



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 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 & l'intermédiation avec le réseau des prestataires de l'Assistance.



ASSISTANCE DÈS UNE HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE, UNE IMMOBILISATION, OU UNE MATERNITE

En cas d'une hospitalisation en ambulatoire, d'une immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours ou d'une maternité (séjour à l'hôpital de plus de 4 jours, une naissance prématurée, une césarienne ou une naissance multiple).

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

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

Aide à domicile ou prestations de bien-être en substitution

Si le bénéficiaire ne souhaite pas une aide à domicile, l'Assistance peut proposer des prestations de soutien et de bien-être en substitution : auxiliaire(s) de vie, dispositif de téléassistance, entretien(s) du linge, prestation(s) de livraison de courses alimentaires, séance(s) de coiffure à domicile ou de pédicure, service(s) de portage de repas, séance(s) de coaching santé ou de coaching nutrition.

Garde ou transfert des enfants ou des personnes dépendantes à charges

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

Garde des animaux domestiques

L'Assistance 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.

Frais de télévision

En plus des prestations d'assistance, l'Assistance propose, en cas d'hospitalisation plus de 24 heures ou en cas de maternité, la prise en charge des frais de location d'un téléviseur dans votre chambre 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'Assistance met en place et prend en charge une aide à domicile à concurrence de 2 fois 4 heures dans les 3 semaines qui suivent la séance pendant toute la durée du traitement.

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 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 une équipe pluridisciplinaire pour l'écouter, le conseiller et l'accompagner à chaque moment de vie.

L'équipe est composée d'assistants médico-sociaux, d'assistants de service social, de conseillers en économie sociale et familiale, d'éducateurs spécialisés et de psychologues et propose :

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



ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS DE HANDICAP

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

Bilan psycho-social de la situation	Lorsque le bénéficiaire est en situation de handicap, l'Assistance propose à tout moment l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour réaliser un bilan psycho-social.
Lors de la survenue du handicap	<p>Lorsqu'une altération des fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques restreint les activités du quotidien, l'Assistance propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être, • un accompagnement social pour limiter les conséquences du handicap au quotidien, • une prestation d'assistance à domicile visant à mieux appréhender la nouvelle situation pour le bénéficiaire et son entourage (aide à domicile, prestation de bien-être, médiation familiale...).
Au quotidien	<p>Lorsque le handicap est reconnu par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), l'Assistance propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être, • un accompagnement social pour limiter les conséquences du handicap au quotidien, • une prestation d'assistance à domicile (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	<p>Lorsqu'un bénéficiaire reconnu par la MDPH est confronté à une situation de crise, l'Assistance propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un soutien psychologique pour favoriser le mieux-être, • un accompagnement social pour faire face à cette difficulté, • une prestation d'assistance à domicile (en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures ou d'immobilisation de plus de 2 jours) afin de soutenir le bénéficiaire handicapé ou son proche aidant (aide à domicile, auxiliaire de vie, garde d'enfant(s)...).



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 : <ul style="list-style-type: none">• 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 : <ul style="list-style-type: none">• 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 : <ul style="list-style-type: none">• la personne aidée retrouve ses capacités,• la personne aidée décède.



ASSISTANCE OBSÈQUES EN FRANCE

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

En complément, l'Assistance peut être sollicitée :

Transfert/rapatriement de corps ou urne	Lorsque le décès d'un bénéficiaire survient à plus de 50 kilomètres du domicile, l'Assistance 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 (75 euros TTC/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.

La prestation et sa durée sont déterminées lors de l'évaluation de la situation par le Service d'Assistance. Les interventions doivent être sollicitées dans les 20 jours qui suivent l'évènement.