

Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France
Délégation départementale des Hauts-de-Seine

Affaire suivie par : [REDACTED]

Courriel : [REDACTED]

Madame ANGER-REY
Directrice de l'EHPAD Madeleine Verdier
5 Allée de la Vallière
92120 Montrouge

Nanterre, le 27 août 2024

Lettre recommandée avec AR
N°

Madame la Directrice,

L'inspection conduite par l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France (ARS IDF), le 28 mars 2024 au sein de l'EHPAD Madeleine Verdier situé au 5 Allée de la Vallière 92120 Montrouge (N° FINESS 920710845), en mode inopiné, a été inscrite au programme de contrôle des EHPAD diligenté en 2022 sur l'ensemble du territoire national à la demande de la Ministre déléguée chargée de l'Autonomie auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé.

Nous vous avons adressé le 12 juillet 2024 le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que 2 injonctions, 17 prescriptions et 11 recommandations que nous envisagions de vous notifier.

Dans le cadre de la procédure contradictoire prévue aux articles L. 121-1 et L. 122-1 du Code des relations entre le public et l'administration, vous nous avez transmis des éléments de réponse détaillés en janvier et février 2024, ce dont nous vous remercions. Ces éléments portaient notamment sur :

- Injonction envisagée n°2 concernant le recrutement d'un Médecin Coordonnateur ayant les diplômes requis pour assurer les missions de coordination, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant que le MedCo actuel n'avait pas validé le processus de formation ainsi que l'offre d'emploi publiée le 2 août 2024, ce qui permet de requalifier la mesure en prescription.
- Prescription envisagée n°1 concernant la communication annuelle de l'évolution des indicateurs CPOM à l'ARS, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant que l'EHPAD allait se mettre en conformité avec cette obligation ainsi qu'un document intitulé « Fiche de suivi de la contractualisation CPOM signé le 22 juillet 2022 – EHPAD Madeleine VERDIER – MONTROUGE : situation au 1^{er} août 2024 », ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°2 concernant l'affichage des documents de la loi 2002-2 dans un lieu accessible aux résidents et aux familles, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que ce défaut d'accessibilité lié aux travaux avait été pallié par un affichage au rez-de-chaussée des documents couplé à leur publication sur le site internet de l'établissement ainsi qu'une photo de leur affichage, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°3 concernant le règlement de fonctionnement de l'établissement conforme au CASF, vous avez transmis : le règlement de fonctionnement complété ainsi qu'un courrier de réponse indiquant que ce document serait soumis aux prochains CSE et CVS, ce qui permet de lever la mesure.

- Prescription envisagée n°8 le respect du secret médical concernant les dossiers médicaux des résidents, vous avez fourni : un courrier de réponse précisant que des serrures avaient été mises en place ainsi qu'une photo du meuble et des serrures en question, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°9 concernant la réduction du délai d'acquittement des appels malades, vous avez fourni : un courrier de réponse indiquant la tenue d'une analyse des délais et la réflexion quant à de possibles procédures disciplinaires en raison de carences de la part de certains personnels, ainsi qu'une note à l'intention des personnels concernant les délais de réponse datée du 5 août 2024, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°10 concernant la fermeture des locaux de stockage des produits ménagers afin de garantir la sécurité des résidents, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant que « tous les locaux rénovés seront équipés de serrure à badge » ainsi qu'une note de rappel diffusée à l'ensemble du personnel concernant la nécessité de fermer ces locaux, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°14 concernant la tenue de la réunion annuelle de la commission de coordination gériatrique, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant la tenue d'une commission le 24 septembre 2024 ainsi que la convocation y afférant, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°15 concernant la bonne tenue des dossiers des résidents en y conservant aucun courrier personnel au regard du droit au respect de la vie privée, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant la procédure désormais appliquée concernant la conservation de documents personnels au sein des dossiers des résidents, ce qui permet de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°16 concernant la mise en vigueur d'une politique et d'actions de bientraitance et de lutte contre la maltraitance des résidents (sensibilisation, formations), vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que des formations (théâtre-forum et référents bientraitance) avaient lieu au sein de l'EHPAD en précisant « prendre acte de la mesure », ce qui permet de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°1 concernant la conformité de la liste des résidents en assurant la complétude de l'ensemble des GIR des résidents, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que les GIR manquant étaient les GIR de personnes âgées de moins de 60 ans et l'existence de domicile de secours pour l'ensemble des résidents nécessaires à la demande d'APA, ce qui permet de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°4 concernant la formalisation des comptes rendus des CODIR, des réunions hebdomadaires et des réunions famille afin de permettre la traçabilité et la communication des décisions prises, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que des relevés de décisions étaient mis en place à compter du 30 juillet 2024 et que les comptes rendus des réunions hebdomadaires étaient déposés dans le logiciel NetSoins. Vous avez en outre apporté des précisions concernant la tenue des réunions et leur fréquence, ce qui permet de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°11 concernant la mise en place d'un système formalisé de recueil et de gestion des réclamations et plaintes des résidents et des familles et la rédaction systématique de réponse écrite au déclarant, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que les doléances étaient recueillies majoritairement à l'oral et qu'une liste avec l'ensemble des coordonnées des différents interlocuteurs au sein de l'EHPAD était adressée à l'ensemble des résidents, familles et mandataires judiciaires permettant à ces derniers de faire leur déclaration par courriel. Vous avez en outre fournis une capture d'écran d'un mail d'envoi datant du 20 février 2023 de cette liste à l'ensemble des personnes concernées, ce qui permet de lever la mesure.

Cependant les éléments de réponse apportés ne permettent pas de lever les mesures suivantes :

- Injonction envisagée n°1 concernant le temps de présence du Médecin Coordonnateur à raison de 0,8 ETP, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que le MedCo actuel recruté antérieurement à la publication du décret d'avril 2022 relatif au temps de MedCo en EHPAD exerçant une activité libérale en parallèle, ne pouvait augmenter son temps de présence, ce qui ne permet pas de lever la mesure.

- Prescription envisagée n°4 concernant l'affichage du compte rendu du dernier CVS, du livret d'accueil, des résultats de la dernière enquête de satisfaction, de la composition du CVS, du dernier compte rendu de la commission de restauration et du numéro 3977/ALMA, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant que ces affichages avaient été fait ainsi qu'une photo de l'ensemble des affichages, toutefois, en raison de la qualité de l'image, il a été impossible pour la mission de s'assurer de l'affichage effectif de ces documents ce qui ne permet pas de lever la mesure.
-
- Prescription envisagée n°5 concernant la vérification de la complétude et la bonne tenue des dossiers RH du personnel en ne conservant pas l'extrait du bulletin n°2 du casier judiciaire des nouveaux salariés, assurant la traçabilité du contrôle des bulletins n°2 du casier judiciaire à l'embauche d'un nouveau salarié et en assurant la remise d'une fiche de poste signée lors de l'embauche, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que la régularisation était en cours et qu'un classeur dédié aux B2 avait été mis en place, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°6 concernant la signature du RAMA conjointement avec le directeur de l'établissement et la complétude de ce dernier en y incluant des analyses des données liées à la morbidité, à la mortalité, aux EI et complications liées aux soins, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant la mise en conformité du document à l'arrivée du prochain MedCo, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°7 concernant la signature du registre des entrées et des sorties des résidents par le maire de la commune, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant la procédure désormais suivi par l'EHPAD à savoir la mise à la signature du Président du Conseil d'Administration et du Maire de Montrouge à l'issue de chaque Conseil d'Administration, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°11 concernant la mise en conformité de l'établissement au regard des attendus et remarques formulés par la sous-commission départementale de sécurité, vous avez adressé : un courrier de réponse précisant que dans son avis du 23 octobre 2023, la commission de sécurité a souligné la nette amélioration du niveau de sécurité en dépit de l'absence d'un avis favorable concernant le groupe électrogène, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°12 concernant les réparations nécessaires dans les locaux de l'EHPAD afin d'assurer leur sécurité, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant que deux agents de maintenance sont spécialement dédiés aux réparations au sein de l'EHPAD. Ces derniers sont sollicités par des membres du personnel de l'EHPAD et priorisent les travaux à effectuer, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°13 concernant la rédaction, l'actualisation annuelle des PAI des résidents et la traçabilité de ces dernières, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que 115 PAI sur 145 résidents avaient été réalisés et/ou actualisés ainsi qu'un document relatif au temps dévolu par les psychologues à la rédaction de ces projets, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Prescription envisagée n°17 concernant la formalisation et la déclaration de l'ensemble des événements indésirables aux deux autorités de tutelle, vous avez adressé : un courrier de réponse indiquant prendre acte de la mesure, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°2 concernant la validation du projet d'établissement par le CVS, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant réactualiser le document et le soumettre au CVS au dernier trimestre 2024, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°3 concernant la mise en place d'un organigramme nominatif avec l'ensemble des salariés et y faire figurer le nombre d'ETP et la mise en concordance du document avec la liste des personnels et la rectification des incohérences concernant les liens hiérarchiques dans l'organigramme, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que le fonctionnaire revenu trois jours avant l'inspection-contrôle de l'EHPAD occupe un poste différent, vous avez précisé les liens hiérarchiques entre cet agent et la direction et indiquer mettre à jour l'organigramme avant de le soumettre lors du prochain CSE, ce qui ne permet pas de lever la mesure.

- Recommandation envisagée n°5 concernant l'actualisation, la date et la signature des fiches de postes vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant qu'un travail global de mise à jour des fiches de poste a été initié, ce qui ne permet pas de lever la mesure. La mission souligne toutefois que les directeurs de la fonction publique hospitalière étaient gérés par le Centre National de Gestion (CNG), il n'est pas nécessaire d'établir une fiche de poste avec le DD de l'ARS.
- Recommandation envisagée n°6 concernant la formalisation de la procédure de remplacement de la directrice et l'apport d'éléments probants quant à sa diffusion aux agents, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que la Directrice était remplacée par la Directrice adjointe, ces dernières évitent tout chevauchement entre leurs congés, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°7 concernant la mise en place et la formalisation d'une procédure d'accueil des nouveaux professionnels, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant qu'une procédure serait formalisée, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°8 concernant l'élaboration et l'application d'une procédure en cas d'absence imprévue d'un membre du personnel, vous n'avez transmis aucun élément ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°9 concernant l'identification des différents personnels par les résidents et les familles par le port d'un badge nominatif, vous avez transmis : un courrier de réponse indiquant que l'EHPAD a procédé à l'achat de nouvelles tenues nominatives avec étiquettes thermocollées mises en place à compter de septembre 2024, ce qui ne permet pas de lever la mesure.
- Recommandation envisagée n°10 concernant la distribution des courriers des résidents en formalisant une procédure, vous n'avez transmis aucun élément ce qui ne permet pas de lever la mesure.

Aussi, nous vous notifions à titre définitif 1 injonction, 8 prescriptions et 8 recommandations.

Nous appelons votre attention sur la nécessité de transmettre à la Délégation départementale des Hauts-de-Seine les éléments de preuve documentaire permettant d'attester de la mise en place des mesures correctrices et de lever ces décisions de façon définitive.

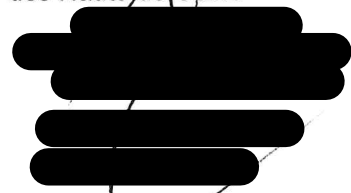
Nous vous rappelons que l'absence de mise en œuvre, dans le délai imparti des mesures correctives relevant des catégories des injonctions peut être sanctionnée en application des dispositions des articles L. 313-14 et L. 313-16 du Code de l'action sociale et des familles par l'application de sanctions financières, la mise sous administration provisoire ou la suspension, la cessation ou la fermeture, totale ou partielle, de l'activité de l'établissement.

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 *Télérecours citoyens* accessible par le site <https://citoyens.telerecours.fr>

Nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de notre considération distinguée.

Pour le Directeur général
De l'Agence Régionale de Santé
D'Ile-de-France,

Le directeur de la délégation départementale
des Hauts-de-Seine



Copie :
Monsieur LENGEREAU
Maire de Montrouge
3 Avenue de la République
92120 Montrouge



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Annexe : Mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD « Madeleine Verdier » le 28 mars 2024.

	Injonctions envisagées	Texte de référence	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire	Délai de mise en œuvre
I1	Assurer un temps de présence du Médecin Coordonnateur à raison de 0,8 ETP.	D312-156 du CASF	E3	Transmission de : - courrier de réponse indiquant que le MedCo actuel recruté antérieurement à la publication du décret d'avril 2022 relatif au temps de MedCo en EHPAD et exerçant une activité libérale en parallèle, ne pouvait augmenter son temps de présence.	Injonction maintenue Transmettre un contrat de travail mentionnant une quotité de travail réglementaire.	6 mois
I2	Recruter un Médecin Coordonnateur ayant les diplômes requis pour assurer les missions de coordination.	D312-157 CASF D312-159-1 CASF Décret n°2005-560 du 27 mai 2005	E4	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant que le MedCo actuel n'avait pas validé le processus de formation ainsi que l'offre d'emploi publiée le 2 août 2024.	Requalifier en prescription Transmettre les diplômes du MedCo à l'embauche de ce dernier.	6 mois
	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire	Délai de mise en œuvre
P1	Communiquer annuellement l'évolution des indicateurs CPOM à l'ARS.	L313-11 CASF L313-12 CASF	E1	Transmission de : - courrier de réponse - un document intitulé « Fiche de suivi de la contractualisation CPOM signé le 22 juillet 2022 – EHPAD Madeleine VERDIER – MONTROUGE : situation au 1 ^{er} août 2024 ».	Prescription levée	

P2	Afficher les documents de la loi 2002-2 dans un lieu accessible aux résidents et aux familles.	L311-7 CASF R311-34 CASF	R2	Transmission de : - courrier de réponse indiquant que ce défaut d'accessibilité lié aux travaux avait été pallié par un affichage au rez-de-chaussée des documents couplé à leur publication sur le site internet de l'établissement ainsi qu'une photo de leur affichage	Prescription levée	
P3	Etablir un règlement de fonctionnement de l'établissement conforme au CASF.	L311- 7 CASF 311- 8 CASF	E2	Transmission de : - le règlement de fonctionnement complété ainsi qu'un courrier de réponse indiquant que ce document serait soumis aux prochains CSE et CVS	Prescription levée	
P4	Afficher le compte rendu du dernier CVS, le livret d'accueil, le résultat de la dernière enquête de satisfaction, la composition du CVS, le dernier compte rendu de la commission de restauration et le numéro 3977/ALMA.	R311-34 CASF	E5	Transmission de : - courrier de réponse indiquant que ces affichages avaient été fait ainsi qu'une photo de l'ensemble des affichages, ce qui permet de lever la mesure	Prescription maintenue	Immédiat
P5	Vérifier la complétude et assurer la bonne tenue des dossiers RH du personnel en : - ne conservant pas l'extrait du bulletin n°2 du casier judiciaire des nouveaux salariés, - assurant la traçabilité du contrôle des bulletins n°2 du casier judiciaire à l'embauche d'un nouveau salarié, assurant la remise d'une fiche de poste signée lors de l'embauche.	L133-6 CASF L.1242-1 et L.1248 Code du travail L451-1 CASF D451-88 et -89 CASF Arrêté 29/01/2016 L1110-4 CSP L.4391-1 CSP Arrêté du 10/06/2021	E6, R9	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant que la régularisation était en cours et qu'un classeur dédié aux B2 avait été mis en place, ce qui ne permet pas de lever la mesure.	Prescription maintenue Dans la mesure où aucun B2 stricto sensu ne doit être conservé, seule une trace de sa vérification doit être conservée notamment sous la forme d'un tableau indiquant si oui ou non la vérification a été faite en précisant la date.	Immédiat

P6	Faire signer le RAMA conjointement avec le directeur de l'établissement et assurer la complétude de ce dernier en y incluant des analyses des données liées à la morbidité, à la mortalité, aux EI et complications liées aux soins.	D. 312-158 4° et 10° CASF D. 312-155-3 al 9° CASF	E7, R13	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la mise en conformité du document à l'arrivée du prochain MedCo.	Prescription maintenue Transmettre le RAMA signé et dûment complété.	3 mois
P7	Faire parapher le registre des entrées et des sorties des résidents par le maire de la commune.	R. 331-5 CASF	E8	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la procédure désormais suivi par l'EHPAD à savoir la mise à la signature du Président du Conseil d'Administration et du Maire de Montrouge à l'issue de chaque Conseil d'Administration, ce qui ne permet pas de lever la mesure.	Prescription maintenue Transmettre une photo du registre paraphé par le maire de la commune.	2 mois
P8	Veiller au respect du secret médical concernant les dossiers médicaux des résidents.	R4312-35 CSP L311-3, 4° CASF L1110-4 CSP	E9	Transmission de : - un courrier de réponse précisant que des serrures avaient été mises en place ainsi qu'une photo du meuble et des serrures en question.	Prescription levée	
P9	Réduire le délai d'acquittement des appels malades.	L311-3 1° CASF	E10	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la tenue d'une analyse des délais et la réflexion quant à de possibles procédures disciplinaires en raison de carences de la part de certains personnels, - une note à l'intention des personnels concernant les délais de réponse datée du 5 août 2024.	Prescription levée	

P10	Veiller à la fermeture des locaux de stockage des produits ménagers afin de garantir la sécurité des résidents.	L311-3 1° CASF	E11	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que « tous les locaux rénovés seront équipés de serrure à badge », - une note de rappel diffusée à l'ensemble du personnel concernant la nécessité de fermer ces locaux. 	Prescription levée	
P11	Garantir la mise en conformité de l'établissement au regard des attendus et remarques formulés par la sous-commission départementale de sécurité.	L311-3 CASF	E12	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse précisant que dans son avis du 23 octobre 2023, la commission de sécurité a souligné la nette amélioration du niveau de sécurité en dépit d'un avis favorable concernant le groupe électrogène, ce qui ne permet pas de lever la mesure. 	Prescription maintenue Veiller à la mise en conformité de l'établissement.	3 mois
P12	Engager les réparations nécessaires dans les locaux de l'EHPAD afin d'assurer leur sécurité.	L311-3 1° CASF	E13	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que deux agents de maintenance sont spécialement dédiés aux réparations au sein de l'EHPAD. Ces derniers sont sollicités par des membres du personnel de l'EHPAD et priorisent les travaux à effectuer au sein de l'EHPAD, ce qui ne permet pas de lever la mesure. 	Prescription maintenue Transmettre des éléments probants relatifs aux réparations effectuées au sein de l'EHPAD notamment de la lampe, des prises arrachées et des plaintes abîmées (photos).	Immédiat
P13	Rédiger, actualiser annuellement les PAI des résidents et en assurer leur traçabilité.	L311-3 7° CASF D312.155.0.3 CASF HAS, « Le projet personnel, une dynamique du parcours	E14	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que [REDACTED] PAI sur [REDACTED] résidents avaient été réalisés et/ou actualisés, - un document relatif au temps dévolu par les psychologues à la 	Prescription maintenue Transmettre des plannings ou tout autre document permettant d'avoir une visibilité sur	3 mois

		d'accompagnem ent », 2018		rédaction de ces projets, ce qui ne permet pas de lever la mesure.	l'ensemble des PAI restant à réaliser et/ou réévaluer.	
P14	Garantir la tenue de la réunion annuelle de la commission de coordination gériatrique.	D312-158 3° CASF	E15	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la tenue d'une commission - une convocation pour la commission gériatrique du 24 septembre 2024.	Prescription levée	
P15	Assurer la bonne tenue des dossiers des résidents en y conservant aucun courrier personnel au regard du droit au respect de la vie privée.	8 CEDH	E16	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la procédure désormais appliquée concernant la conservation de documents personnels au sein des dossiers des résidents.	Prescription levée	
P16	Mettre en vigueur une politique et des actions de bientraitance et de lutte contre la maltraitance des résidents (sensibilisation, formations).	L119-1 CASF L311-3, 1° CASF Circulaire du 20 février 2014 Instruction DGAS/2A n°2007-112 du 22 mars 2007 HAS, « La bientraitance : définition et repères » et « Mission du responsable d'état et rôle de l'encadrement», 2008	E17,E18	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant que des formations (théâtre-forum et référents bientraitance) avaient lieu au sein de l'EHPAD en précisant « prendre acte de la mesure ».	Prescription levée	

P17	Systématiser la formalisation et la déclaration de l'ensemble des événements indésirables aux deux autorités de tutelle.	L.331-8-1du CASF R.331-8 à R.331-10 du CASF L331-8-1, R331-8 et R331-9 CASF et arrêté du 28 décembre 2016 R1413-67 à 70 CSP L1413-14 et R1413-79 CSP	P19	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant « prendre acte de la mesure ».	Prescription maintenue Transmettre une procédure formalisée de déclaration des EI aux deux autorités de tutelle.	Immédiat
	Recommandations envisagées	Texte de référence si existant	Réf. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire	Délai de mise en œuvre
R1	Transmettre une liste des résidents conforme en assurant la complétude de l'ensemble des GIR des résidents.		R1	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant la procédure désormais appliquée concernant la conservation de documents personnels au sein des dossiers des résidents.	Recommandation levée	
R2	Faire valider le projet d'établissement par le CVS.	L311-8 CASF RBPP « Elaboration, rédaction et animation d'un PE en ESMS » Anesm-HAS	R3	Transmission de : - un courrier de réponse indiquant réactualiser le projet d'établissement et le soumettre au CVS au dernier trimestre 2024.	Recommandation maintenue Transmettre le projet d'établissement mis à jour et transmettre le compte-rendu de validation du document par le CVS.	

R3	Etablir un organigramme nominatif avec l'ensemble des salariés et y faire figurer le nombre d'ETP. Mettre en concordance l'organigramme et la liste des personnels. Rectifier les incohérences concernant les liens hiérarchiques dans l'organigramme.		R4	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que le fonctionnaire revenu trois jours avant l'inspection-contrôle de l'EHPAD occupe un poste différent, précisant les liens hiérarchiques entre cet agent et la direction et indiquant la mise à jour de l'organigramme avant de le soumettre lors du prochain CSE. 	<p>Recommandation maintenue</p> <p>Transmettre l'organigramme mis à jour.</p>	
R4	Formaliser des comptes rendus des CODIR, des réunions hebdomadaires et des réunions famille afin de permettre la traçabilité et la communication des décisions prises.		R5, R11	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que des relevés de décisions étaient mis en place à compter du 30 juillet 2024 et que les comptes rendus des réunions hebdomadaires étaient déposés dans le logiciel [REDACTED] et précisant la fréquence des réunions. 	<p>Recommandation levée</p>	
R5	Actualiser, dater et faire signer l'ensemble des fiches de postes.		R6, R8	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant qu'un travail global de mise à jour des fiches de poste a été initié. 	<p>Recommandation maintenue</p> <p>Transmettre les fiches de postes actualisées.</p>	
R6	Formaliser la procédure de remplacement de la directrice et apporter les éléments probants quant à sa diffusion aux agents.		R7	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que la Directrice était remplacée par la Directrice adjointe, ces dernières évitent tout chevauchement entre leurs congés. 	<p>Recommandation maintenue</p> <p>Transmettre une procédure formalisée de remplacement de la direction et tout élément permettant d'assurer la bonne connaissance de la procédure par les agents.</p>	

R7	Mettre en place et formaliser une procédure d'accueil des nouveaux professionnels.		R10	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant qu'une procédure serait formalisée. 	Recommandation maintenue Transmettre une procédure formalisée.	
R8	Elaborer et appliquer une procédure en cas d'absence imprévue d'un membre du personnel.		R12	Aucun élément n'a été transmis.	Recommandation maintenue	
R9	Assurer l'identification des différents personnels par les résidents et les familles par le port d'un badge nominatif.		R14	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que l'EHPAD avait procédé à l'achat de nouvelles tenues nominatives avec étiquettes thermocollées mises en place à compter de septembre 2024. 	Recommandation maintenue Transmettre la facture d'achat des tenues et une photo de ces dernières.	
R10	Veiller à la distribution des courriers des résidents en formalisant une procédure.		R15	Aucun élément n'a été transmis.	Recommandation maintenue	
R11	Mettre en place un système formalisé de recueil et de gestion des réclamations et plaintes des résidents et des familles et assurer la rédaction systématique de réponse écrite au déclarant.		R16	<p>Transmission de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un courrier de réponse indiquant que les doléances étaient recueillies majoritairement à l'oral et qu'une liste avec l'ensemble des coordonnées des différents interlocuteurs au sein de l'EHPAD était adressée à l'ensemble des résidents, familles et mandataires judiciaires permettant à ces derniers de faire leur déclaration par courriel. - une capture d'écran d'un mail d'envoi datant du 20 février 2023 de cette liste à l'ensemble des personnes concernées. 	Recommandation levée	