

**DIRECTION GÉNÉRALE**

**Département Inspection Contrôle**

Dossier suivi par : ##### #####

Tél. : ##### #####

Mél. : ##### #####

Réf : DG\_DIC/M2022\_00707

Madame la directrice

EHPAD Les Ormes

24 rue des Aigues Marines

44210 PORNIC

Affaire suivie par : ##### #####

Mél. : ##### #####

Nantes, le 18 janvier 2023

Madame la directrice,

Nous avons l'honneur d'accuser réception le 13 janvier 2023 des observations que vous avez formulées, dans le cadre de la procédure contradictoire, relatives au rapport initial d'inspection et aux demandes de mesures correctives envisagées.

Après analyse de vos observations par la mission, nous vous demandons de mettre en place les mesures correctives retenues dont vous trouverez le détail dans le tableau ci-joint, assorties de niveaux de priorité et de délais.

Les délais commenceront à courir à compter de la date de réception du présent document.

Enfin, nous vous demandons de transmettre dans un délai d'un an l'état final de réalisation des demandes de mesures correctives auprès du Département Inspection Contrôle ( ) et du Conseil départemental ( ) en vue de l'organisation du suivi de cette inspection, en lien avec la délégation territoriale.

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

Pour le Président du conseil départemental  
Le Directeur Autonomie

P/Le Directeur général par intérim,  
Le Conseiller,

##### #####

##### #####

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

**EHPAD Les Ormes - PORNIC**

N°	Demandes de mesures correctives	Niveau de priorité <sup>1</sup>	Echéancier de réalisation proposé
<b>1- LES CONDITIONS D'INSTALLATION</b>			
1	S'assurer que les températures intérieures relevées dans les locaux se situent globalement entre les extrêmes de référence de 19° à 25°.	2	Dès réception du présent rapport
2	Afficher le règlement de fonctionnement.	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
3	Attester de la transmission de l'agenda d'accessibilité programmée aux autorités (Préfecture).	1	Dès réception du présent rapport
4	Garantir un dispositif d'appel fonctionnel et des délais raisonnables d'acquittement.	1	Dès réception du présent rapport
6	Cesser immédiatement tout accès à des produits dangereux (chariots de soins, locaux)	1	Dès réception du présent rapport
7	Limiter la température de l'eau mise à disposition des résidents aux points d'usage présentant un risque de brûlures (38-40°C pour les douches, 50° pour les lavabos).	1	Dès réception du présent rapport
<b>2- LES CONDITIONS D'ORGANISATION</b>			
8	Actualiser le projet d'établissement dans le cadre d'une démarche participative (article L 311-8 du CASF).	2	Lors du prochain renouvellement
9	Inscrire au règlement de fonctionnement le droit et les modalités de formulation d'une réclamation.	2	6 mois
10	Prévoir un dispositif de recueil, de traitement et d'analyse des réclamations écrites et orales des usagers et des familles.	2	6 mois
11	Engager la directrice dans un parcours de formation afin d'obtenir le niveau de qualification requis (article D 312-176-6 du CASF).	1	Dès réception du présent rapport
12	Pendant les périodes d'absence de la directrice, élaborer et publier par note de service les modalités de l'intérim de la direction, les fonctions précises des membres de l'équipe de direction.	2	6 mois
13	Organiser et formaliser des réunions d'équipe de direction.	2	6 mois

<sup>1</sup>**Priorité de niveau 1** : l'écart constaté présente un enjeu fort en termes de qualité et de sécurité  
**Priorité de niveau 2** : l'écart constaté présente un enjeu significatif

**TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES**

**EHPAD Les Ormes - PORNIC**

14	Mettre en place un temps dédié de transmissions des équipes soignantes à la mi-journée, pluridisciplinaire, avec participation de l'IDEC, de l'ergothérapeute, de la psychologue et du médecin coordonnateur en fonction de leur jour de présence.  Formaliser des temps dédiés de transmission lors des changements d'équipe le soir et le matin.	1	Dès réception du présent rapport
15	Développer les réunions de service, et formaliser des comptes rendus.	2	6 mois
16	Mettre à jour l'organigramme de l'EHPAD et procéder à son affichage.	2	6 mois
17	Rédiger les fiches de poste pour l'ensemble des personnels.	2	6 mois
18	Etablir chaque année un rapport d'activité décrivant pour l'exercice auquel il se rapporte l'activité et le fonctionnement de l'établissement, (et incluant des données sur le personnel) (Art. D 312-203 §1 du CASF).	2	1 an
19	Réaliser annuellement un rapport d'activité incluant le rapport du médecin coordonnateur (D312-158 du CASF).	2	1 an
20	Mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines privilégiant le recours à des personnels qualifiés et titulaires et limiter le recours à des contractuels sur les temps de remplacement.	1	6 mois
21	Garantir la sécurité et la continuité des soins et accompagnements par la présence systématique de binômes comportant systématiquement un soignant diplômé (supervision des pratiques professionnelles, tuilage).	1	Dès réception du présent rapport
22	Elaborer une procédure de recrutement.	2	6 mois
23	Formaliser une procédure relative à l'accueil des nouveaux arrivants rappelant notamment le principe du travail en doublon sur plusieurs jours.	2	6 mois
24	Mettre en adéquation les qualifications des professionnels avec les tâches qui leur sont dévolues.  Affecter les personnels non qualifiés et non formés à l'accompagnement des personnes âgées les moins dépendantes.	2	6 mois
25	Revoir la politique managériale de gestion des risques :  - Présenter un bilan périodique des évènements indésirables au personnel, - Communiquer les résultats des actions d'amélioration au personnel, - Organiser une analyse collective des évènements indésirables dans l'établissement.	1	6 mois

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD Les Ormes - PORNIC

26	Formaliser des conduites à tenir en cas d'évènements indésirables graves.	1	6 mois
27	Formaliser un protocole de prévention, de signalement et de traitement des situations de maltraitance et organiser son appropriation par le personnel.	1	6 mois
28	Formaliser et mettre en œuvre un plan de formation pluriannuel intégrant les spécificités de l'accompagnement du public accueilli en EHPAD (notamment des personnes atteintes de troubles cognitifs, prise en charge de la douleur, accompagnement en fin de vie, administration du médicament...).	2	1 an
29	Réactualiser le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (articles L. 4121-3 et R 4121-1 du code du travail)	2	1 an
30	Elaborer un plan bleu global de gestion de crise, sur la base des recommandations de l'ARS et prévoir une convention avec un établissement de santé.	2	1 an
<b>3 – L'ADMISSION ET L'INDIVIDUALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS</b>			
31	Formaliser une procédure d'admission (rappel des critères d'admission, visite de préadmission, premier recueil d'informations...).	2	6 mois
32	Organiser une visite de la personne à son domicile ou dans l'établissement de santé où elle est hospitalisée.	2	6 mois
33	Mettre en place une commission d'admission pluridisciplinaire intégrant la participation du médecin coordonnateur.	2	6 mois
34	Formaliser les critères d'admission dans l'EHPAD.	2	6 mois
35	Formaliser une procédure d'accueil du nouveau résident prévoyant notamment l'organisation de la première journée d'arrivée.	2	6 mois
36	Nommer un agent référent dès l'arrivée d'un nouveau résident dans l'établissement et en informer le résident, la famille, et l'agent concerné. Définir le rôle du référent dans un document cadre et le communiquer aux professionnels.	2	6 mois
37	Délivrer aux nouveaux résidents et aux familles une information relative à la désignation de la personne de confiance et veiller, le cas échéant, à la régularité de la désignation.	2	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
38	Délivrer systématiquement aux nouveaux résidents une information concernant les directives anticipées.	2	6 mois
39	Afficher l'arrêté désignant les personnes qualifiées et prévoir un dispositif d'information explicite à destination des usagers et des familles (article L 311-5 du CASF).	2	6 mois
40	Compléter le contrat de séjour des dispositions de l'article L314-10-1 du CASF.	2	6 mois

**TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES**

**EHPAD Les Ormes - PORNIC**

41	Formaliser une annexe au contrat de séjour pour les résidents ayant une restriction de la liberté d'aller et venir, conformément aux dispositions des articles R 311-0-5 à R 311-0-9 du CASF.	2	6 mois
42	Formaliser une procédure relative à l'évaluation de l'intégration des nouveaux résidents dans le mois suivant leur arrivée.	2	6 mois
43	Dans le cadre de l'élaboration des projets personnalisés, systématiser le recueil des habitudes de vie des résidents et leurs souhaits d'accompagnement.	2	6 mois
44	Elaborer les projets personnalisés en équipe pluridisciplinaire et associer davantage les familles à leur élaboration.	2	6 mois
45	Individualiser davantage l'accompagnement des résidents pour mieux tenir compte de leur rythme de vie et de leurs souhaits (lever, toilette, petit-déjeuner, changes, activités, coucher, visites...).	2	6 mois
46	Garantir la finalisation des toilettes de l'ensemble des résidents avant le déjeuner.	1	Dès réception du présent rapport
47	Elaborer les protocoles relatifs aux toilettes, changes, douches et bains. S'assurer de leur appropriation par le personnel.	2	6 mois
48	Proposer une douche ou un bain au moins une fois par semaine à chaque résident.	1	Dès réception du présent rapport
49	Mettre en place une réflexion relative aux pratiques de nuit s'agissant des changes des résidents.	2	6 mois
50	Favoriser davantage le maintien de l'autonomie des résidents concernant les fonctions d'élimination en formalisant cet accompagnement sur le plan de soins.	1	Dès réception du présent rapport
51	Accompagner la professionnalisation de l'agent affecté à l'animation.	2	1 an
52	Développer des animations individualisées et proposer davantage d'animations le weekend.	2	1 an
53	Formaliser le projet d'animation.	2	1 an
54	Elaborer une charte du bénévolat.	2	1 an
55	Systématiser la proposition d'une collation nocturne aux résidents et tracer cette action dans le logiciel de soin.	1	Dès réception du présent rapport
56	Dans le cadre du futur projet d'établissement avoir une réflexion sur le respect de la vie affective et sexuelle des résidents	2	En fonction du calendrier de renouvellement du projet d'établissement

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD Les Ormes - PORNIC

<b>4 – L'ORGANISATION DES SOINS</b>			
57	Mettre à disposition un temps de médecin coordonnateur régional par le groupe Colisée, pendant la période d'absence du médecin coordonnateur puis en soutien pour la réalisation des missions (art D312-158 CASF).	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
58	Veiller à ce que chaque résident bénéficie d'un suivi médical par un médecin généraliste.	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
59	Recruter une IDEC ; dans l'attente de son recrutement, mettre à disposition un temps d'IDEC régionale par le groupe Colisée.	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
60	Systématiser l'évaluation gériatrique standardisée au décours de l'admission du résident (procédure à formaliser), incluant notamment le repérage des risques de chute, de dénutrition, d'escarres, bucco-dentaires, l'évaluation des troubles psycho-comportementaux, les toilettes évaluatives. (art D312-158 CASF).	1	6 mois
61	Veiller à la supervision des soins et pratiques professionnelles des soignants par les IDE/IDEC. Accroître le niveau de vigilance au regard des comportements inappropriés.	1	Dès réception du présent rapport
62	Cesser immédiatement tout collaboration des AS/ASH aux actes infirmiers dans des conditions non conformes à la réglementation en vigueur ( <i>l'article R. 4311-4 et R. 4311-3 du CSP</i> ).	1	Dès réception du présent rapport
63	Procéder sans délai à l'actualisation des plans de soins des résidents accueillis.	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
64	Veiller à l'appropriation du plan de soins du résident en tant qu'outil de référence par les soignants afin de garantir la continuité et l'individualisation des prises en charge (signatures et traçabilité des tâches réalisées).	1	Dès réception du présent rapport
65	Organiser des temps d'échanges/ réunions des équipes et contre-équipes de jour et équipes de nuit, afin d'harmoniser les pratiques soignantes, conformément au plan de soins du résident.	1	Dès réception du présent rapport
66	Veiller à l'utilisation du logiciel de soins, par l'ensemble des agents y compris intérimaires, et les intervenants extérieurs ; former l'ensemble des agents à l'utilisation du logiciel.	1	Dès réception du présent rapport
67	Veiller à la traçabilité des observations et prescriptions médicales par les médecins traitants via le logiciel de soins.	1	6 mois
68	Veiller à ce que chaque résident dispose d'un DLU actualisé	1	6 mois
69	Garantir l'application des recommandations de bonnes pratiques en vigueur concernant les contentions : décision pluridisciplinaire après évaluation des bénéfices/risques, recueil du consentement du résident ou sa famille, évaluation périodique, traçabilité de la surveillance via le logiciel de soins (article L311 du CASF).	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD Les Ormes - PORNIC

70	Limiter le nombre des contentions et réévaluer l'ensemble des contentions en place : garantir une indication de contention relevant de l'exception, en vue de la préservation de sa sécurité du résident, et strictement proportionnée au but poursuivi et limitée dans le temps.(art L311 CASF)	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
71	Mettre en place les recommandations de bonnes pratiques relatives au repérage des risques de dénutrition ; mettre en place un suivi périodique des résidents dénutris et des projets individuels de renutrition.	1	6 mois
72	Formaliser le rôle des soignants dans le signalement des chutes. Renforcer la place des intervenants (ergothérapeute, kinésithérapeutes) dans la prévention des risques et la prise en charge des résidents chuteurs : décision de mesures correctives, suivi des actions.	2	6 mois
73	Actualiser les conventions de partenariat avec les experts en soins palliatifs (Equipe Mobile de Soins Palliatifs, HAD) et veiller à un accès continu aux soins palliatifs y compris le week-end.	1	6 mois
74	Assurer le pilotage et la déclinaison du projet de service spécifique de l'UPAD ; renforcer à l'UPAD le temps de présence encadrante et d'expertise (psychologue, ergothérapeute)	2	1 an
75	Actualiser les conventions partenariales avec les établissements de santé ; faciliter les admissions directes des résidents sans passage par les services d'urgences ; développer un partenariat avec la filière gériatrique de proximité.	2	1 an
76	Actualiser le DARI et élaborer un plan d'actions de maîtrise du risque infectieux, partagé avec l'équipe soignante, incluant la formation continue des équipes à la prévention en hygiène.	2	6 mois
77	Contractualiser avec le réseau territorial en hygiène (RTH) de proximité et identifier des référents formés en hygiène au sein de l'équipe soignante de l'EHPAD (IDE, AS/ASH).	2	6 mois
78	Formaliser un temps systématique de sensibilisation de tout nouveau soignant, avant sa prise de poste, incluant les bonnes pratiques d'administration du médicament et la prévention des risques en hygiène.	1	Dès réception du présent rapport
79	Veiller à la mise à disposition de dotations de tenues professionnelles suffisantes et à l'accès à une tenue quotidienne professionnelle à manches courtes.	1	<b>Demande levée dans le cadre du contradictoire</b>
80	Rétablissement l'utilisation du tablier plastique à usage unique de protection de la tenue, systématiquement pour les changes, les soins mouillants et souillants, de façon continue y compris hors épisodes épidémiques.	1	Dès réception du présent rapport

### 5 – LE CIRCUIT DU MEDICAMENT

81	Réaliser un autodiagnostic des pratiques et des risques liés à la prise en charge médicamenteuse ; formaliser un plan d'action pour améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge médicamenteuse des résidents, prenant en compte les résultats de l'audit du médicament.	2	1 an
82	Garantir la formation continue de l'ensemble de l'équipe soignante aux bonnes pratiques d'administration du médicament.	1	6 mois

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD Les Ormes - PORNIC

83	Sécuriser l'administration des médicaments ne relevant pas des actes de la vie courante, dédiée exclusivement à l'IDE (Art 313-26 du CASF).	1	Dès réception du présent rapport
84	Sécuriser l'administration par AS/ASH des médicaments relevant des actes de la vie courante (protocoles, formation, supervision des pratiques professionnelles par les IDE/IDEC). (Art 313-26 du CASF).	1	Dès réception du présent rapport