



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'ambulatorio, en cas d'immobilisation imprévue de plus de 5 jours ou prévue de plus de 10 jours, ou de maternité de plus de 4 jours.

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 30 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 Présence d'un proche au chevet

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.

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.



Prestations complémentaires en soutien à la

Maternité et Parentalité

Afin d'apporter un soutien aux parents ou futurs parents, l'Assistance est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner à chaque étape de la vie familiale.

Service d'informations

Ce service permet aux parents ou futurs parents de bénéficier – à leur demande – d'informations, de conseils et de soutien par téléphone (soins, éducation, modes de garde, développement de l'enfant, socialisation, hygiène, santé et nutrition) concernant le jeune enfant de 0 à 6 ans.

Préparer l'arrivée d'un enfant

En cas de protocole d'assistance à la procréation, d'interruption de grossesse, de deuil périnatal, d'immobilisation de plus de 5 jours dans le cadre d'une grossesse pathologique, l'Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes permettant de faciliter le retour au domicile :

- un soutien au couple et/ou à la famille (thérapie de couple, médiation familiale...),
- l'intervention d'un professionnel de la petite enfance,
- une aide à domicile,
- une prestation de bien-être,
- une garde d'enfant(s),
- le transport aller et retour des enfants jusqu'au domicile d'un proche ou la venue de ce proche.

Accueillir l'enfant

Pour toute maternité, l'Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes permettant de faciliter le retour au domicile :

- une aide à domicile,
- l'intervention d'un professionnel de la petite enfance,
- une prestation de bien-être,
- une garde d'enfant(s),
- le transport aller et retour des enfants jusqu'au domicile d'un proche ou la venue de ce proche,
- un soutien au couple et/ou à la famille (thérapie de couple, médiation familiale...).

Quand un enfant de 0 à 3 ans est atteint d'une Affection Longue Durée (ALD), s'il est hospitalisé plus de 48 heures ou immobilisé plus de 5 jours, l'Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes visant à préserver l'organisation familiale :

- la présence d'un proche au chevet,
- la garde d'enfant(s),
- le transport aller et retour des enfants jusqu'au domicile d'un proche,
- l'intervention d'un professionnel de la petite enfance,
- une aide à domicile,
- une prestation de bien-être,
- un soutien au couple et/ou à la famille (thérapie de couple, médiation familiale...).

Être parent

Quand un enfant est atteint d'une ALD jusqu'à ses 18 ans, s'il est hospitalisé plus de 48 heures ou immobilisé plus de 5 jours, l'Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes visant à préserver l'organisation familiale :

- une prestation d'école à domicile,
- une garde d'enfant(s),
- le transport aller et retour des enfants jusqu'au domicile d'un proche ou la venue de ce proche, l'intervention d'un professionnel de l'enfance,
- un soutien au couple et/ou à la famille (thérapie de couple, médiation familiale...),
- une aide à domicile,
- une prestation de bien-être.

Concernant la « garde d'enfants » habituelle et salariée, si elle est hospitalisée de manière imprévue plus de 4 jours ou immobilisée de manière imprévue plus de 5 jours, l'Assistance organise et prend en charge l'une des prestations suivantes :

- une garde d'enfant(s),
- le transport aller et retour des enfants jusqu'au domicile d'un proche ou la venue de ce proche.

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 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 :

- 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...

Dès l'entrée et l'annonce de la maladie

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...).

L'Assisteuse 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.

Aide à domicile

Pour pouvoir bénéficier des prestations offertes par la garantie d'assistance, le bénéficiaire doit contacter l'Assisteuse 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 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.

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.



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.



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.