

*L'édito*

C'est déjà l'automne et voici une nouvelle édition de votre journal.

Il nous a en effet semblé important de vous rappeler un certain nombre d'informations pratiques. Ainsi, par exemple, savez-vous que pour toutes vos sorties et vos déplacements occasionnels, vous pouvez bénéficier des chèques « *Sortir +* » ? N'hésitez pas à les demander à votre caisse de retraite complémentaire.

Ce second numéro est aussi l'occasion de représenter l'équipe Hestia à toutes celles et ceux qui ont recours à nos services depuis peu.

D'abord vos interlocutrices au quotidien, Ingrid, votre responsable de secteur qui gère les plannings d'intervention des intervenantes à votre domicile, ainsi que Nathalie qui a en charge la mise en place et le respect des procédures de qualité et de la télégestion.

Laurence sera attentive à solutionner tous vos problèmes comptables et Sandrine notre chargée de communication, à qui nous devons l'édition de ce bulletin d'information, saura mettre en page vos suggestions pour nos prochains numéros.

Enfin moi-même, qui suis à votre disposition et à votre écoute pour tout problème particulier que vous pourriez rencontrer.

*Claude Benassi*



# Entre Nous

## Le journal d'Hestia



### **Les vacances d'hiver approchent !**



Comme chaque année, nous avons besoin de connaître vos dates de départ en congé, afin que nous puissions assurer une meilleure organisation du service.

N'hésitez pas à les communiquer à votre intervenante ou directement à votre chargée de clientèle Hestia.

### **Continuité du service**

Hestia assure le remplacement de votre intervenante à domicile durant ses congés. Néanmoins, nous ne pouvons pas vous assurer que les remplacements se feront aux mêmes jours et aux mêmes heures (sauf cas exceptionnels).

C'est pourquoi, nous vous contactons afin de convenir ensemble d'un planning.

### **Arrivée du questionnaire « Qualité »**

Vous allez bientôt être consulté sur votre satisfaction du service fourni par Hestia. Un « Questionnaire Qualité » vous sera transmis début décembre qui nous permettra d'évaluer la qualité de nos prestations.

Aussi, nous vous demandons d'être le plus juste possible concernant vos réponses car c'est votre avis concernant nos intervenantes et notre service sur toute l'année écoulée, que nous attendons.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé des résultats obtenus et des actions d'amélioration qui en découleront.

### **Une équipe à votre service**

Vous avez des questions, des informations ou des idées à nous communiquer ? Identifiez vos interlocuteurs Hestia.



Ingrid ETOURNEAU  
Responsable Secteur



Nathalie NOVARA  
Responsable Qualité  
et développement



Laurence TOUBOUL  
Comptabilité



Claude BENASSI  
Direction



Sandrine REA  
Communication

## Le cahier de liaison, un outil qui rassemble

Le cahier de liaison est mis en place à votre domicile pour :

- Répondre à une exigence réglementaire
- Faciliter les échanges entre les différents intervenants à votre domicile et nos salariés
- Suivre efficacement les missions
- Laisser des consignes, échanger avec la famille...

**Utilisez-le !**

## Ayez toujours une paire de gants sous la main !

Les gants professionnels doivent être fournis par les clients, au même titre que les produits ménagers :

- Des gants jetables, pour l'aide à la personne
- Des gants type « Mapa » pour l'entretien du domicile

Merci de les fournir aux intervenantes à votre domicile.



## La télégestion, retour sur le 1er mois



Après 1 mois de mise en place du système de télégestion, 85 % du personnel utilise cette nouvelle méthode de fonctionnement.

Afin de pouvoir étendre le système, nous avons besoin des numéros de téléphone des clients qui utilisent une ligne téléphonique par Internet (commençant par « 09 ») et qui ne nous ont pas encore été transmis.

Veuillez nous contacter afin de nous communiquer ce numéro au : **04.93.70.27.66**.

## L'accompagnement occasionnel, sortez sans stresser

Vous avez besoin de sortir (rendez-vous médicaux, coiffeur, courses...) mais vous ne pouvez pas vous déplacer seul ?

Une aide à domicile vous accompagne pendant cette sortie. Le besoin peut être occasionnel (rendez-vous médical) ou régulier (activité en club hebdomadaire). Cela peut être pour une heure ou pour une demi-journée...

La durée du transport fait partie de la prestation et est donc facturée :



Tarif horaire :

20,90 € / heure

Frais kilométriques :

0,59 € / km

L'intervenante qui vous prend en charge, vous fait signer un contrat : sont notés les heures de début et de fin de prise en charge, ainsi que le nombre de kilomètres parcourus.

Les frais annexes (parking, restauration...) sont à la charge du client.

Le montant de l'accompagnement occasionnel ouvre droit à une réduction fiscale (selon la législation en vigueur).

**Pour plus d'informations, contactez-nous au  
04.93.70.27.66**

### Le dispositif « Sortir + »

Si vous avez plus de 80 ans, vous pouvez obtenir des chèques « **Sortir +** » auprès de votre caisse de retraite complémentaire.

Contactez-là dès à présent pour en faire la demande !



Des nouvelles du Groupe Mosaïque



### La « Cueillette Solidaire » porte ses fruits !



Depuis cet été, l'équipe solidaire a cueilli des prunes, des figues, du raisin, de la lavande...

**Soutenez notre projet en titillant vos papilles et votre odorat !**

De la confiture de prune, des sachets de lavande ainsi que de l'eau florale de lavande sont disponibles à la vente dès à présent !

Plus d'informations sur <http://cueillette.groupe-ess.org>

Ou contactez **Sophie Allain au 06.10.45.86.00**

