9%)
Affiches		2	(3,9%)
Presse nationale		1	(2,0%)
Total / répondants		51	

Interrogés : 234 / Répondants : 51 / Réponses : 57 Pourcentages calculés sur la base des répondants

Evolution 2017-2020

Internet toujours en tête : 52% en 2019

Disparition des affiches qui étaient encore en 2^{ème} position en 2019

Les appels passés par des Appelant-e-s : genre et lien de proximité

3 appels sur 4, soit 75%, sont passés par des Appelantes Femmes, soit une proportion supérieure à celle de 2017 (60,7%).





Genre appelant

femme A		175	(75,1%)
homme A		58	(24,9%)
Total		233	

Plus de 2 appels sur 3 (69%) émanent d'Enfants de Patients, de la génération d'en-dessous. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2017 (69% contre 74% en 2017).

Près d'un appel sur 4 (23%) émane d'un Conjoint, ce chiffre est en hausse (23% contre 15% en 2017). Ces appels de conjoints concernent plutôt des Patients Hommes.

Lien de proximité avec le patient

Enfant, famille génération en-dessous		155	(69,2%)
Conjoint, famille même génération		51	(22,8%)
Autre lien, préciser		10	(4,5%)
Ami, voisin		8	(3,6%)
Total		224	

Autre lien : famille élargie, 2 cas d'appelants-patients

Les appels passés par des Appelant-e-s : région de résidence

Région de l'appelant

	Effectifs	Fréquence
Île-de-France	59	32,4 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	34	18,7 %
Auvergne-Rhône-Alpes	24	13,2 %
Occitanie	17	9,3 %
Nouvelle-Aquitaine	9	4,9 %
Centre-Val de Loire	9	4,9 %
Hauts-de-France	8	4,4 %
Bretagne	8	4,4 %
Grand-Est	7	3,8 %
Normandie	2	1,1 %
Pays de la Loire	2	1,1 %
Bourgogne-Franche-Comté	1	0,5 %
DOM	1	0,5 %
Polynésie	1	0,5 %
Total	182	100,0 %

Les appels passés par des appelants depuis l'Île de France sont en première position, devant ceux passés depuis la Provence Côte d'Azur, comme en 2017 et 2018 (appels d'enfants de patients, résidant en Ile de France).

IdF : 32,4% contre 26%, soit une hausse de 6,4 points (Paris en tête)

PCA : 18,7% contre 15,4% soit une hausse de 3,3 points (Bouches du Rhône en tête)

La région Auvergne-Rhône-Alpes est passée en 3ème position (13,2% contre 9% soit une hausse de 4 points), devant l'Occitanie, restée stable.

Les appels passés par des Appelants-es Aidants

98,7% des appels, soit la quasi-totalité sont passés par un appelant autre que le patient, ce chiffre est en hausse (81% en 2017).

Les Appelants-Patients, une espèce en voie de disparition?

L'appelant est-il le patient?

Non, appelant pas patient		221	(98,7%)
Oui, appelant patient		3	(1,3%)
Total		224	

Sinon, accompagne-t-il le patient ?

oui		162	(74,3%)
non		56	(25,7%)
Total		218	



3 appels sur 4 (74%) émanent d'Appelants qui accompagnent le Patient, soit une hausse par rapport à 2017 (71,3% en 2017).

Les appels concernant des Patient-e-s : genre

2 appels sur 3 concernent des Patientes Femmes, soit 63,6% des appels totaux, contre 58,6% en 2017 (chiffre en hausse de 5 points avec des variations annuelles).

1 appel sur 3 concerne un Patient Homme, soit 36,4% des appels, contre 41,4% en 2017.

Genre patient

Femme P		140	(63,6%)
Homme P		80	(36,4%)
Total		220	

la Fondation Recherche Alzheimer

<https://alzheimer-recherche.org/la-maladie-alzheimer/quest-maladie-dalzheimer/definition-et-chiffres/>

Consulté le 9/8/2021



Caractérisation des patients en fonction de leur genre

Pour les appels concernant des Patients Hommes, par rapport aux F

Plutôt des appels émanant de conjoints (42,5%) ou d'enfants (48,8%)

Pas de différenciation Moins de 80 ans / Plus de 80 ans

Plutôt des appels pour des Patients résidant en Bouches du Rhône (29,2%)

Plutôt des appels en stade avancé ou final (54,5%) mais 45% d'appels en stade de début de la maladie. *Idem en 2017.*

Et des appels ... Patientes Femmes, par rapport aux H

Des appels émanant d'Enfants (80,7%)

Pas de différenciation Moins de 80 ans / Plus de 80 ans



Plutôt des appels pour des Patientes résidant à Paris (24%)

Plutôt des appels en stade avancé ou final (66,7%) et 33,3% d'appels en stade de début de la maladie. *Idem en 2017.*










Les appels concernant des Patient-e-s : âge

Près de 2 appels sur 3 concernent des Patients de 80 ans et plus, cette part des 80 ans et plus est en augmentation de 21 points depuis 2017 (41% en 2017)

Age patient

Moins de 80 ans		73	(37,6%)
80 ans et plus		121	(62,4%)
Total		194	

Age patient

Moins de 60 ans		4	(2,1%)
de 60 à moins de 65 ans		5	(2,6%)
de 65 à moins de 70 ans		15	(7,7%)
de 70 à moins de 75 ans		23	(11,9%)
de 75 à moins de 80 ans		26	(13,4%)
de 80 à moins de 85 ans		61	(31,4%)
de 85 à moins de 90 ans		38	(19,6%)
de 90 à moins de 95 ans		20	(10,3%)
95 ans et plus		2	(1,0%)
Total		194	

Le taux de prévalence augmente avec l'âge (à 80 ans 1 personne sur 5 en France).

Source : <https://www.fondation-mederic-alzheimer.org/les-chiffres-cles>

En Europe la maladie d'Alzheimer atteint plus de 20 % de la population (globale) âgée de plus de 80 ans.

Source : Dementia in Europe Yearbook 2019 – Estimating the prevalence of dementia in Europe

Les appels concernant des Patient-e-s : stats âge

Les appels 2020 concernent des Patients d'un âge moyen de 80 ans, comme en 2019, l'âge moyen ayant augmenté de 4 points depuis 2017.

Age du Patient	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Moyenne	76,34	78,87	80,52	80,08
Ecart-type	9,56	10,07	9,93	8,96
Minimum	23	38	37	47
Maximum	95	97	97	98
Nombre	185	118	104	194
Sans rép	50	16	12	40
Médiane	76	80	82,5	83
Mode	70	80	88	83

Les appels 2020 concernent des Patients Hommes d'un âge moyen de 79,5 ans et des Patientes Femmes d'un âge moyen de 80,3 ans, soit 0,7 point de différence entre Hommes et Femmes. Cet écart H / F s'est réduit : il était de 1,7 en 2019.

Age patient / Genre patient	Homme P	Femme P	GLOBAL
Moyenne	79,55	80,26	80,08
Ecart-type	9,52	8,62	8,96
Minimum	48	47	47
Maximum	98	93	98
Nombre	66	125	194
Sans rép	14	15	40
Médiane	82	83	83
Mode	84	83	83

Caractérisation des patients en fonction de leur âge

Les appels concernant les Patients de Moins de 80 ans par rapport aux 80 ans et plus

Appels d'enfants majoritaires (54,8%) mais davantage d'appels de conjoints-es (28,8%)

Pas de différenciation par Genre, ni par Lieu de résidence

Des appels de patients en stade de début de la maladie (49%) comme en stade avancé/final (51%)

Part relative des appels pour les Moins de 80 ans en Stade avancé en hausse depuis 2017 (+ 4 points)

Les appels concernant les Patients de 80 ans et plus par rapport aux Moins de 80 ans

Appels d'Enfants de patients (80,2%)

Pas de différenciation par Genre

Plutôt des résidentes parisiennes (28,6%)

Plutôt des Patients en stade avancé de la maladie (68%) et 32% seulement en stade de début de la maladie

Part relative des appels pour les 80 ans et plus en Stade avancé en baisse depuis 2017 (-4 points)

Les appels concernant des Patient-e-s : région de résidence

Les appels passés pour des Patients résidant en Ile de France (35% contre 24% en 2017) sont en augmentation (+11 points), Paris en tête

Les appels passés pour des Patients résidant en Provence Côte d'Azur (18,4% contre 13% en 2017) sont également en augmentation (+5,4 points), Bouches du Rhône en tête

Ceux passés pour des Patients résidant dans d'autres Régions ont baissé.

Région du patient

	Effectifs	Fréquence
Île-de-France	61	35,1 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	32	18,4 %
Auvergne-Rhône-Alpes	20	11,5 %
Occitanie	17	9,8 %
Nouvelle-Aquitaine	10	5,7 %
Hauts-de-France	8	4,6 %
Centre-Val de Loire	8	4,6 %
Grand-Est	7	4,0 %
Bretagne	5	2,9 %
Normandie	3	1,7 %
Pays de la Loire	2	1,1 %
DOM	1	0,6 %
Total	174	100,0 %

Les appels concernant des Patient-e-s : département

Département du patient

	Effectifs	Fréquence
Paris	29	16,7 %
Bouches-du-Rhône	26	14,9 %
Yvelines	7	4,0 %
Rhône	6	3,4 %
Seine-et-Marne	6	3,4 %
Hauts-de-Seine	6	3,4 %
Allier	5	2,9 %
Hérault	5	2,9 %
Nord	5	2,9 %
Seine-Saint-Denis	4	2,3 %
Val-d'Oise	4	2,3 %
Alpes-Maritimes	3	1,7 %
Haute-Garonne	3	1,7 %
Ille-et-Vilaine	3	1,7 %
Indre-et-Loire	3	1,7 %
Isère	3	1,7 %
Loire	3	1,7 %
Lot-et-Garonne	3	1,7 %
Essonne	3	1,7 %

Les appels passés pour des Patients Hommes concernent plutôt des Patients locaux (13)

Les appels passés pour des Patientes Femmes concernent plutôt des Patientes résidant à Paris

Les appels passés pour des Patients situés en zone rurale restent minoritaires : 13% (12% en 2017, 10% en 2019).

Zone rurale ou habitat isolé

	Effectifs	Fréquence
Non, pas zone rurale	98	86,7 %
Oui, zone rurale	15	13,3 %
Total	113	100,0 %

Etat d'avancement de la maladie



38% des appels concernent des Patients en Stade de début de la maladie, ce nombre est en baisse de 4,6 points par rapport à 2017 (42,6% en 2017).

62% des appels concernent des Patients en Stade avancé ou final, ce nombre est en hausse de 4,6 points (57,4% en 2017).




Ces 77 appels en stade avancé ou final concernent plutôt

- des Patientes Femmes (68% contre 32% de Patients H)
- et des Patients âgés de 80 ans ou Plus (70% contre 30% de Moins de 80 ans).

Etat d'avancement de la maladie

	Effectifs	Fréquence
Stade de début 	47	37,9 %
Stade avancé / final 	77	62,1 %
Total	124	100,0 %

Etat d'avancement de la maladie

	Effectifs	Fréquence
Stade de début 	47	37,9 %
Stade avancé 	74	59,7 %
Stade final 	3	2,4 %
Total	124	100,0 %

Le contexte de l'appel

Les 4 premiers items sont identiques à ceux de 2019 mais le Besoin d'écoute et de soutien est passé en première place alors qu'il était en 2ème place en 2017.

Les appels concernant un Besoin d'information sont corrélés au stade de Début de la maladie

Les appels dans un contexte d'Aggravation de la maladie ont augmenté : 16,5% en 2020 contre 13,3% en 2017, soit une hausse de 3,2 points.

Les appels concernant un Placement dans une institution sont corrélés au stade de Stade avancé de la maladie

Contexte de l'appel

	Effectifs	Fréquence
Besoin d'écoute et de soutien	114	55,3 %
Besoin d'information, de conseil	106	51,5 %
Epuisement moral	55	26,7 %
Epuisement physique	38	18,4 %
Aggravation de la maladie	34	16,5 %
Situation de crise	32	15,5 %
Placement dans une institution	19	9,2 %
Annonce d'un diagnostic	9	4,4 %
Entrée-Sortie d'hôpital	8	3,9 %
Autre contexte, préciser	2	1,0 %
Total / répondants	206	202,4 %

La catégorie de demande de l'appelant

Les 3 premiers items sont identiques à ceux de 2017 et dans le même ordre décroissant.

Les appels concernant des Demandes d'accès à un Service d'aide à domicile ont augmenté : 10,3% contre 4% en 2018-19. Attention aux petits effectifs.

Catégorie(s) de demande de l'appelant

	Effectifs	Fréquence
Soutien moral	66	45,2 %
Comportement du patient	46	31,5 %
Demande d'informations sur la maladie	37	25,3 %
Comportement de l'aidant	26	17,8 %
Accès à une maison spécialisée	16	11,0 %
Accès à un service d'aide à domicile	15	10,3 %
Accès à un accueil de jour	13	8,9 %
Accès à un diagnostic, à des soins	11	7,5 %
Réunions d'aidants	10	6,8 %
Demande d'informations juridiques	10	6,8 %
Accès aux aides financières	10	6,8 %
Demande d'informations sur les traitements	9	6,2 %
Autre objet, préciser	6	4,1 %
Ecoute déguisée	1	0,7 %
Accès à une consultation mémoire	1	0,7 %
Total / répondants	146	189,7 %

Les types d'informations fournies

Les informations de type Conseils sur la vie quotidienne sont passés en 1ère position : 51% contre 38% en 2017, soit une hausse de 13 points.

Les informations sur la maladie elle-même sont passés en 2ème position : 33,3% contre 40% en 2017, soit une baisse de 6,7 points.

Type(s) d'informations fournies

	Effectifs	Fréquence
Conseils sur la vie quotidienne	52	51,0 %
Informations sur la maladie	34	33,3 %
Coordonnées d'établissements	27	26,5 %
Autre information, préciser	19	18,6 %
Total / répondants	102	129,4 %

Autres informations fournies : synthèse

Augmenter les heures de l'auxiliaire de vie

CCAS Conseil Départemental pour [APA](#) / CMRR / Formations FE pour aidants / SOS Amitiés/Site FA

Consulter un avocat

Se rapprocher de la famille

Se rapprocher du médecin traitant

Trouver un nouveau médecin traitant qui assurera un suivi

Une aide à la prise de décision

Une médiation animale

L'orientation : lieux et personnes ressources

Les 2 premiers items sont identiques et dans le même ordre qu'en 2018

La modalité Médecin généraliste a été introduite en 2018 (25,8%).

Parmi les Autres personnes ressources, les psychiatres, psychologues et neurologues sont en tête

Parmi les Autres lieux-ressources, la consultation mémoire, Maia, Alma, le CCAS, la Mairie...

Orientation : lieu(x) et personne(s) ressources

	Effectifs	Fréquence
Réseau de France Alzheimer	84	54,9 %
Médecin généraliste	70	45,8 %
Services ou établissements	28	18,3 %
Autre personne, préciser	25	16,3 %
Assistante sociale	18	11,8 %
Collectivité territoriale	16	10,5 %
CLIC	12	7,8 %
IMA	7	4,6 %
Autre lieu, préciser	6	3,9 %
Espace éthique méditerranéen	1	0,7 %
Total / répondants	153	174,5 %

Les sources d'informations utilisées par les écoutants

Parmi les Sources d'informations l'annuaire du réseau France Alzheimer est toujours en tête mais en baisse : 46,8% contre 53,3% en 2017, soit une baisse de 6,5 points.

Source(s) d'informations

	Effectifs	Fréquence
L'annuaire du réseau France Alzheimer	29	46,8 %
Internet	22	35,5 %
L'annuaire de la Fondation Médéric Alzheimer	14	22,6 %
Autre source, préciser	5	8,1 %
Fascicule 13 senior		
Total / répondants	62	112,9 %

Internet : point à préciser dans la future fiche

Verbatims, extraits relatifs au confinement

Le terme de Confinement apparaît dans 10% des appels, on peut estimer que le confinement a aggravé la situation des Patients et des Aidants.

« Avec le confinement ce monsieur est agité, et son épouse contrariée et fatiguée. Appelle pour savoir si la maman peut nous appeler. » Patient 92 ans.

« Avec le confinement, cette dame est en grande souffrance, sorties difficiles, discussions impossibles et ses filles habitent l'Angleterre. Grand besoin de parler » Patiente 70 ans

« Avec le confinement, les beaux parents ont pris la maman, mais dégradation, cherche à partir, suit sa fille partout. Appel pour aider ses beaux-parents. » Patiente 65 ans

« Avec le confinement, ne comprend pas qu'il ne doit pas sortir. Anxiété majorée S'est déjà perdu 2 fois, à proximité de son domicile, voisinage bienveillant. » Patient

« Belle fille qui téléphone au sujet de sa belle-mère, 80 ans, maladie d'Alzheimer diagnostiquée en 2014, vit avec son mari et sa fille à Paris. Elle ne reconnaît plus sa fille et pense que c'est sa sœur, devient agressive. Elle devait aller en Accueil de jour mais fermé pendant la période de confinement. Et la fille est hésitante car elle pense qu'un accueil de jour, c'est un hôpital. Besoin de conseil et d'information. La fille est épuisée. » Patiente 80 ans

« Besoin de parler de sa vie, son quotidien, les mots qu'ils se disent, le confinement un peu difficile, même avec le jardin. » Patient 92 ans

« Dame 56 ans infirmière en congé longue maladie est aidante auprès de sa maman 83 ans vivant seule à son domicile. Troubles cognitifs en place depuis plusieurs années et aggravation durant le confinement. Médecin traitant actif pour cadrer et accompagner la patiente : paramédicaux et APA. La fille est prise en charge au sein d'une plateforme de répit. Son appel renvoie à beaucoup d'angoisses autour du devenir de la maman et de son rôle qu'elle donne aujourd'hui à ses côtés : elle veut retrouver sa place de fille et non d'infirmière. Une démarche de mise sous tutelle est en cours. Le mal être de cette dame pointe des problèmes financiers pour la mise en place de garde à domicile et un problème affectif vis à vis de sa maman. Dame suivie par une psychologue car son frère absent et son mari refuse de parler du cas de sa mère. Un RDV chez le gériatre est prévu. Le suivi de sa maman est mis en place. Elle nécessite de connaître le diagnostic précis de la maladie dont est atteinte sa maman. A également songé à un HDJ voire un placement » Parente 83 ans, stade avancé

« Depuis le confinement, le papa boit. Il sort et s'achète de quoi boire. La maman ne sait plus que faire. » Patient 62 ans

Verbatims, extraits relatifs au confinement

« Depuis le confinement, plus d'aides, fatiguée, épuisée, parle de placement. » Patient

« Diagnostic de la maladie Alzheimer, pendant la 1ere période de confinement. Est inquiète car a des coups de colère, fréquemment » Patient 86 ans

« Fille de 44 ans appelle pour demande renseignements et conseils car papa 80 ans diagnostiqué MA. Ce Monsieur vit avec son épouse 81 ans en appartement. Maladie dévoilée par son comportement durant le confinement : agressif, hallucinations, maladresses du mouvement, amaigrissement. Le couple bénéficie d'aide-ménagère, soins infirmiers et kiné. Les RDV chez le Psy et le Neurologue confirment et aident avec médicaments pour calmer. La fille et son frère ont mis en place une garde à domicile par alternance car période de vacances. Que faire dans quelques semaines lorsqu'ils retrouvent chacun leur travail car la maman a peur. Orientation vers un lieu d'accueil et d'orientation pour encore bénéficier d'écoute et de conseils car ont de la peine et ne savent pas comment agir. Orientation vers le médecin traitant pour demande APA. Conseils sur la vie quotidienne : comment préparer la rentrée et mettre en place un rythme de visites des proches ou aides de professionnels de santé » Patient 82 ans, stade début.

« Fille qui vit à 70 kms de ses parents le père en cours d'exploration pour la MA. en plus le papa est dialysé 3 fois par semaine 4 h et à cause du confinement sa femme ne peut plus l'accompagner ce qui vient ajouter aux autres problèmes » Patient 83 ans, stade début

« Il supporte mal le confinement, en fin de journée veut rentrer chez lui et veut revoir sa mère (elle est morte depuis longtemps) » Patient 83 ans

« J'appelle pour ma belle-mère qui pendant le confinement avait des changements d'humeur : pleurs, veut mourir » Patiente, 82 ans

« Le confinement aggrave les troubles, elle veut absolument sortir et se met en danger, elle a chuté. Fille inquiète, a besoin de parler. Le papa , 87 ans, dans le déni complet des problèmes de son épouse et refuse toute aide. » Patiente 84 ans

« Maman est très valide mais depuis le confinement ne sort plus ce qui a un retentissement sur la santé physique et morale » Patiente 87 ans

« Mari, infarctus il y a 2 mois, épuisé, fatigué, avec le confinement tout est arrêté, se retrouve seul avec son épouse. » Patiente 65 ans

« Période de confinement difficile » Patient

« Une dame appelle pour sa Maman dont l'état s'est fortement dégradé depuis le 1er confinement. Le maintien à domicile devient difficile et la Dame est écrasée par la gestion de sa Maman. » Patiente, stade avancé.

Evolutions récentes 2017-2020 : 5 points à retenir

1. Deux régions pour les Appels d'Appelants pour des Patients : IDF, PCA

Les appels pour des patients résidant en Ile de France et Provence Côte d'Azur ont augmenté :

Appelants IdF : + 6 points

Patients IdF : +11 points

Appelants PCA : +3 points

Patients PCA : +5 points

ceux des autres régions sont stables ou en baisse

2. Des appels concernant des Patients

- d'un Age moyen plus élevé, de 80 ans et plus (âge moyen + 4 points).

- à un Stade plus avancé de la maladie (+ 5 points)

- et dans un contexte d'Aggravation de la maladie (+ 3 points).

3. Moins d'informations fournies sur la maladie

Globalement la demande et la fourniture d'informations sont en baisse avec le développement d'Internet

En 2020, 34% des appels ont donné lieu à des fournitures d'informations aux Appelants (-7 points / 2017).

4. Plus de conseils dispensés

Notamment des conseils sur la vie quotidienne (+13 points)

Réorientation vers le médecin généraliste (1^{er} diagnostic et suivi)

5. Pour les écoutants besoin de compétences globales

La fonction d'Ecouteur s'est élargie, avec des réponses qui ont évolué vers le bilan, le conseil aux Appelants. On est sorti du doublet Question / Réponse vers une démarche plus globale, plus «densifiée», à la mesure de l'intensité de l'appel.

Depuis 2009 on observe 2 constantes:

La durée moyenne d'un appel : entre 21 et 24 mn

Des appels concernant des patientes femmes toujours majoritaires, conformément aux statistiques nationales : 2 malades sur 3 sont des femmes.

Détail des tendances 2017-2020 (1)

Intitulés	2009-2016	2017	2018	2019	2020	2017-2020	2017-2020
Nombre d'appels	808	235	134	116	234	=	
Jours d'appels les + fréquents	Mercredi	Mardi, vendredi	Lundi, mercredi	du lundi au vendredi	Jeudi, vendredi		
Durée moyenne d'un appel	21,5 mn	24 mn	22mn	24mn	22 mn	=	
Appels passés par des appelants femmes	70%	61%	71,4%	78%	75%		+14
Appels passés par des appelants hommes	30%	39%	28,6%	22%	25%		-14
Appels émanant de conjoints ou même génération	22%	15%	20,8%	13%	23%		+8
Appels émanant d'enfant ou génération en-dessous	69%	74%	73%	82,2%	69%		-5
Premier appel	84%	81%	89%	85%	99%		+14
Appels concernant des Patientes femmes	66%	58,6%	65,4%	75,2%	63,6%		+5
Appels concernant des Patients hommes	34%	41,4%	34,6%	24,8%	36,4%		-5
Appels concernant des Patients d'Age moyen	79,6 ans	76,3 ans	78,9 ans	80,5 ans	80,1 ans		+3.8
Appels concernant des Patients < 80	42,4%	59%	44%	42%	37,6%		-21,4
Appels concernant des Patients = 80+	57,6%	41%	56%	58%	62,4%		+21.4
Appels Région du patient <u>IdF</u>	21%	24%	24,6%	20,2%	35%		+11
Appels Région du patient Prov CA	26%	13%	15,6%	26,3%	18,4%		+5.4
Appels <u>avant</u> maladie : début	36%	42,6%	55%	41,4%	38%		-4.6
Appels <u>avant</u> maladie : avancé -fin	64%	57,4%	45%	58,6%	62%		+4.6

Détail des tendances 2017-2020 (2)

Intitulés	2009-2016	2017	2018	2019	2020	2017-2020	2017-2020
Contexte : Besoin d'infos, de conseil	57%	66%	71%	59,4%	51,5%		-14.5
Besoin d'écoute et de soutien	53%	61%	58%	58,4%	55,3%		-5.7
Epuisement moral	24%	25,7%	39,7%	36,6%	26,7%	=	+1
Aggravation de la maladie	6%	13,3%	9,9%	9,5%	16,5%		+3.2
Situation de crise	4%	13,8%	9,1%	12%	15,5%	=	
Demande : Soutien moral	46,5%	48%	51%	37,5%	45,2%		-2.8
Demande : Comportement du patient	28,7%	30%	43,4%	33%	31,5%	=	
Demande d'infos maladie	18%	23%	35%	32%	25,3%	=	+2.3
Infos fournies : sur la maladie	29%	40%	56,3%	55,2%	33,3%		-6.7
Infos fournies : conseils vie quotidienne	38,4%	38%	39%	46,6%	51%		+13
Infos fournies : coordonnées étabts	32,5%	28,5%	31%	19%	26,5%	=	-2
Orientation : réseau FA	48%	55%	66,3%	55,4%	55%	=	
Orientation : médecin généraliste	-	-	25,8%	36,5%	45,8%		+20
Orientation : assistante sociale	27%	28,4%	17%	19%	11,8%		
Orientation : services ou étabts	7%	14,8%	16,6% (2 ans)		18,3%		
Sources : annuaire Médéric	59,6%	44,6%	38%	37,8%	22,6%		-22
Sources : annuaire FA	26,5%	53,3%	50,8%	40,5%	46,8%		-6.5
Mode de connaissance AA : Internet	-	-	49%	55,6%	49%	=	
Mode connais. AA : affiches	17%	8%	24,5%	17,8%	4% non significatif		
Mode connais : Prof. de santé	11%	13,3%	8,2%	20%	21,6%		+8,3
Mode connais : Presse et brochures AG2R	4% non significatif (12 appels)	10% non significatif (6 appels)	14% non significatif (7 appels)	4% non significatif (2 appels)	0%		