

**DIRECTION GENERALE**  
**Département Inspection Contrôle**

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

Réf : DG\_DIC//M2022\_00010

Monsieur le directeur  
EHPAD « Le Clos de l'Île Macé »  
Groupe ORPEA  
13-15 Rue Eugène Orieux  
44400 REZE

Nantes, le 13 avril 2022

Lettre recommandée A/R

Monsieur le directeur,

J'ai l'honneur d'accuser réception le 21 mars 2022 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, je vous demande 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, je vous demande de transmettre dans un délai de 6 mois l'état final de réalisation des demandes de mesures correctives auprès du Département Inspection Contrôle ([ars-pdl-dg-dic@ars.sante.fr](mailto:ars-pdl-dg-dic@ars.sante.fr)) en vue de l'organisation du suivi de cette inspection, en lien avec la délégation territoriale de Loire-Atlantique.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Le directeur général,

##### #####

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DU RAPPORT D'INSPECTION

### EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE

N°	Demandes de mesures correctives envisagées	Niveau de priorité <sup>1</sup>	Echéancier de réalisation
<b>1- LES CONDITIONS D'INSTALLATION</b>			
1.	Envisager le remplacement des sols (hors partie carrelée du 5 <sup>ème</sup> étage) en raison de leur état d'usure/vétusté, notamment dans les couloirs et salons.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
2.	Améliorer la prestation ménage au sein de l'établissement.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
3.	Vérifier et apporter les réparations nécessaires aux portes et fenêtres défaillantes, notamment la porte d'accès sécurisé à l'Unité de Soins Adaptés (USA) du 1 <sup>er</sup> étage.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
4.	Revoir l'aménagement de l'espace vert situé au rez-de-chaussée pour le rendre plus attractif et agréable.	2	1 an
5.	Remplacer les éléments vétustes au niveau de la salle de restauration (nappes, serviettes, vaisselle...etc).	2	6 mois
6.	Afficher la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles (arrêté du 8 septembre 2003).	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
7.	Afficher le règlement de fonctionnement (Article R. 311-34 du CASF).	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
8.	Disposer d'un dispositif d'appel malade efficace, en bon état de marche et s'assurer périodiquement de son bon fonctionnement par la mise en place de tests réguliers.	1	6 mois
9.	Améliorer la signalétique au sein de l'établissement, notamment au niveau des circulations, pour répondre aux besoins des résidents en perte d'autonomie et faciliter le repérage.	2	1 an
10.	Veiller à la sécurisation de l'établissement, s'agissant notamment du bon verrouillage des portes du rez-de-chaussée offrant un accès direct sur l'extérieur.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	

<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 DU RAPPORT D'INSPECTION

### EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE

11.	Faire procéder à la réparation du portail électrique automatique extérieur situé à l'entrée de l'EHPAD permettant d'assurer la sécurité des résidents.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
12.	Procéder aux réparations nécessaires au niveau de la chaudière de l'EHPAD, afin de régler définitivement les problématiques de variation de température de l'eau et de température ambiante au sein de l'établissement.	1	6 mois
13.	Annexer au registre de sécurité le document d'analyse des risques liés à la défaillance en énergie (DARDE), en distinguant bien la présence ou l'absence de dispositifs médicaux fonctionnant à l'énergie électrique.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
14.	Elaborer une procédure spécifique pour les personnes à risque, en cas de défaillance en alimentation électrique.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
15.	Mettre en place une analyse des légionnelles une fois par an, en différents points de contact, par un laboratoire agréé COFRAC. Dans le cadre de la procédure contradictoire, fournir la dernière analyse réalisée et l'extrait du carnet sanitaire.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
16.	Veiller à maintenir un environnement olfactif agréable dans l'établissement.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
17.	Renforcer la personnalisation des chambres des résidents, tout particulièrement au niveau des USA et de l'Unité Grande Dépendance (UGD).	2	6 mois
18.	Améliorer la décoration de l'établissement afin qu'il corresponde aux attendus d'un lieu de vie.	2	1 an
19.	Optimiser l'utilisation de la salle de balnéothérapie et de la salle Snoezelen avec des personnels ou intervenants extérieurs spécialement formés.	2	1 an
<b>2- LES CONDITIONS D'ORGANISATION</b>			
20.	Dans le cadre de l'actualisation du projet d'établissement, formaliser un projet de service spécifique aux Unités de Soins Adaptés (USA) et à l'Unité Grande Dépendance (UGD) comprenant notamment un axe animation adaptée.	1	6 mois
21.	Doter les USA d'agents ayant la qualification d'ASG.	1	1 an

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DU RAPPORT D'INSPECTION

### EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE

22.	Mettre en œuvre les mesures permettant de garantir l'appropriation du projet d'établissement, par l'ensemble des professionnels.	2	1 an
23.	Prévoir un dispositif de recueil, de traitement et d'analyse des réclamations écrites et orales des usagers et des familles.	2	6 mois
24.	Pendant les périodes d'absence du directeur, élaborer et diffuser, par note de service, les modalités de l'intérim de la direction et les fonctions précises des membres de l'équipe de direction.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
25.	Remettre en place des temps de réunions institutionnelles pour l'ensemble des agents.	2	6 mois
26.	Mettre à jour l'organigramme et l'afficher dans l'établissement.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
27.	Diffuser et faire signer les fiches de poste pour l'ensemble des agents.	2	6 mois
28.	Développer le contenu du rapport annuel d'activité (typologie de la population accueillie, données et indicateurs sociaux, état d'avancement de la démarche qualité - art. D 312-203 §1 du CASF).	2	1 an
29.	Faciliter la mise en place d'un dialogue social de proximité avec les instances représentatives du personnel.	2	6 mois
30.	Veiller à diminuer la proportion d'agents en CDD et le turn-over au sein de l'établissement.	2	1 an
31.	Proposer aux professionnels une prestation d'analyse de la pratique par un psychologue extérieur à l'établissement.	1	6 mois
32.	Organiser des temps d'échanges entre les équipes (équipe / contre équipe / équipes de nuit) pour analyser et harmoniser les pratiques professionnelles.	2	6 mois
33.	Tendre vers une plus grande adéquation des qualifications des agents en lien avec leurs attributions notamment Aides-Soignantes, faisant fonction d'Aides-Soignantes, Auxiliaire de Vie et faisant-fonction d'Auxiliaire de Vie.	1	6 mois

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DU RAPPORT D'INSPECTION

### EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE

34.	Compléter les dossiers administratifs des professionnels avec les bulletins n° 3, y compris pour les agents intérimaires.	2	Dès réception du présent rapport
35.	Mettre en place un dispositif de signalement des évènements indésirables, en développer le suivi (analyse et mesures correctrices) et organiser les retours des événements significatifs auprès des équipes.	1	6 mois
36.	Mettre en place une procédure de signalement et de traitement des situations de maltraitance et s'assurer de son appropriation par le personnel.	1	6 mois
37.	Définir le rôle des référents bientraitance et communiquer leurs attributions auprès des équipes.	1	6 mois
38.	Elaborer 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...), ainsi qu'une formation sur la bientraitance destinée à l'ensemble du personnel.	1	6 mois
3 – L'ADMISSION ET L'INDIVIDUALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS			
39.	Compléter la procédure d'admission en précisant les critères d'entrée sur la partie EHPAD, USA, UGD et préciser les modalités de gestion de la liste d'attente.	2	6 mois
40.	Mettre en place une commission d'admission pluridisciplinaire et prévoir la participation de la psychologue, en particulier pour les demandes d'admission en USA.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
41.	Examiner la possibilité d'effectuer, de manière systématique, une visite à domicile ou dans l'établissement de santé dans lequel séjourne le futur résident, à minima pour les résidents vivant à proximité de l'EHPAD.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
42.	Actualiser le livret d'accueil et le mettre en conformité avec l'organigramme.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
43.	Elaborer une procédure d'accès au dossier administratif et médical du résident et en préciser les modalités dans les outils institutionnels (règlement de fonctionnement notamment).	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
44.	Compléter le contrat de séjour conformément à article L314-10-1 du CASF.	2	6 mois

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DU RAPPORT D'INSPECTION

### EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE

45.	Faire signer l'ensemble des contrats de séjour par les résidents ou leurs représentants légaux dans le mois suivant l'admission, conformément à la réglementation en vigueur.	2	1 an
46.	Formaliser une annexe au contrat de séjour pour les résidents présents dans les USA et l'UGD, conformément aux dispositions des articles R 311-0-5 à R 311-0-9 du CASF.	2	6 mois
47.	Réaliser, de manière systématique, une évaluation formalisée de l'adaptation des nouveaux résidents, dans le mois suivant leur entrée, et prenant notamment en compte les risques psychologiques.	2	6 mois
48.	Poursuivre la mise en œuvre des projets personnalisés pour l'ensemble des résidents (L.311-3,7° du CASF), en développant la partie objectifs et en associant davantage le résident et sa famille.  Une évaluation des objectifs fixés devra être menée, au moins annuellement ou périodiquement, suivant l'état de santé du résident (L.311-3,7° du CASF), et plus particulièrement pour les résidents des USA et de l'UGD.	1	1 an
49.	Veiller à proposer une douche ou un bain à chacun des résidents au moins une fois par semaine.	1	Dès réception du présent rapport
50.	Développer les activités d'animation individuelles et en petits groupes.	2	1 an
51.	Mettre en place une charte du bénévolat.	2	1 an
52.	Rechercher une participation régulière des familles à la vie de l'établissement.	2	1 an
53.	Mettre en place des mesures correctives pour réduire le délai de jeûne, en lien avec les plans de soin des résidents.	1	Dès réception du présent rapport
54.	Veiller à la qualité et à la quantité de l'alimentation proposée aux résidents, conformément à leurs besoins et souhaits.	1	Dès réception du présent rapport
55.	Réaliser une enquête de satisfaction annuelle spécifique à la restauration et mettre en place des actions correctives issues des observations récurrentes de l'enquête de satisfaction.	2	1 an

**TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES DU RAPPORT D'INSPECTION**

**EHPAD « Le Clos de l'Ile Macé » Groupe ORPEA - REZE**

4 - LES SOINS			
56.	Formaliser le projet de soins avec priorisation des actions.	1	6 mois
57.	Mettre en place une coordination avec les médecins traitants des résidents.	1	1 an
58.	Mettre en place l'évaluation gériatrique standardisée.	1	1 an
59.	Réserver le réfrigérateur du local pharmacie aux seuls médicaments.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
60.	Fermer le passage entre le local pharmacie et le local déchets.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
61.	Mettre fin à la retranscription par les IDE des prescriptions réalisées par SOS médecins.	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire	
62.	Actualiser les procédures de prévention du risque infectieux à partir des recommandations officielles.	2	Dès réception du présent rapport