

Ecoute, Conseil et Orientation

Le service Ecoute, Conseil et Orientation est un service dédié aux bénéficiaires afin de leur assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie.

L'Assistance vous propose :

- des informations sur les garanties d'assistance,
- des informations médicales, liées à la prévention, au handicap ou à la dépendance,
- des informations juridiques, administratives, économiques et sociales,
- des informations relatives à la vie pratique et quotidienne,
- des dispositifs de services à la personne,
- une orientation & la mise en relation avec un réseau des prestataires qualifiés pour faciliter votre quotidien.

Accompagnement Psycho-Social

Lorsqu'un bénéficiaire fait face à un aléa de la vie (santé, travail, famille, addiction, dépendance, financier...), l'Assistance propose la mise en relation avec son Département d'Accompagnement Psycho-Social pour l'écouter, le conseiller et l'accompagner dans la durée. L'équipe est composée d'assistants médico-sociaux, d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, et de psychologues et propose :

1. un service d'appels de convivialité qui permet de rompre l'isolement et de restaurer le lien social,
2. un service de conseil social qui accompagne dans la durée pour faciliter les démarches et l'accès aux droits,
3. un service de soutien psychologique pour une aide à la verbalisation et à la prise de distance.

Hospitalisation, Immobilisation, Maternité

Pour toute hospitalisation dès l'ambulatorie, en cas d'immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours ou de maternité (séjour en service maternité d'un établissement de soins public ou privé de plus de 4 jours, une césarienne ou une naissance prématurée ou multiple).

Les prestations peuvent être mises en place pendant ou après l'hospitalisation ou la maternité et pendant l'immobilisation.

Aide à domicile ou Prestations de bien-être

L'Assistance organise et prend en charge une aide à domicile à concurrence d'un maximum de 10 heures pour aider le bénéficiaire dans les tâches quotidiennes.

Si vous ne souhaitez pas une aide à domicile, des prestations de soutien et de bien-être peuvent vous être proposées en substitution : auxiliaire de vie, portage de repas, entretien du linge, livraison de courses alimentaires, coiffure à domicile, séance de pédicure, coaching santé ou coaching nutrition.

Garde / Transfert des enfants ou des personnes dépendantes à charge

L'Assistance organise et prend en charge soit leur garde à domicile à hauteur de 8 heures par jour pendant 5 jours, soit la venue d'un proche parent à votre domicile ou soit leur transport chez ce proche.

Garde des animaux domestiques

L'Assistance organise et prend en charge la garde des animaux domestiques dans un établissement spécialisé à concurrence de 300 euros TTC sur 30 jours.

Présence d'un proche au chevet

L'Assistance organise et prend en charge le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile du bénéficiaire ou jusqu'à son lieu d'hospitalisation.

Forfait Connectivité

En plus des prestations d'assistance, l'assistant vous propose, pour une hospitalisation de plus de 24 heures ou de maternité, la prise en charge d'un Forfait Connectivité qui correspond au frais d'abonnement pour l'accès à un téléviseur, à un téléphone fixe ou encore à Internet dans votre chambre lors de votre hospitalisation et pour une durée maximale de 30 jours.

Accompagnement des patients souffrant d'un cancer

Afin d'apporter un soutien aux patients suivis pour une pathologie cancéreuse (protocole de soins par Chimiothérapie, Radiothérapie ou Immunothérapie), l'Assistance est à disposition du bénéficiaire pour l'accompagner pendant toute la durée du protocole de soins.

L'Assistance propose au bénéficiaire, en complément du dispositif mis en place dans l'établissement de soins, la mise en relation avec une équipe pluridisciplinaire pour l'accompagner et le conseiller suite à cette annonce.

Cet accompagnement vise à :

Dès l'entrée et l'annonce de la maladie

- mieux appréhender le dispositif médical mis en œuvre,
- favoriser le bien-être physique et psychologique à travers une écoute thérapeutique face aux appréhensions, une aide pour l'annonce du diagnostic aux proches...
- limiter les conséquences sociales de la maladie à travers un suivi téléphonique pour faire un état des lieux de la situation administrative, anticiper les conséquences sociales et financières de la maladie, favoriser l'organisation familiale en tenant compte des rendez-vous médicaux...

Pendant toute la durée du traitement et le protocole de soins

Pendant toute la durée des soins, l'Assistance propose au bénéficiaire, la mise en relation avec un médecin afin d'informer quant à la nature des traitements, sur les effets secondaires et les solutions possibles pour les atténuer, ainsi qu'un suivi nutritionnel adapté à la pathologie cancéreuse.

Ces informations peuvent donner lieu à la mise en place d'entretiens téléphoniques (soutien psychologique et suivi social) et de prestations d'assistance (aide à domicile, portage de repas, activité physique...).

Aide à domicile

L'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire une aide à domicile pendant toute la durée du traitement, en cas de séances de radiothérapie, chimiothérapie ou immunothérapie dispensées en milieu hospitalier ou prescrites en traitement à domicile. Cette prestation s'organise :

- dans le cadre des chimiothérapies protocolisées, à raison de 2 fois 4 heures dans les 15 jours qui suivent chaque séance de chimiothérapie, dès lors qu'elles sont espacées d'au minimum 15 jours, et ce pendant toute la durée du traitement,
- dans le cadre des radiothérapies, le nombre d'heures attribué ne pourra excéder 4 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours,
- lorsque le traitement est un traitement de chimiothérapie ou immunothérapie, à prise journalière, le nombre d'heures attribué ne pourra excéder 4 heures d'aide à domicile par semaine de soin, réparties sur une période maximale de 15 jours.

Pour pouvoir bénéficier des prestations offertes par la garantie d'assistance, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteur dans un délai de 48 heures après la séance.

Lorsque le protocole de soins est terminé

A la fin des traitements curatifs (rémission ou traitement de confort), l'Assistance propose au bénéficiaire, la mise en relation avec un médecin afin de lui délivrer des informations de prévention santé (alimentation, sommeil...).

Ces informations peuvent donner lieu à la mise en place d'entretiens téléphoniques (soutien psychologique et suivi social) et des prestations d'assistance adaptées (un suivi nutritionnel pour adopter des habitudes alimentaires en prévention des facteurs de risques, une reprise d'une activité physique adaptée après l'évaluation de notre spécialiste-coach, une activité de loisir participant à la reconstruction de soi et/ou à la vie sociale).

En fin de vie et en cas de pronostic vital engagé

En situation de fin de vie ou si le pronostic vital est engagé, l'Assistance propose au bénéficiaire, la mise en relation avec un médecin afin de lui expliquer (ou à ses proches) les possibilités de prise en charge palliative et de l'informer sur les traitements de support.

Ces informations peuvent donner lieu à la mise en place d'entretiens téléphoniques (soutien psychologique et suivi social) et l'organisation de la venue d'un proche au chevet.

Accompagnement des Aidants

Concilier sa vie professionnelle et personnelle quand on est aidant n'est pas toujours simple, l'Assistance est à la disposition du bénéficiaire pour le conseiller et l'accompagner dans cette situation.

Bilan psycho-social de la situation

À tout moment, l'Assistance propose l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour effectuer un bilan psycho-social de la situation.

Assistance préventive

L'aidant peut bénéficier d'un accompagnement afin de mieux appréhender :

- une situation d'épuisement,
- sa santé et son bien-être,
- un soutien pour la vie quotidienne,
- un soutien au maintien de son activité professionnelle.

Assistance et soutien lors d'une situation de crise

L'Assistance apporte un accompagnement pour aider à mieux vivre financièrement et émotionnellement la situation de crise avec des solutions adaptées en cas :

- d'un empêchement de l'aidant lié à son état de santé,
- d'un épuisement de l'aidant,
- d'une dégradation de l'état de santé de la personne aidée.

Fin de la situation d'aidant

L'aidant peut alerter l'Assistance - chaque fois que nécessaire - sur son besoin de soutien (administratif, psychologique et juridique) lorsque la personne aidée retrouve ses capacités ou si la personne aidée décède.

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par l'Assistance.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.

Pour le conseil, le transfert médical, et le transfert de corps, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur.

Également, en cas de traitement anticancéreux, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la séance.

Les déplacements dans les DROM s'entendent à l'intérieur du même département.



Accompagnement des situations de handicap

Afin de limiter les conséquences du handicap dans le quotidien, l'Assistance est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner à chaque moment de vie.

Bilan psycho-social de la situation Lorsque le bénéficiaire est ou entre en situation de handicap, l'Assistance propose à tout moment l'expertise du département d'accompagnement psycho-social pour réaliser un bilan psycho-social.

Lors de la survenue du handicap Lorsqu'une altération des fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques restreint les activités du quotidien, l'Assistance propose :

- un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être,
- un accompagnement social pour limiter les conséquences du handicap au quotidien,
- une enveloppe de prestations d'assistance visant à mieux appréhender la nouvelle situation pour le bénéficiaire et son entourage (aide à domicile, prestation de bien-être, garde d'enfant(s), médiation familiale, ...).

Au quotidien Lorsque le handicap est reconnu par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), l'Assistance propose :

- un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être,
- un accompagnement social pour limiter les conséquences du handicap au quotidien,
- une enveloppe de prestations d'assistance (en complément d'une prestation financée par la MDPH) visant à limiter les dépenses liées au handicap (aide à domicile, prise en charge du reste à charge de fournitures médicales ou paramédicales, inscription annuelle à un réseau d'entraides...).

Dans les situations de crise Lorsque le bénéficiaire reconnu par la MDPH est confronté à une situation de crise (hospitalisation ou immobilisation), l'Assistance propose :

- un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être,
- un accompagnement social pour faire face à cette difficulté,
- une enveloppe de prestations d'assistance afin de soutenir le bénéficiaire handicapé ou son proche aidant et faciliter le retour au domicile (aide à domicile, auxiliaire de vie, portage de repas, garde d'enfant(s)...).



Prestations d'Assistance en cas de décès en France

Lors du décès d'un bénéficiaire, les prestations suivantes peuvent être mises en place (dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation) : aide à domicile, prestations de soutien et bien-être, garde (enfants, personnes dépendantes, animaux).

En complément, l'Assistance peut être sollicitée :

Transfert de corps ou d'urne Lorsque le décès d'un bénéficiaire survient à plus de 50 kilomètres du domicile, l'Assistance organise et prend en charge les frais de transfert, d'embaumement et administratifs jusqu'à 3 000 euros TTC ainsi que les frais de cercueil jusqu'à 800 euros TTC.

Présence d'un proche Si les formalités nécessitent la présence d'un proche, l'Assistance organise et prend en charge le transport ainsi que les frais d'hôtel pendant 5 nuits (125 euros TTC par nuit maximum).

Accompagnement Obsèques L'Assistance offre à tout moment la possibilité au bénéficiaire de confier l'enregistrement de ses volontés qui sera communiqué sur demande aux proches lors du décès ainsi que des conseils relatifs à l'organisation des obsèques.

Le nombre d'heures attribuées, la prestation et sa durée sont déterminés lors de l'évaluation de la situation par l'Assistance.

Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.

Pour le conseil, le transfert médical, et le transfert de corps, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenue du fait générateur.

Également, en cas de traitement anticancéreux, la demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la séance.

Les déplacements dans les DROM s'entendent à l'intérieur du même département.