

## Règlement de fonctionnement de Multi' services à domicile (MSD)

Siège social

MSD, 11 rue Vincent Van Gogh – 94190 Villeneuve Saint Georges

Les locaux de l'Association MSD

### **Bureau d'accueil dans le Val de Marne**

16 rue des Oliviers - 94320 THIAIS

### **Bureau d'accueil dans les HAUTS DE SEINE :**

56 Avenue de l'Agent Sarre 92700 Colombes

Tél : 01.43.89.27.72 E-mail : multiservicesadomicile@hotmail.fr

Site internet : <http://www.multiservicesadomicile.fr>

SIRET : 532 145 588 000 28 – APE : 9609Z

Agrément Qualité n° : N/090511/A/092/Q/062 délivré par la DIRECCTE : de la région Ile-de-France

Unité Territoriale de Val-de-Marne et des Hauts-de-Seine

N°SAP 532145588

## I. Dispositions générales

### Art.1

Le présent document s'adresse aux clients, aux acteurs et aux partenaires de l'Association Multi Services à domicile (MSD)

Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été adopté par le conseil d'administration du service et est valable pour une durée de 5 ans. Il peut faire l'objet d'une modification à l'initiative de la direction, à la demande de l'association ou à la demande des bénéficiaires.

Il est remis et à disposition de toute personne accompagnées et/ou de son représentant légal avec le livret d'accueil.

Il est affiché dans les locaux de l'association, et remis à chaque personne qui intervient à votre domicile à titre salarié, ou bénévole.

### Art.2

Multi Services à Domicile est une association de services à la personne, loi 1901, créée le 12 juillet 2009, à but non lucratif.

Les services proposés s'inscrivent dans un projet individualisé d'aide et d'accompagnement élaboré à partir d'une évaluation globale des besoins de la personne.

Ils concourent au maintien à domicile, à la préservation ou à la restauration de l'autonomie, à la continuité et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Missions principales :

1. Assurer le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées, en mettant à leur disposition des aides à domicile capables de faciliter leur vie quotidienne et leur permettre de rester le plus longtemps possible à leur domicile et dans de bonnes conditions.
2. Répondre aux besoins des familles et des personnes isolées avec enfant(s) pour les aider à résoudre des difficultés passagères, améliorer ou rétablir leur équilibre de vie.
3. Soutenir les actions en soutien à la parentalité des familles fragilisées menées par les acteurs publics territoriaux, communaux et nationaux.

Multi Services à Domicile propose donc :

Des aides à domicile (Technicienne d'intervention sociale et familiale, auxiliaires de vie sociale, agent à domicile)

## II. Dispositions concernant le bénéficiaire

### a) Dispositions relatives aux droits du bénéficiaire

#### Art.3

MSD s'engage à respecter et faire respecter, d'une part, les droits fondamentaux des bénéficiaires tel que le définit le code de l'action sociale et des familles :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- Libre choix entre des prestations adaptées à son maintien à domicile
- Prise en charge individuelle de qualité favorisant son autonomie et respectant son consentement
- Confidentialité des informations le concernant
- Accès à l'information relative à sa prise en charge Information sur ses droits et recours possibles dans le cadre de la prestation
- Participation directe à l'élaboration et à la mise en œuvre de son projet de vie.

D'autre part, les chartes annexées au présent règlement suivantes :

1. La charte des droits et des libertés de la personne âgée, et libertés de la personne accueillie
2. La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
3. La charte Nationale de soutien à la parentalité

#### Art.3

Le client se voit proposer un accompagnement individualisé, adapté à ses besoins et à ses choix auquel il a participé à l'élaboration.

Son consentement est obligatoire. Il est précédé par la mise à disposition de tous les moyens du service, adaptés, à la situation, aux conditions et aux conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

#### Art.4

L'Association s'engage à :

- ❖ Respecter les horaires prédéfinis lors de la signature du document individuel de prise en charge. En cas d'imprévu, l'Association s'engage à prévenir le bénéficiaire le plus tôt possible et de proposer le remplacement du salarié absent.

#### Art.5

Le financement des prestations du service :

- ❖ Les fonds personnels
- ❖ L'aide des Pouvoirs Publics par l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA, PCH)
- ❖ Les aides des caisses de retraite et mutuelles

#### Art.6

Elle s'engage à assurer des prestations de qualité, telles qu'elles sont définies par la réglementation en vigueur.

Pour ce faire, les aides à domicile sont tenues de :

- ❖ Participer régulièrement à des réunions de travail organisées par le service
- ❖ Participer à des actions de formation
- ❖ Diversifier leurs interventions en changeant régulièrement de bénéficiaires, tous les ans ou tous les deux ans

#### b) Dispositions relatives aux obligations du bénéficiaire

#### Art.7

Le bénéficiaire doit être présent, pour accueillir l'aide à domicile et pendant toute la durée de la prestation. Il doit faciliter l'accès à son domicile et doit respecter les horaires définis.

Dans le cas où le bénéficiaire a des difficultés de déplacement et ne peut donc ouvrir la porte, il peut confier un trousseau de clés au service. Une attestation de dépôt sera établie à cet effet.

#### Art.8

Le bénéficiaire doit mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des tâches et activités prévues dans le document individuel de prise en charge. Le bénéficiaire ne doit pas demander à l'aide à domicile des travaux plus importants que ceux lui incombant dans le présent règlement et définis dans le document individuel de prise en charge

- Fournir les denrées nécessaires à la préparation des repas.
- Disposer des modalités de financements nécessaires afin de procéder aux achats pour ses besoins de première nécessité.

#### Art.9

Le bénéficiaire ne doit en aucun cas faire preuve de discrimination raciale et/ou d'âge envers le personnel du service.

#### Art.10

Le bénéficiaire doit prendre ses dispositions pour que les prestations s'effectuent dans de bonnes conditions, notamment :

- en évitant de faire supporter un tabagisme passif
- en évitant une consommation excessive de boissons alcoolisées durant l'intervention
- en s'interdisant l'usage de drogues illicites
- en veillant à la sécurité de l'aide à domicile en cas de présence d'un animal domestique durant l'intervention.
- en permettant à l'aide à domicile de travailler aisément sans contraintes particulières en présence de proches en vacances au domicile
- Le bénéficiaire ne doit en aucun cas verser à l'aide à domicile une quelconque rémunération ou gratification.

### III. Dispositions concernant l'Association MSD

#### Art.11

##### a) Missions des aides à domicile

Grâce à son agrément qualité MSD a pour mission d'assurer les tâches listées ci-dessous :

##### 1. Les services dédiés aux « Personnes Agées, Handicapées, Dépendantes »

- Accompagnement hors domicile Personnes Agées et/ou Personnes Handicapées
- Assistance aux personnes âgées
- Assistance aux personnes handicapées
- Conduite du véhicule personnel
- Garde-malade, sauf soins
- Commissions et préparation de repas
- Entretien de la maison et travaux ménagers

##### 2. Les services dédiés « la Petite Enfance »

- Assistance administrative à domicile
- Accompagnement et déplacement d'enfants de +3 ans
- Garde enfant +3 ans à domicile
- Soutien scolaire à domicile

##### 3. Les services dédiés aux familles fragilisées

- Entretien du logement et du linge
- Courses quotidiennes si nécessaire
- Préparation et accompagnement des enfants à l'école
- Préparation des repas
- Préparation de l'organisation future (après la fin de l'intervention)

#### **Activités éducatives, soutien à la parentalité.**

- Préparer l'arrivée du bébé
- Développement des activités d'éveil pour les enfants
- Apprentissage de l'hygiène
- Soins aux nourrissons
- Suppléance du parent (en cas de maladie par exemple)
- Soutien scolaire
- Préparation à la rentrée scolaire
- Apprentissage des rythmes de vie de l'enfant
- Organisation du cadre familial Organisation de la vie quotidienne
- Apprentissage dans l'organisation et la gestion de la vie quotidienne
- Apprentissage à la gestion du budget courant
- Conseils à l'achat
- Education alimentaire

- Accompagnement des parents vers les actions de soutien à la parentalité existantes
- Apprentissage des limites tant pour les parents que pour les enfants
- Apprentissage à la socialisation Apprentissage de l'organisation lors d'évènements de rupture

### **Activités sociales et relationnelles dans l'objectif d'un maintien de l'autonomie**

- Accompagnement dans les démarches administratives Recherche d'aide ou de structure de proximité
- Aider les parents à s'organiser pour s'insérer dans leur environnement
- Accompagnement vers des activités extérieures (clubs, HG, Clsh, colonies de vacances ...)
- Accompagnement vers l'accès aux droits.

#### **Art.12**

##### b) Méthodes et principes d'organisation des services

MSD intervient dans toutes les Départements suivants : Val de Marne et Hauts-de-Seine, selon les besoins et les disponibilités du service.

Multi'Services à Domicile intervient 7 jours/ 7 du lundi au dimanche de 9h00 à 20h00 (y compris les jours fériés).

En dehors de ces horaires d'ouverture, les week-ends et jours fériés un répondeur téléphonique est à votre disposition ou en cas de problème urgent, le numéro d'astreinte est le

07 68 99 39 17.

#### **Art.13**

##### c) Attitude et rôle des professionnels du service

1. Le salarié(e) est informé de ses droits et de ses devoirs vis-à-vis du bénéficiaire. Le règlement intérieur lui est remis en main propre contre une décharge,
2. Le salarié(e) s'engage à respecter les chartes signées par l'association et sa politique de qualité.
3. Le salarié(e) est tenu de prévenir du bénéficiaire et l'Association dans les meilleurs délais pour toute absence ou de retard. Un certificat médical en cas absences pour maladie sous 48 heures,
4. En cas d'accident du travail le salarié(e) doit prévenir l'Association, pour qu'elle puisse faire une déclaration d'accident de travail auprès de la Sécurité Sociale,
5. En aucun cas le salarié(e) ne doit emprunter de l'argent à du bénéficiaire ou tout autre objet appartenant à l'bénéficiaire,
6. Les achats effectués par le salarié(e) à la demande du bénéficiaire doivent fait l'objet d'une facture et mentionnés dans le cahier de liaison,

7. Les dommages causés par le salarié(e) dans l'exercice de sa mission sont prises en charges par l'assurance de l'association. Dans ce cas, du bénéficiaire et le salarié(e) doivent soumettre le descriptif des faits à l'association,
8. L'aide à la prise de médicaments est interdit,
9. Il est absolument interdit de consommer des boissons alcoolisées sur le lieu de travail. L'utilisation du téléphone sans l'autorisation de l'bénéficiaire est exclue,
10. Le (salarié(e) s'engage à ne recevoir aucune visite personnelle sur son lieu de travail, ni d'emmener ses propres enfants,
11. Le salarié(e) s'engage à ne pas solliciter de travail directement auprès des bénéficiaires dont les coordonnées lui auraient été données par l'association et à n'accepter aucun travail qui ne serait déclaré et mentionné sur sa fiche de paie.
12. La santé du personnel est suivie une fois par an par la médecine du travail. IPAL au 16 rue Séjourné 94000 CRETEIL Tel : 01.49.56.17.75

#### Art.14

##### d) Exceptions

- ❖ Les prestations doivent uniquement concernés le bénéficiaire
- ❖ Aucune des activités suivantes ne pourra être confiée à l'aide à domicile :
  - Jardinage,
  - Déménagement
  - Nettoyage de parties annexes
  - Entretien ou garde d'un animal
  - Nettoyage de vitre en hauteur ( à taille humaine maximum)

#### Art.15

##### a) Mise en œuvre de l'accompagnement

1. A chaque début d'intervention, l'aide à domicile précise avec le bénéficiaire les tâches prioritaires à mettre en œuvre, en fin d'intervention sollicite l'avis du bénéficiaire et mesure sa satisfaction puis fait valider et signer la feuille de présence.
2. Le personnel, en cas d'urgence, est autorisé à prendre les décisions nécessaires à la sécurité de la personne accompagnée en respectant :
  - ❖ La liste des personnes à prévenir en cas d'urgence, famille et médecin traitant.
  - ❖ De procédures à appliquer en cas d'urgence, rédigées dans le cadre de la démarche qualité engagée par le service et actualisées en fonction de l'évolution des recommandations de bonnes pratiques professionnelles
  - ❖ Toutes les aides à domicile une un badge qui peut être présenté sur demande du bénéficiaire.

## IV. Dispositions relatives à la demande d'accompagnement et prise en charge

### Art.16

#### a) Demande

1. Pour bénéficier de la prestation d'une aide à domicile, il est nécessaire de formuler la demande auprès du service des prestations à domicile et de constituer un dossier administratif.
2. L'accueil, l'instruction et le suivi des dossiers sont assurés par les référentes et le responsable du service.
3. Une première visite à domicile est effectuée par un responsable du service. Lors de cette visite, une évaluation des besoins de la personne, de ses souhaits, de ses possibilités financières permet d'établir un devis.

#### b) Un Document individuel de prise en charge (DIPEC)

Après cette visite d'évaluation un devis est rédigé et un DIPEC de prestation est proposé. Il définit les objectifs de la prestation ; ces derniers sont réactualisés chaque année ou à l'occasion d'une révision du plan d'aide. La personne a un délai de rétractation de 14 jours après la signature. Toute modification fait l'objet d'un avenant

#### c) Projet d'accompagnement personnalisé

Un projet d'accompagnement personnalisé est élaboré avec le bénéficiaire. Il est révisable en fonction de l'évolution des besoins de ce dernier.

#### d) Autres de documents

L'obligation d'utiliser un cahier de liaison qui permet de planifier les tâches à effectuer, de faciliter les remplacements, de renseigner la famille et les autres intervenants

La remise de divers documents afin que la prestation soit la mieux adaptée :

- Le livret d'accueil
- Le planning

### Art.17

#### e) Absences du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à signaler tout changement survenu dans sa situation, exemples : absences, vacances, hospitalisation au moins 48 heures à l'avance. Toute absence non justifiée, ayant entraîné un déplacement sauf pour cas d'urgence sera facturé

### Art.18

#### f) Absences de l'aide à domicile

En cas d'absence imprévue de l'aide à domicile, le service prévient immédiatement le bénéficiaire. Le remplacement est organisé sous 48 heures sauf pour les personnes particulièrement fragilisées,



en GIR 1 et 2, pour lesquelles le service organise un remplacement le jour même (ou demande l'intervention d'une association partenaire en cas d'impossibilité).

Durant leurs congés annuels, arrêt maladie de plus de 48 heures, absences pour formation, les aides à domicile sont remplacées, sauf indication contraire du bénéficiaire.

Les modalités de remplacement : jours, horaires et désignation de la remplaçante sont de la responsabilité exclusive du service des prestations à domicile.

Le planning d'interventions des aides à domicile peut être modifié en raison des réunions de service qui sont régulièrement organisées au centre administratif, de visites médicales, de différents temps d'information relatifs à l'exercice de leur profession et autres convocations administratives. La participation de l'aide à domicile à ces activités conditionne la qualité du service rendu aux bénéficiaires du service.

Le service des prestations à domicile ou l'aide à domicile elle-même en informe le plus tôt possible les bénéficiaires.

### Art.19

#### g) Arrêt, suspension des interventions

##### ❖ Modification du DIPEC de prestation et arrêts temporaires

Les changements des termes initiaux du document, en particulier le projet d'accompagnement personnalisé, fait l'objet d'une réévaluation de la situation de la personne accompagnée et entraîne la rédaction d'un avenant au présent DIPEC.

##### ❖ Résiliation à l'initiative du client

Le bénéficiaire peut mettre fin à l'accompagnement à tout moment ;

L'arrêt prendra effet entre 15 jours et 2 mois après qu'il en aura informé le service par courriel ou par la voie postale. Le délai est indiqué dans le DIPEC de prestation en fonction du type de prestation.

Un rendez-vous sera alors pris au domicile du client pour lui faire signer sa décision de fin d'accompagnement et lui remettre un questionnaire annuel de satisfaction.

##### ❖ Résiliation à l'initiative du service

En cas de modification des besoins du bénéficiaire, l'accompagnement pourra être interrompu si les moyens à mettre en œuvre pour assurer en toute sécurité un accompagnement au domicile, ne sont plus en adéquation avec les possibilités du service. Le service également est en droit de résilier le DIPEC de prestation aux conditions suivantes :

- Non-respect du DIPEC de prestation
- Non-respect du règlement de fonctionnement.
- Non-respect délibéré du personnel (article 433-3 et 433-5 du code pénal)

La décision est prise par le directeur de l'association. Le service fera part des motifs de sa décision au médecin traitant, à la personne ou à son représentant légal.

## Art.20

### h) Modalités de paiement

La facture est établie à partir de la feuille de présence, signée à chaque intervention par le bénéficiaire et l'aide à domicile. Y sont précisés les jours d'intervention, heure d'arrivée, heure de départ, amplitude de l'intervention.

Pour des raisons écologiques et économiques, MSD émet par défaut des factures électroniques envoyées sur l'email du choix du bénéficiaire.

Vous pouvez régler :

Le prélèvement automatique est obligatoire et sécurisé et facilite les paiements, sans risque d'oubli ou de retard. C'est un mode de règlement que vous contrôlez : vous pouvez l'arrêter à tout moment sur simple demande par courriel ou courrier.

Par prélèvement (les prélèvements sont effectués 20 jours après réception de la facture).

## Art.21

### i) Les tarifs

Les tarifs appliqués sont détaillés dans une annexe remise avec le livret d'accueil.

## Art.22

### j) Suivi de prestation

Le service des prestations à domicile de sa propre initiative, à la demande du bénéficiaire ou de son entourage, peut à tout moment et par tout moyen évaluer la qualité du service rendu.

Une évaluation annuelle aura lieu avec le bénéficiaire et l'aide à domicile afin d'actualiser le DIPEC. L'objet de cette évaluation permettra de repréciser le type de prise en charge et d'accompagnement, les tâches prioritaires à mettre en œuvre, les modalités d'interventions.

A la demande du bénéficiaire, des travailleurs sociaux des caisses de retraite ou du Conseil Général du Val de Marne, des évaluations intermédiaires peuvent être organisées au domicile du bénéficiaire avec son consentement.

Un questionnaire de premier vous remis le jour de la première visite à domicile afin d'évaluer la satisfaction du client quant à l'accueil et aux premiers contacts avec le service.

Un questionnaire vous sera envoyé chaque année pour évaluer votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement du service.

Un questionnaire de fin d'accompagnement vous sera au terme de l'accompagnement.

Vous pouvez à tout moment saisir la responsable du service pour poser des questions sur l'accompagnement de la personne, ou évoquer une difficulté, problème, un comportement inadapté.

L'association finalisera la mise en place de la télégestion afin de transmettre à distance des informations aux intervenantes et également permettre une remontée d'informations en temps réel d'ici le 4<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2024.

## V. Dispositions en cas de réclamations, litiges et recours

### Art.23

#### a) Les personnes qualifiées

Si un conflit avec l'association ne peut être résolu, le bénéficiaire ou sa famille peuvent saisir une personne qualifiée sur une liste établie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et le Conseil Départemental, présente au bureau ou sur notre site internet

#### b) La Médiation

Cette personne qualifiée est susceptible également d'intervenir en tant que médiateur. Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants. Il est prévu, que pour tout litige non résolu le bénéficiaire pourra recourir à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), soit par courrier, en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS, soit par courriel, en remplissant le formulaire de saisie, en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

### Art.24

Le service a souscrit une assurance avec MMA IARD Assurances en cas de dégradation au domicile de la personne accompagnée, s'il est avéré que le personnel en est responsable.

### Art.25

#### a) Relations avec la famille et les aidants

Ces relations sont importants t doivent être entretenues avec l'accord du bénéficiaire.

Elle s'avère être un soutien indispensable dans le processus du maintien à domicile.

Toute constatation de modification dans l'état de santé, physique ou mentale, du client doit être signalée le plus rapidement possible au service ou à la famille, ceci afin de réajuster l'accompagnement.

#### b) La violence et de la maltraitance

Les aides à domicile ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins ou informés dans l'exercice de leurs fonctions (art 434-3 du code pénal). La famille peut contacter directement par téléphone ou par courriel la directrice de l'association.

La Directrice donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence dont elle pourrait avoir connaissance telles que définis dans le projet de service et dans le respect des procédures communiquée par le département et l'agence régionale de la santé.

### Art.26

## VI. Dispositions finales

Chaque partie s'engage à respecter le présent règlement de fonctionnement sous peine de suppression de la prestation servie.