

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

Directeur général France
Société KORIAN
21-25 rue Balzac
75008 PARIS

22 D 0293
Lettre recommandée avec AR
N° 2C 174 630 60359

Saint-Denis, le

22 JUIL. 2022

Monsieur le 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 16 Février 2022, au sein de l'EHPAD Les Merlettes situé 206 avenue de la division Leclerc, 95200 Sarcelles (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.

Nous vous avons adressé le 1^{er} Juin 2022 le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que les 6 prescriptions et 11 recommandations que nous envisageons 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 10 Juin 2022 des éléments de réponse détaillés, ce dont nous vous remercions. Ces éléments portaient notamment sur :

- La traçabilité régulière des synthèses gériatriques et du suivi des patients à risque de pathologies chroniques (prescription n°3) : vous indiquez qu'un rappel a été réalisé sur la nécessité de tracer ces synthèses gériatriques dans _____ et que, depuis le 25 mai 2022, celles-ci sont bien tracées dans le logiciel. Vous présentez les extractions de plusieurs synthèses gériatriques réalisées les 1^{er} et 2 juin 2022. La prescription est levée.
- Procéder à la réévaluation régulière des besoins médicaux des résidents, et transmettre à l'ARS le dernier compte rendu de la dernière commission gériatrique (prescription n°5) : vous indiquez que la dernière commission gériatrique a eu lieu le _____. Vous présentez la convocation, le compte rendu et la feuille d'émargement de cette commission. S'agissant de la réévaluation régulière des besoins médicaux des résidents, vous indiquez que les médecins coordonnateurs considèrent que les observations, transmissions et renouvellement de médicaments constituent les réévaluations régulières des besoins médicaux des résidents. La prescription est levée.
- Le signalement, dès leur survenue, des événements indésirables nécessitant une transmission aux autorités (Prescription n°6) : Vous présentez en annexe la mise en place de procédure de signalement et du traitement des événements indésirables grave (EIG) associés aux soins et d'une affiche que vous avez positionnée en différents points dans l'établissement afin de rappeler aux professionnels les catégories d'événements à signaler aux autorités et nécessitant d'alerter immédiatement la direction et/ou de la permanence EIG. De plus, vous indiquez que vous sensibilisez les professionnels à l'importance de l'utilisation de l'outil _____ pour le signalement des EIG - EI. La prescription est levée.

- La remise en état de fonctionnement tous les dispositifs d'appel malades et notamment la révision de la solidité des appels malades des douches ; organiser le report des appels malades sur les téléphones/BIP des soignants (recommandation n°1) : vous présentez un bon d'intervention ainsi que le rapport du prestataire attestant de la résolution du problème et justifiant l'amélioration de la couverture du réseau par l'installation de bornes wifi supplémentaires. Vous indiquez que le report des appels malades a lieu sur les DECT des AS doublé d'un affichage sur écrans (infirmerie, paliers, office). En l'absence de réponse entre 8 et 10 minutes, la bascule se fait sur les téléphones des infirmières puis de l'IDEC. La recommandation est levée.
- L'affichage des informations relatives au CVS, à la commission de restauration, au numéro 3977 ainsi que l'organigramme nominatif de l'établissement (Recommandation n°6): Vous présentez en annexe les photos et le compte-rendu des éléments (CVS, commission de restauration). La recommandation est levée.
- La dynamisation de l'animation en mobilisant toutes les équipes de l'EHPAD, l'adaptation aux pathologies des résidents accueillis, et l'affichage des plannings d'animation dans des lieux de haute circulation, la mise en place des salles d'activités ainsi que des espaces ad hoc et l'amélioration de l'espace Snoezelen (Recommandation n°7): Vous indiquez qu'un travail important a été réalisé à ce propos et notamment le programme d'animation assurées par les AMP et les animateurs, plus varié, afin de toucher un plus grand public. Vous indiquez également que le programme est affiché dans des lieux de circulations (ascenseurs, escalier, entrée, paliers des étages,... photos en annexe) et celui-ci est également envoyé toutes les semaines aux familles. L'espace snoezelen est utilisé par le psychologue et les AMP. Le psychologue a prévu une formation auprès du personnel pour les former à son utilisation ainsi que d'autres, tel que la bientraitance, agir sur les troubles du comportement, en développant des animations flash. La recommandation est levée.
- La révision du système anti-fugue (Recommandation n°8): Vous indiquez la mise en place, le 8 juin 2022, d'un nouveau système anti-fugue, par l'intermédiaire de montre, présenté en annexe. Ce système fonctionne avec le même dispositif que les appels malades (DECT). Ainsi, une liste de résidents a été identifiée et ces résidents ont été équipés de ce système anti-fugue. La couverture réseau couvre l'enceinte du bâtiment jusqu'au portail avant et arrière du bâtiment. La recommandation est levée.
- La poursuite du travail de fidélisation du personnel et la réduction aux recours aux CDD (Recommandation n°11): Vous indiquez que le nombre de CDD important sur le mois de janvier est lié à la crise sanitaire. L'établissement a été en tension à partir du 18 décembre et jusqu'au mois de février. Sur le mois de janvier, au cœur de l'épidémie, un grand nombre de salariés ont dû être remplacés et parfois pour une seule journée.
De plus, un travail conséquent de fidélisation a été réalisé depuis le mois de juin 2021. Celui-ci s'est traduit par l'embauche de nombreux salariés en CDI (donc une baisse significative des vacataires) et une diminution significative de l'absentéisme dû à la maladie, à l'accident de travail, etc. Vous indiquez qu'il est constaté une diminution significative de moitié du turnover par rapport l'année précédente. Ce travail est bien entendu poursuivi. Les précisions apportées dans votre procédure contradictoire permettent de lever la recommandation.

Cependant les éléments de réponse apportés ne permettent pas de lever les mesures suivantes figurant en annexe au présent courrier sur :

- L'actualisation du projet d'établissement (Prescription n°1) : Vous indiquez que des groupes de travail débiteront en septembre 2022. La prescription est maintenue et sera appréciée une fois que le projet d'établissement aura été validé.
- La mise à jour des projets de vie individualisés des résidents (Prescription n°2): Vous indiquez que la rédaction et la mise à jour de l'ensemble des projets de vie en équipe pluridisciplinaire seront finalisées dans le délai imparti des 6 mois. La prescription est maintenue dans cette attente.
- La matérialisation du consentement des proches/ personnes de confiance / tuteurs aux mesures de contentions et ajouter l'annexe réglementaire aux contrats de séjours des résidents (prescription n°4) :

vous présentez des exemples de consentements cosignés par les familles ou tuteurs. Les plus récents présentés remontent à l'année 2020. Vous présentez également l'annexe réglementaire aux contrats de séjours des résidents et précisez qu'elle est déployée depuis le 9 Juin 2022. Cependant, l'exemple présenté – qui concerne une liberté de sorties en ville pour un résident - n'est ni complété, ni signé et ne permet pas de témoigner de sa mise en place effective pour les restrictions de libertés (contention). La prescription est maintenue.

- L'amélioration de l'entretien des locaux de soins, la sécurisation des armoires à médicaments et l'équipement en dispositif permettant d'écraser les médicaments, l'organisation et la traçabilité de la vérification du chariot d'urgence et la complétude par un ambu ainsi qu'un obus d'O₂ (recommandation n°2) : vous indiquez qu'un contrôle renforcé de la gouvernante a été mis en place pour l'entretien des locaux de soins, sans donner davantage de détails, alors que des réfections urgentes de certains locaux de soins sont nécessaires (fuites au plafond de la pharmacie).
Vous présentez la fiche de traçabilité du chariot d'urgence ainsi que la dotation d'urgence. Cependant, la vérification n'est pas complètement tracée (péremption des solutés, pansements, antiseptiques). Vous fournissez les photographies témoignant de la sécurisation par digicode des portes de la pharmacie ainsi que du chariot. Cette partie de la recommandation est levée.
Vous fournissez une photographie des écrase-comprimés pour lesquels vous avez demandé un devis sans fournir ledit devis. Cet élément de la recommandation est donc maintenu.
Enfin, vous présentez les photographies de deux concentrateurs O₂ et le bon de commande des produits Ambu™. Cette recommandation est maintenue.
- L'amélioration de la sécurisation du circuit du médicament : systématiser l'étiquetage nominatif des boîtes de médicaments, accorder à l'officine pharmaceutique un accès direct aux données de prescription du logiciel et transmettre à l'ARS la procédure de délégation de la distribution des médicaments par les infirmiers aux aides-soignants (recommandation n°3) : vous indiquez un étiquetage nominatif des boîtes a été effectué sans apporter de preuve (photographie). Vous indiquez que des formations sont prévues pour rappeler aux professionnels l'obligation de réaliser l'étiquetage nominatif. Vous fournissez le calendrier de la formation. Cependant, dans l'attente de la réalisation de cette formation et de la feuille d'émargement, la recommandation est maintenue sur ce point.
Vous indiquez avoir fait la demande à la DSI pour un accès direct de l'officine au logiciel Netsoins. Cependant, dans l'attente d'un écrit attestant de l'effectivité de cet accès, la recommandation est maintenue sur ce point.
Vous présentez par contre la procédure de délégation de distribution des médicaments et la liste des AS habilités à dispenser des médicaments de la vie quotidienne. La recommandation est levée sur ce point.
- Améliorer l'accueil des familles par l'aménagement d'une salle plus intimiste et conviviale pour les recevoir et mettre à disposition un cahier de doléances (recommandation n°4) : Vous indiquez que l'espace pour recevoir les familles est en cours d'aménagement pour améliorer la convivialité du lieu : la décoration, ajout de plantes naturelles, etc. Vous précisez que, l'établissement est doté de petits salons dans les étages garantissant un cadre plus intimiste qui sont en cours de rénovation. La fin des travaux est estimée à fin Octobre 2022. Vous précisez enfin qu'un cahier de doléances est installé dans l'espace famille, photographie à l'appui. Dans l'attente de la rénovation des différents salons des familles, la prescription est maintenue.
- La formation du personnel de l'EHPAD sur l'existence et le rôle de la personne qualifiée (Recommandation n°5): Vous indiquez qu'une réunion d'information aura lieu le _____ et qu'une autre sera également réalisée auprès des familles _____. Dans l'attente d'un compte rendu, cette recommandation est maintenue.
- L'amélioration de l'implication de la cuisine dans la prévention ou la correction de la dénutrition des résidents, la diversification des menus, la proposition des menus de substitution, et la possibilité aux résidents le remplacement ou non du plat proposé ; l'affichage des menus de la semaine ; l'institution d'une commission de restauration et la visibilité du cahier de transmission en salle de restauration (Recommandation n°9) : Vous indiquez que des menus de substitution sont en place aussi dans le cas où le résident ne souhaiterait pas celui-ci, la cuisine s'adapte immédiatement à la situation. Vous précisez également que le cahier de transmission entre les infirmiers et la cuisine est en place dans le tiroir du buffet à l'entrée de la cuisine, dans lequel sont retranscrits les régimes et les modifications de textures à effectuer. Aussi, vous indiquez qu'un travail va être engagé au mois de juin par la direction,

les équipes de cuisine, la commission menus et les médecins afin d'améliorer ce sujet et dans tous les aspects, à la suite vous présenterez un plan d'actions. La prescription est maintenue dans cette attente.

- La mise en place des formations de bientraitance pour l'ensemble du personnel (Recommandation n°10): vous indiquez que les médecins coordonnateurs ainsi que la psychologue ont programmé des formations, présentées en annexe (calendrier de formation Bientraitance, Chariot Flash et Snoezelen) en s'appuyant sur les maillottes « Mobiquat » ainsi que sur les supports de formation qui sont mis à disposition par la « Korian Academy ». Dans l'attente de la transmission des feuilles d'émargement de la formation susmentionnée, la recommandation est maintenue.

Aussi, nous vous notifions à titre définitif ces 3 prescriptions et 6 recommandations.

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 Directeur Général, l'expression de notre considération distinguée.

Copie :

Directeur
EHPAD Les Merlettes
206 avenue de la Division Leclerc
95200 SARCELLES

Annexe : Décision définitive concernant les mesures correctrices à mettre en place pour faire suite à l'inspection réalisée au sein de L'EH PAD Le Les Merlettes le 16 Février 2022.

Prescriptions maintenues			Texte de référence	Réf. rapport	Délai de mise en œuvre
1	Procéder à l'actualisation du projet d'établissement.		Art. L. 311-8 du CASF	Point I(B), p. 10 Point III(B), p. 26	6 mois
2	Mettre à jour les projets de vie individualisés des résidents		Art. D. 312-155-0 du CASF	Point I(B), p. 21	6 mois
3	Matérialiser le consentement des proches / personnes de confiance/tuteurs aux mesures de contentions et ajouter l'annexe réglementaire aux contrats de séjour du résident.		Art. L. 311-4-1 du CASF D. 312-158 (14°) du CASF et dispositions du décret n°2016-1743 du 15 décembre 2016	Point I(C), p. 14	3 mois

Recommandations maintenues			Réf. rapport
1	Améliorer l'entretien des locaux de soins, sécuriser les armoires à médicaments et s'équiper en dispositif permettant d'effacer les médicaments, organiser et tracer la vérification du chariot d'urgence et le compléter par un ambu ainsi qu'un obus d'Oz		Point I(A), p. 9 Point I(B), p. 11 Point I(C), p. 14
2	Améliorer la sécurisation du circuit du médicament : systématiser l'étiquetage nominatif des boîtes de médicaments, accorder à l'officine pharmaceutique un accès direct aux données de prescription du logiciel infirmiers aux aides-soignants et transmettre à l'ARS la procédure de délégation de la distribution des médicaments par les		Point I(D), p. 16 et 17
3	Améliorer l'accueil des familles par l'aménagement d'une salle plus intimiste et conviviale pour les recevoir et mettre à disposition un cahier de doléances		Point I(B), p. 21 Point I(C), p. 21
4	Former le personnel de l'EH PAD sur l'existence et le rôle de la « personne qualifiée »		Point I(E), p. 23
5	Améliorer l'implication de la cuisine dans la prévention ou la correction de la dénutrition des résidents, diversifier les menus et proposer des menus de substitution, laisser les résidents choisir du remplacement, ou non, du plat proposé ; afficher les menus de la semaine ; instituer une commission de restauration et optimiser la visibilité du cahier de transmission en salle de restauration		Point I(VD), p. 28 et 29 Point I(VD), p. 28 et 29
6	Mettre en place des formations de bienveillance pour l'ensemble du personnel		Point V(A), p. 31