

**Direction de l'Autonomie**

Affaire suivie par : [REDACTED]  
Courriel : [REDACTED]

[REDACTED]  
Groupe DomusVi  
46-48 rue Carnot  
92150 SURESNES

Saint-Denis, le [REDACTED]

Lettre recommandée avec AR  
N° 2C 197 235 1891 4

Réf : [REDACTED]

Objet : Lettre de décision - Inspection du [REDACTED] au sein de l'EHPAD Les Jardins du Plessis - DOMUSVI

Madame la Directrice,

Dans le cadre du plan national d'inspection et de contrôle des EHPAD, une inspection diligentée sur le fondement de l'article L.313-13. V du Code de l'action sociale et des familles (CASF) a eu lieu le [REDACTED] au sein de l'EHPAD Les Jardins du Plessis (FINESS géographique 910017334).

Dans le cadre de la procédure contradictoire, en application des articles L. 121-1 et L. 122-1 du code des relations entre le public et l'administration, nous vous avons adressé le [REDACTED] le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que les quatre injonctions, deux prescriptions et neuf recommandations que nous envisagions de vous notifier.

Vous nous avez transmis le [REDACTED] des éléments de réponse détaillés, ce dont nous vous remercions. Nous notons que des corrections ont été apportées et que certains points sont en cours d'amélioration.

Aussi, je vous notifie la levée de toutes les mesures notifiées à titre définitif.

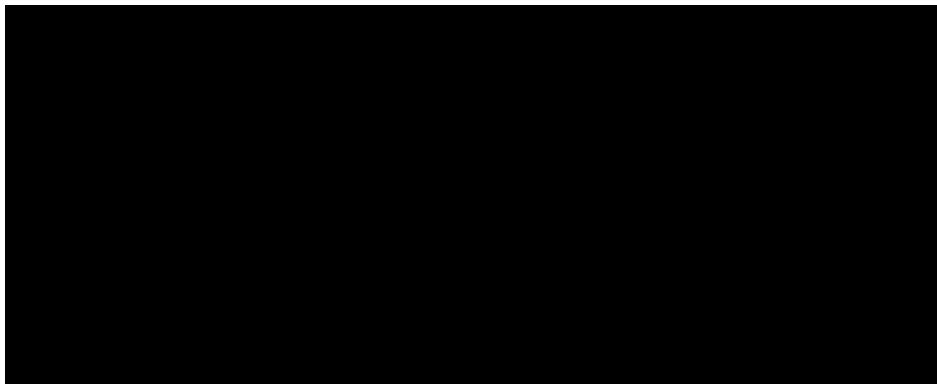
Le présent courrier et le rapport produit à la suite de l'inspection seront publiés sur le site internet de l'Agence (<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/>) dans les jours suivants, dans un objectif de transparence de son action et de reddition de compte des missions de service public que vous assurez. Ceci s'inscrit notamment dans le cadre prévu par le Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) avec, en particulier, la protection des données mentionnées en son article L.311-6.

Un recours contentieux peut être formé devant le tribunal administratif dans les deux mois suivant la réception de la présente notification. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application Télerecours citoyens accessible par le site <https://citoyens.telerecours.fr>

Je vous prie d'agrérer, Madame la Directrice, l'expression de ma considération distinguée.

P/ Le Directeur général  
de l'Agence régionale de santé  
Île-de-France et par délégation  
La Directrice de l'Autonomie

Agence Régionale de Santé Ile-de-France



Copie :

EHPAD Les Jardins du Plessis  
9-15 rue du Plessis  
91700 Sainte-Geneviève-des-Bois

**Annexe :** Mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée le [REDACTED] au sein de l'EHPAD Les Jardins de Médicis (n°FINESS 910017334), 91700 Sainte-Geneviève des-Bois.

**Injonctions :**

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Réponse de l'établissement	Décision	Texte de référence	Délai de mise en œuvre
Inj 1 1.2- Gouvernance-Management et Stratégie	Mettre en place les modalités nécessaires afin d'organiser une gouvernance assurée par un directeur remplissant les conditions.	<p>[REDACTED] de la Résidence des Jardins du Plessis est en poste depuis le [REDACTED] et justifie d'un diplôme de [REDACTED]. Il s'agit d'un [REDACTED] obtenu au [REDACTED] : « [REDACTED] », doublé d'une expérience de [REDACTED] de plus [REDACTED] au moment de sa prise de fonction à la résidence des Jardins du Plessis.</p> <p><u>Élément transmis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme de [REDACTED]</li> </ul>	<p><b>Injonction levée</b></p> <p>Le document transmis atteste au diplôme de [REDACTED] de la directrice.</p> <p>La direction est désormais assurée par un professionnel répondant aux conditions de diplôme.</p>	D.312-176-6 du CASF.	
Inj 2 1.2- Gouvernance-Management et Stratégie	Mettre en conformité le temps de travail du médecin coordonnateur conformément aux nouvelles dispositions.	<p>Le temps de travail du médecin coordonnateur de l'établissement, a été porté à [REDACTED] ETP, soit l'équivalent de [REDACTED] mensuelles, par l'avenant à son contrat de travail du [REDACTED]</p> <p><u>Élément transmis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avenant au contrat du médecin coordonnateur.</li> </ul>	<p><b>Injonction levée</b></p> <p>L'avenant au contrat de travail qui a été transmis à la mission indique l'augmentation du temps de travail du médecin coordonnateur à hauteur de [REDACTED]</p>	D.312-176-6 du CASF.	
Inj 3 1.2- Gouvernance-Management et Stratégie	Afficher l'ensemble des documents qui devraient être présents et visibles au sein de l'EHPAD.	<p>Les documents suivants sont aujourd'hui bien présents à l'affichage au niveau de l'accueil de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PV du dernier CVS et composition du CVS ; PV de la dernière commission de restauration ;</li> <li>- Règlement de fonctionnement ;</li> </ul>	<p><b>Injonction levée</b></p> <p>Les éléments transmis permettent de lever cette injonction.</p>	L.311-4 CASF (charte des droits et libertés pers. Accueillie) R.311-34 CASF (règlement de fonctionnement)	

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Réponse de l'établissement	Décision	Texte de référence	Délai de mise en œuvre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;</li> <li>- Numéro 3977/ALMA.</li> </ul> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Photos des affichages en question et liste des affichages obligatoires.</li> </ul>			
Inj 4	1.3-Gouvernance-Animation et fonctionnement des instances	<p>Constituer et mettre en œuvre le conseil de la vie sociale (CVS) au sein de l'EHPAD.</p> <p>Le Conseil de la Vie Sociale a été mis en place à la suite des élections du [REDACTED] et [REDACTED] réunions ont eu lieu en [REDACTED] : les [REDACTED], [REDACTED] et [REDACTED]</p> <p>En [REDACTED] à ce jour [REDACTED] réunions ont été organisées : le [REDACTED] CVS exceptionnels et élargis dans le cadre de l'actualisation du projet d'établissement les [REDACTED]</p> <p>Deux autres réunions sont planifiées le [REDACTED] ainsi qu'au mois de [REDACTED]. Il est prévu au [REDACTED] d'organiser des élections sur le collège des résidents (à ce jour plus qu'une seule représentante) et des représentants légaux.</p> <p><b>Élement transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PV des différents CVS ;</li> <li>- Résultats élections CVS du [REDACTED]</li> <li>- Ordre du jour et invitation au prochain CVS du [REDACTED]</li> </ul>	<p><b>Injonction levée</b></p> <p>Les éléments transmis permettent de lever cette injonction.</p>	L.311-6 du CASF	

**Prescriptions :**

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Réponse de l'établissement	Décisions	Texte de référence	Délai de mise en œuvre
Presc 4	1.1-Gouvernance-Conformité aux décisions de l'autorisation ou de la déclaration	Déclarer sans délai aux autorités compétentes toute modification, même temporaire de sa capacité autorisée.	Les travaux prévus au sein de l'établissement démarreront en [REDACTED] A leur terme, lorsque la chambre [REDACTED] sera de nouveau exploitable, nous aurons soin de déclarer cette modification de notre capacité d'accueil aux autorités de tarification.	<u>Prescription levée</u>	L.313-1 alinéa 4 du CASF
Presc 2	1.5-Gouvernance-Gestion des risques, des crises et des événements indésirables	Déclarer systématiquement aux autorités de contrôle la totalité des dysfonctionnements et évènements graves susceptibles d'affecter la qualité et la sécurité de la prise en charge des usagers.	Etat du nombre d'EIG/EIGS déclarés au sein de l'établissement : [REDACTED] tous déclarés aux autorités.  <u>Éléments transmis :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copie des [REDACTED] déclarations et leurs accusés de réception ;</li> <li>- Tableau de suivi des EIG ;</li> <li>- Procédure de gestion des EIG.</li> </ul>	<u>Prescription levée</u>  Les éléments transmis permettent de constater que les EIG/EIGS ont été déclarés aux autorités de tutelle.  Le suivi des EIG est réalisé. Une procédure est en place dans la structure.	L.331-8-1 du CASF.

**Recommandations :**

	<b>Thèmes et Sous-Thème IGAS</b>	<b>Mesure envisagée</b>	<b>Texte de référence</b>	<b>Réf Rapport</b>	<b>Réponse de l'établissement</b>	<b>Décisions</b>
Reco 1	1.4-Gouvernance-Gestion de la qualité	Etablir une procédure concernant les astreintes.		Remarque 1	<p>[REDACTED] se répartissent les permanences des week-end et jours fériés. Un planning annuel est élaboré. Un planning d'astreinte est également élaboré pour [REDACTED] les week-end et jours fériés.</p> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure d'organisation de la permanence en cas d'absence de la direction.</li> </ul>	<p><b>Recommandation levée</b> Le document transmis concerne les modalités d'organisation des personnes référentes au sein de la résidence.</p>
Reco 2	1.4-Gouvernance-Gestion de la qualité	Elaborer un plan d'action en matière d'amélioration continue de la qualité, en tenant compte, notamment, des réclamations, doléances et plaintes des résidents ainsi que des EI/EIG signalés au sein de l'EHPAD.		Remarque 2	<p>Le plan d'action en matière d'amélioration continue de la qualité et concernant les EI, réclamations, enquêtes de satisfaction des résidents et des familles, enquête d'engagement des professionnels, et doléances exprimées en CVS est directement extrait du [REDACTED] qui rassemble toutes les exigences du Référentiel de la HAS, et toutes les objectifs définis dans le CPOM, Projet d'Etablissement, Evaluation Externe, EI, enquêtes de satisfaction, plaintes et réclamations, doléances exprimées en CVS et les commissions d'expression des résidents (animation, restauration).</p> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau de suivi des EIG et EIGS [REDACTED] et [REDACTED];</li> <li>- Plan d'actions EI, réclamations, enquêtes de satisfaction et CVS.</li> </ul>	<p><b>Recommandation levée</b> Les documents transmis permettent de s'assurer de la mise en place d'un plan d'action.</p>
Reco 3	1.4-Gouvernance-Gestion de la qualité	Afficher de façon visible les numéros d'appel pour les victimes de maltraitance.	L.119-1 CASF L.311-3, 1° CASF Circulaire rel lutte contre la maltraitance et au	Remarque 3	<p>Le numéro d'appel pour les victimes de maltraitance est aujourd'hui affiché à l'accueil de l'établissement, ainsi que sur le panneau d'affichage destiné aux professionnels.</p>	<p><b>Recommandation levée</b> Les éléments transmis permettent de lever la recommandation.</p>

	Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Texte de référence	Réf Rapport	Réponse de l'établissement	Décisions
			développement de la bientraitance du [REDACTED]		<p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Photo de l'affichage ;</li> <li>- Liste des affichages obligatoires</li> </ul>	
Reco 4	1.5-Gouvernance-Gestion des risques, des crises et des événements indésirables	Mettre à disposition des résidents et des familles un cahier des réclamations et /ou doléances.		Remarque 4	<p>Les résidents et leurs proches ont à leur disposition en libre accès deux types de documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une fiche de déclaration d'un dysfonctionnement appelée « Je signale », sur laquelle ils peuvent décrire puis transmettre à la direction un dysfonctionnement, les conséquences observées et les personnes prévenues. La direction de l'établissement jugera selon leur contenu, s'il convient de porter le dysfonctionnement à la connaissance du service qualité [REDACTED] et aux autorités de tutelle. Elle reviendra quoiqu'il en soit vers la personne qui en est à l'origine ;</li> <li>- Une lettre préaffranchie destinée à être adressée à [REDACTED] sur laquelle ils peuvent faire part de leurs appréciations et suggestions.</li> </ul> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche "je signale" ;</li> <li>- Enveloppe qualité ;</li> <li>- Affiche qualité.</li> </ul>	<p><b>Recommandation levée</b></p> <p>Les éléments transmis permettent d'établir de la mise à disposition d'outils de déclaration des réclamations et/ou des doléances pour les résidents et les familles.</p>
Reco 5	1.5-Gouvernance-Gestion des risques, des crises et des événements indésirables	Former l'ensemble des professionnels aux modalités d'identification, de gestion et d'analyse des événements indésirables et EIG.		Remarque 5	<p>Les salariés, dès lors qu'ils déplorent une situation de maltraitance passive, active ou tout dysfonctionnement pouvant affecter le bien-être des résidents ou perturber l'organisation, ont à leur disposition en libre accès des fiches de déclaration d'un dysfonctionnement appelées « Je signale ». Ces fiches internes de signalement peuvent être remplies par les professionnels, les résidents, les familles/proches et les intervenant extérieurs.</p>	<p><b>Recommandation levée</b></p> <p>Les documents transmis indiquent que les professionnels sont formés aux modalités d'identification, de gestion et d'analyse des événements indésirables et EIG.</p>

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Texte de référence	Réf Rapport	Réponse de l'établissement	Décisions
				<p>Elles sont remises [REDACTED] qui jugera selon leur contenu, s'il convient de porter le dysfonctionnement à la connaissance du service [REDACTED] et aux autorités de tutelle via le process de déclaration d'EIG et EIGS élaboré par [REDACTED] et mis en œuvre aux Jardins du Plessis. Ces déclarations sont également portées en séance à la connaissance des membres du Conseil de la Vie Sociale.</p> <p>Une sensibilisation à l'utilisation de ces fiches est faite annuellement auprès de l'ensemble des professionnels. La Charte de confiance et d'incitation à la déclaration des EI affichée dans l'espace dédié aux professionnels s'ajoute à la sensibilisation annuelle menée par la direction.</p> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles d'emargement de la sensibilisation [REDACTED];</li> <li>- Feuilles d'emargement de la sensibilisation [REDACTED];</li> <li>- Attestation de remise de la fiche de signalement aux bénévoles ;</li> <li>- Affichage de la charte d'incitation aux événements indésirables ;</li> <li>- Attestation remise du protocole de signalement aux nouveaux embauchés</li> </ul>	
Reco 6	1.5-Gouvernance-Gestion des risques, des crises et des événements indésirables	Mettre en place un process d'analyse des événements indésirables, s'intégrant dans le cadre d'une démarche continue d'amélioration de la qualité.	L.331-8-1 et R.331-8 et -9 CASF et arrêté du 28 décembre 2016 (obligation de déclaration dysfonctionnement	Remarque 6	<p>[REDACTED] a élaboré différents outils mis en place aux Jardins du Plessis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une procédure « Déclarer un évènement indésirable aux Autorités » : qui dresse une liste de l'ensemble des documents existants pour les EI déclarés en interne et ceux qui sont déclarés aux autorités. Ce document comporte un tableau de classification des</li> </ul> <p><b>Recommandation levée</b></p> <p>Les documents transmis permettent de s'assurer de la mise en place d'un process d'analyse des événements indésirables.</p>

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Texte de référence	Réf Rapport	Réponse de l'établissement	Décisions	
		grave, EI, EIG aux autorités) R.331-10 CASF		<ul style="list-style-type: none"> <li>- EI, les modalités de déclaration et des formulaires de traçabilité pour chacun d'eux.</li> <li>- Des outils de [REDACTED] visant à proposer une méthodologie d'analyse des causes profondes et la communication des actions aux équipes ;</li> <li>- Un outil informatique de gestion des événements (réclamations et rapports) en partage avec [REDACTED] afin d'assurer le suivi et le traitement.</li> </ul> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure de gestion des fiches "je signale";</li> <li>- Procédure de gestion des EIG déclaré aux autorités.</li> </ul>		
Reco 7	2.1-Fonctions support-Gestion des RH	Mettre en place un protocole d'accueil du nouvel arrivant.	HAS « La bientraitance : définitions et repères pour la mise en œuvre », 2008 (§ Repère n° 4.2.1 « Accueillir le nouveau professionnel et lui donner les moyens de comprendre et de s'adapter aux usagers qu'il accompagne »)	Remarque 7	<p>[REDACTED] Jardins du Plessis s'est appropriée la procédure d'« Accueil et d'intégration d'un nouveau collaborateur » élaborée par le service [REDACTED]</p> <p>Ainsi, simultanément à la signature du contrat de travail, sont remis aux nouveaux professionnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le livret d'accueil de la résidence ;</li> <li>- Le livret du dispositif des [REDACTED] [REDACTED].</li> </ul> <p>Ils se voient également remettre un classeur dans lequel figurent certaines informations pouvant faciliter leur intégration et leur prise de poste : fiches de postes et fiches de tâches, trombinoscopes des résidents et de l'équipe pluridisciplinaire, coordonnées internes des professionnels, numéros d'urgence, organigramme de la résidence ou encore précautions standard d'hygiène.</p>	<b>Recommandation levée</b> Les documents transmis permettent de s'assurer de la mise en place d'un protocole d'accueil du nouvel arrivant

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Texte de référence	Réf Rapport	Réponse de l'établissement	Décisions
				[REDACTED]	
Reco 8	2.3-Fonction support-Gestion d'informations	Assurer la complétude les dossiers administratifs des résidents (projet d'accompagnement individualisé et actualisation, directives anticipées).	L.311-3&4 et L.311-5-1 CASF L.1111-6 CSP (personne de confiance) Circulaire DGAS/SD5 n°2004-138 du 24/03/2004 relative au livret d'accueil.	Remarque 8	<p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédure d'accueil et d'intégration d'un nouveau collaborateur ;</li> <li>- Attestation de remise de documents nouveaux embauchés.</li> </ul> <p>Conformément à la [REDACTED] les Projets d'Accompagnement Personnalisée (PAP) ont pu reprendre début [REDACTED] aux Jardins du Plessis, consécutivement à l'embauche [REDACTED] et l'organisation de réunions préparatoires des prochains [REDACTED] dédiés prévus les [REDACTED]</p> <p>Un calendrier a été établi : l'ensemble des PAP initiaux seront finalisés au [REDACTED] et les premières réévaluations pourront être planifiées. Les PAP sont signés par le directeur et le résident (ou représentant légal/référent familial).</p> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning des PAP pour [REDACTED] ;</li> <li>- Composition des dossiers administratifs des résidents ;</li> </ul> <p><b>Recommandation levée</b> Les documents transmis permettent de s'assurer de la complétude des dossiers administratifs.</p>

Thèmes et Sous-Thème IGAS	Mesure envisagée	Texte de référence	Réf Rapport	Réponse de l'établissement	Décisions	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation directives anticipées Note interne directives anticipées.</li> </ul>		
Reco 9	1.5-Gouvernance-Gestion des risques, des crises et des événements indésirables	Etablir un plan d'action pour le référent animation comprenant des animations intérieures et extérieures adaptées aux besoins et aux souhaits des résidents et de leurs proches.	L.311-3 3° CASF (PEC et accompagnement de qualité consentement) D.312-159-2 ( prestations minimales hébergement) Annexe 2-3-1 V CASF (prestations minimales hébergement-prestation animation)	Remarque 9	<p>Une nouvelle [REDACTED] a été recrutée le [REDACTED]. Cette embauche a permis de donner une nouvelle dynamique à la vie sociale, aux animations et activités thérapeutiques de la résidence, en coordination avec la nouvelle psychologue. Les prestataires extérieurs ont été renouvelés, en adéquation avec les besoins et les envies exprimés par les résidents lors des commissions d'animation trimestrielles, les Projets d'Accompagnement Personnalisés et les réunions thérapeutiques au cours desquelles sont définies au moins une activité individuelle ou collective pour chacun des résidents.</p> <p>Un équilibre a été recherché entre activités de stimulation cognitive et de motricité, ateliers thérapeutiques et de divertissement, activités en internes et sorties extérieures.</p> <p>Le planning hebdomadaire des animations est élaboré par l'animatrice en collaboration avec la psychologue, affiché et distribué aux résidents.</p> <p><b>Éléments transmis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des animations annuelles [REDACTED]</li> <li>- Exemples de planning hebdomadaire ;</li> <li>- Comptes-rendus des commissions animation [REDACTED]</li> </ul>	<p><b>Recommandation levée</b></p> <p>Les documents transmis permettent de s'assurer qu'un plan d'action comprenant des animations intérieures et extérieures adaptées aux besoins et aux souhaits des résidents et de leurs proches est en place dans l'établissement.</p>