



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'ambulatoire, 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.



Protocole de soins anticancéreux

Afin d'apporter un soutien aux patients suivis pour une pathologie cancéreuse (protocole de soins par chimiothérapie et/ou radiothérapie), l'Assistance met à disposition du bénéficiaire une 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 et/ou chimiothérapie dispensées en milieu hospitalier ou prescrites en traitement à domicile. Cette prestation s'organise :

En cas de traitement anticancéreux

- Dans le cadre des chimiothérapies protocolisées, à raison de 2 fois 2 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 attribuées ne pourra excéder 2 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, à prise journalière, le nombre d'heures attribuées ne pourra excéder 2 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.



Prestations complémentaires aux personnes handicapées

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.

Service d'information et d'orientations	L'Assistance apporte une information et orientation spécifique au bénéficiaire (l'autonomie, les aides, les ressources, l'invalidité, l'emploi, le statut, le droit des personnes).
En cas de maternité ou d'hospitalisation de plus de 24 heures	En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures ou de maternité d'un bénéficiaire handicapé visuel ou moteur disposant d'un chien guide ou d'un chien d'assistance, l'Assisteur organise et prend en charge le transfert de ce dernier ou sa garde pendant 30 jours maximum dans un centre agréé.
En cas d'accident ou de maladie soudaine de l'aidant	Si l'aidant habituel est hospitalisé, l'Assistance organise et prend en charge la venue d'une aide pendant 8 heures maximum, au domicile du bénéficiaire.
Aide aux déplacements	En cas de déménagement ou de changement d'emploi du bénéficiaire handicapé, l'assistance organise et prend en charge la venue d'un accompagnateur ou auxiliaire d'intégration sociale pour l'apprentissage du nouvel environnement à concurrence de 8 heures dans les 30 jours suivant l'évènement.



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 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 et le transfert médical, 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.