

Agence régionale de santé d'Île-de-France
Délégation départementale du Val d'Oise

Président Directeur Général
Siège social ORPEA
12 rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX

Saint-Denis, le

22 JUIL. 2022

Monsieur le Président Directeur Général,

L'inspection conduite conjointement par l'Agence régionale de santé d'Île-de-France (ARS IDF) et le Conseil départemental du Val d'Oise, le 14 Février 2022, au sein de l'EHPAD Le Clos d'Arnouville situé 19-21 rue Jean Laugère, 95400 Arnouville (N° FINESS : 950004358) a été inscrite au programme de contrôle des EHPAD diligenté au premier trimestre 2022 sur l'ensemble du territoire national à la demande de la Ministre déléguée auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé en charge de l'Autonomie.

Nous vous avons adressé, le 10 mars 2022, le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que les 3 prescriptions et 21 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 m'avez transmis le 18 mars 2022 des éléments de réponse détaillés, ce dont nous vous remercions. Ces éléments portaient notamment sur :

- La sécurisation du sac d'urgence, le renouvellement de son contenu et sa traçabilité, ainsi que l'établissement d'une liste pour soins urgents (prescription envisagée n°2) : vous indiquez que la trousse d'urgence a été sécurisée, que le contrôle des médicaments et de leur péremption a été réalisé en mars 2022 et apportez les justificatifs attendus à ces points. La prescription est levée.
- L'étiquetage nominatif des médicaments afin de prévenir tout problème lié à l'absence d'identitovigilance (recommandation envisagée n°4) : afin de renforcer l'identitovigilance, vous avez pris attache auprès du pharmacien d'officine pour revoir les termes de la convention passée avec votre structure et renforcer le contrôle de l'identification dès la livraison des médicaments. Vous avez également sensibilisé le personnel infirmier à cette démarche de sécurisation du circuit du médicament. La photo transmise montre que les piluliers nominatifs avec photo permettent une identification du résident. La recommandation est levée.
- La procédure de délégation des médicaments aux aides-soignants (AS) et aux auxiliaires de vie sociale (AVS) le cas échéant (recommandation envisagée n°5) : vous avez transmis une procédure simplifiée de délégation de la distribution des médicaments aux AS. Celle-ci est affichée dans les postes de soins et des temps de sensibilisation ont été organisés pour les équipes soignantes de jour et de nuit. La recommandation est levée.
- Le retour des médicaments stupéfiants non utilisés à l'officine, comme indiqué dans la convention qui lie l'établissement avec elle (recommandation envisagée n°6) : vous indiquez que le retour des toxiques a été organisé avec l'officine et présentez en annexe une attestation de reprise du stock de toxiques par l'officine. La recommandation est levée.

- La mise en place d'un affichage supplémentaire qui réponde à la demande du CVS (recommandation envisagée n°9) : vous répondez avoir mis en place un affichage visible à proximité de l'ascenseur au RDC avec l'accord du CVS. Le CR de la séance du 29/01/2022 transmis mentionne cette demande d'une représentante et le choix fait de placer le panneau non à l'accueil, mais près de l'ascenseur pour une question de sécurité. La recommandation est levée.
- L'amélioration de l'organigramme (recommandation envisagée n°11) : vous transmettez un organigramme plus lisible mentionnant les noms (hormis ceux des cuisiniers et commis, des AS, AMP, ASG, des infirmiers et des auxiliaires de vie), les ETP et les liens hiérarchiques. La recommandation est levée.
- La permanence du poste de l'animation de la vie sociale des résidents (recommandation envisagée n°13) : vous indiquez que l'occupation du poste par une AS était temporaire et formalisée par un avenant à son contrat de travail (transmis) afin d'assurer la continuité de l'animation de la vie sociale des résidents. Cette recommandation est levée.
- La réparation de la porte sans poignée au sein de l'UVP (recommandation envisagée n°16) : vous fournissez une photo de la porte de la chambre dont la poignée a été réparée par l'agent de maintenance. La recommandation est levée.
- La formation du personnel à l'utilisation de l'appel malade (recommandation envisagée n°18) : vous indiquez que des sensibilisations du personnel au délai de réponse ont été réalisées dans le cadre de mini-formations et que des tests seront effectués régulièrement pour s'assurer des bonnes pratiques. Vous produisez les feuilles d'émargement de ces formations. La recommandation est levée.
- Le renforcement du contrôle interne et l'accompagnement des référents dans leurs missions (notamment pour la gestion des denrées alimentaires et des stocks de matériel) par la direction (recommandation envisagée n°19) : vous indiquez que des audits ont été réalisés au niveau de la cuisine permettant la mise en œuvre d'un plan d'action et d'un soutien des équipes et également que la direction reçoit mensuellement le détail du journal d'achats et l'inventaire afin d'avoir un regard sur les commandes et les stocks. La recommandation est levée.
- L'amélioration de la traçabilité du recueil et du suivi des réclamations (recommandation envisagée n°21) : vous indiquez que les réclamations des familles sont suivies d'un entretien, qui font l'objet d'un courrier de réponse ou d'une traçabilité de l'entretien sur un document appelé « fiche rencontre ». Vous indiquez avoir procédé à la mise à jour du tableau de bord qui permet de centraliser l'ensemble des réclamations et d'en assurer le suivi, ainsi que du classeur des réclamations. Vous avez, par ailleurs, communiqué auprès des familles via la gazette de la résidence sur l'existence du cahier de doléances disponible à l'accueil. La recommandation est levée.

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

- Les avancées de l'élaboration du projet d'établissement (prescription n°1) : vous indiquez que le projet d'établissement est en cours et qu'un rétro-planning est établi. La finalisation de sa rédaction est prévue en septembre 2022. Une présentation en CVS permettra son approbation. La prescription est maintenue.
- Le signalement de tout événement indésirable grave aux autorités administratives, ARS Ile-de-France et Conseil départemental du Val-d'Oise, l'enregistrement des chutes en EI et le recours à un logiciel de suivi des réclamations, EI et EIG (prescription envisagée n°3) : vous rappelez que la déclaration des chutes en EI est déterminée selon ses conséquences et n'est donc pas systématique. Vous indiquez, par ailleurs, que les chutes sont tracées dans le logiciel discutées en réunions d'équipe pluridisciplinaire et que des mini formations ont été dispensées au personnel en mars 2022 sur l'analyse et la déclaration des chutes. Les fiches de présence sont fournies.

La prescription envisagée n°3 concernait également la mise en œuvre en dernier point d'un outil logiciel adapté au suivi des EI, EIG et des réclamations : vous évoquez la mise à jour d'un tableau récapitulatif, transmis en annexe, ce qui ne répond pas à cette partie de la prescription qui est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°2).

- L'entretien du réfrigérateur du local de pharmacie et la traçabilité du suivi des températures et de son entretien (recommandation n°1) : vous fournissez en annexes une photo du réfrigérateur nettoyé et du document de traçabilité de la réalisation des entretiens réguliers. Des sensibilisations sur la traçabilité des réfrigérateurs sont inscrites au programme des mini formations dispensées aux équipes infirmières. Vous indiquez que le suivi des températures est effectué et tracé quotidiennement sur une feuille prévue à cet effet, sans la produire en annexe de votre réponse. La recommandation est maintenue.
- La transmission du compte rendu de la dernière commission de coordination gériatrique (recommandation n°2) : la prochaine commission de coordination gériatrique était prévue le 11 avril 2022. La recommandation est maintenue jusqu'à transmission du compte rendu de la commission.
- La formalisation du consentement des proches/personnes de confiance/tuteurs concernant les contentions et son annexe au contrat de séjour (recommandation n°3) : vous précisez que pour les résidents faisant l'objet d'une mesure de contention, le consentement est recherché et un formulaire renseigné, signé et annexé au projet de soins. Vous justifiez que cette formalisation n'a pas lieu d'être intégrée au contrat de séjour. Cette justification est recevable pour les éléments de nature médicale. Cependant, l'annexe type au contrat de séjour, selon les dispositions du Décret n°2016-1743 du 15 décembre 2016, doit réglementairement figurer au dossier administratif des résidents soumis à des mesures de contention ou de restriction des libertés d'aller et venir. La recommandation est donc maintenue.
- La transmission au Conseil départemental des résultats des élections du CVS et du CR de la prochaine réunion de cette instance (recommandation envisagée n°7) : cette recommandation est maintenue jusqu'à transmission du Compte Rendu reprenant les résultats des élections susmentionnées (et constitue la prescription définitive n°4).
- L'effectivité à donner au rôle du CVS, l'anticipation du planning et de la périodicité de ses réunions, la mise à jour de l'ordre du jour (recommandation envisagée n°8) : vous avez mis en place un rétro-planning des réunions du CVS. L'effectivité de cette mesure sera appréciée suite à la réception du compte-rendu de la réunion du CVS d'avril 2022 qui permettra de s'assurer du respect de ce rétro-planning. Dans cette attente, la recommandation est maintenue (et constitue la prescription définitive n°5).
- L'effectivité des animations programmées (recommandation envisagée n°10) : vous informez de l'arrivée d'une nouvelle animatrice en mars 2022 qui s'assure bien de la saisie des plannings d'animation le vendredi pour le lundi matin. Cependant, vous ne nous fournissez pas d'éléments concernant un nouveau programme d'activités, ni n'indiquez comment vous formalisez l'effectivité des animations dont vous vous assurez de la bonne tenue, ni quelle est l'organisation en place les jours où l'animatrice est absente. Sans pièce justificative, la recommandation est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°6).
- Le recrutement d'un animateur diplômé (recommandation envisagée n°12) : vous indiquez avoir procédé au recrutement d'une nouvelle animatrice en mars 2022. Le CV fourni montre effectivement une expérience de 3 ans en EHPAD, mais ne présente pas le diplôme requis. D'autre part, vous ne fournissez pas le contrat de travail de cette animatrice. En l'absence des éléments susmentionnés, la recommandation est maintenue (et constitue la prescription définitive n°7).
- La nomination d'un référent pour la gestion des matériels (protections, gants) et la formalisation d'une procédure prévoyant la réévaluation régulière des besoins (recommandation envisagée n°14) : vous transmettez la fiche métier de l'IDEC qui précise ses missions de gestion de stocks et fait donc d'elle la référente. Concernant la réévaluation des besoins, vous indiquez vous appuyer sur le tableau de

dotation établi par votre fournisseur. Néanmoins vous n'apportez pas de précision sur la procédure de réévaluation et sa traduction par l'IDEC et les équipes. La recommandation est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°8).

- La gestion des stocks disponibles (protections, gants) et l'identification de seuils d'alerte (recommandation envisagée n°15) : votre réponse, liée aux éléments que vous apportez à la recommandation envisagée n°14, indique que l'IDEC a dans ses missions la gestion des stocks et de fait l'identification des seuils d'alerte. Néanmoins vous n'apportez pas de précision sur ces points. Par ailleurs, lors de l'inspection, il avait été constaté que le logiciel de gestion des stocks ne permettait pas d'évaluer les besoins ni la quantité de stocks disponibles. La recommandation est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°9).
- La mise en place d'un dispositif pour pallier à l'incapacité du résident à utiliser l'appel malade en unité spécifique Alzheimer (recommandation envisagée n°17) : vous mettez en avant le profil des résidents accueillis ne pouvant être en mesure d'utiliser l'appel-malade, et évoquez avoir mis en place des rondes renforcées pour y pallier. Ce dispositif ne répond pas entièrement à la recommandation, qui est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°10).
- La mise en place de groupes d'analyse des pratiques pour les salariés (recommandation envisagée n°20) : vous indiquez que l'analyse des pratiques sera abordée en équipe pluridisciplinaire et avez transmis un compte rendu-type avec les différentes thématiques à aborder. Toutefois, ce groupe n'est pas à ce jour effectif et aucun compte rendu renseigné n'a été transmis. La recommandation est donc maintenue (et constitue la prescription définitive n°11).

Aussi, nous vous notifions à titre définitif ces 2 prescriptions et 11 recommandations figurant **en annexe** du présent courrier.

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

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, Monsieur le Président Directeur Général, l'expression de notre considération distinguée.

La Directrice générale
de l'Agence régionale de santé
d'Île-de-France

Pour la Présidente et par délégation
Le Directeur Général des Services

Copie :

EHPAD Le Clos d'Arnouville
19-21 rue Jean Laugère
95400 Arnouville

13 rue du Landy
93200 Saint-Denis
Tél : 01 44 02 00 00
iledefrance.ars.sante.fr

Annexe : Décision définitive concernant les mesures correctrices à mettre en place pour faire suite à l'inspection réalisée au sein de L'EHPAD « Le Clos d'Arnouville » le 14 Février 2022.

| | Prescriptions maintenues | Texte de référence | Réf. rapport | Délai de mise en œuvre |
|---|--|------------------------------------|--------------|------------------------|
| 1 | Procéder à l'élaboration d'un nouveau projet d'établissement. | L.311-8 du CASF | Point II)B) | 6 mois |
| 2 | Recourir à un logiciel de suivi des réclamations, EI et EIG. | L.331-8-1 du CASF | Point I)E) | Immédiat |
| | Recommandations maintenues | Texte de référence si existant | Réf. rapport | |
| 1 | Suite au constat de givre et de l'absence de traçabilité des températures, la direction de l'EHPAD devrait veiller à l'entretien du le réfrigérateur du local de pharmacie et à assurer la traçabilité du suivi des températures et de son entretien | | Point I)A) | |
| 2 | La direction de l'EHPAD devrait transmettre le compte rendu de la dernière commission gériatrique. | | Point I)B) | |
| 3 | Formaliser le consentement des proches/personnes de confiance/tuteurs concernant les contentions et l'annexer au contrat de séjour. | L. 311-4-1 et annexe 3-9-1 du CASF | Point I)C) | |
| 4 | Transmettre au Département les résultats des élections du CVS et le CR de la réunion suivante en présentant les résultats. | | Point II)C) | |
| 5 | Donner de l'effectivité au rôle du CVS, anticiper le planning et la périodicité des réunions, veiller à la mise à jour de l'ordre du jour. | | Point II)C) | |
| 6 | Suivre l'effectivité des animations programmées | | Point II)E) | |
| 7 | Pourvoir le poste d'animateur par un professionnel diplômé | | Point IV)A) | |
| 8 | Nommer un référent pour la gestion des matériels et formaliser une procédure prévoyant la réévaluation régulière des besoins | | Point IV)B) | |



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Agence Régionale de Santé
Île-de-France



val
d'Oise

le département

| | | | | |
|----|---|--|-------------|--|
| 9 | S'assurer des stocks disponibles et identifier les seuils d'alerte | | Point IV(B) | |
| 10 | Mettre en place un dispositif pour pallier à l'incapacité du résident à utiliser l'appel malade | | Point IV(C) | |
| 11 | Mettre en place des groupes d'analyse des pratiques pour les salariés. | | Point I(E) | |