



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**DIRECTION GENERALE** Département  
Inspection Contrôle

Dossier suivi par : #####

Réf à rappeler : DG\_DIC/M2023\_00115

Monsieur le directeur  
EHPAD La Retraite  
22, rue Saumuroise  
49044 ANGERS CEDEX

Nantes, le 26 mai 2023

Monsieur le directeur,

J'ai l'honneur d'accuser réception, le 30 avril dernier, 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 1 an 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)) de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire.

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

P/ Le directeur général de l'ARS,  
Le Conseiller auprès de la  
Direction Générale

#####

# TABLEAU DES MESURES CORRECTIVES DEMANDEES

## EHPAD LA RETRAITE A ANGERS (GROUPE EMERA)

| N°                                      | Mesures correctives demandées   | Niveau de priorité <sup>1)</sup> | Echéancier de réalisation   |
|---|---|----------------------------------|---|
| <b>1- LES CONDITIONS D'INSTALLATION</b> |   |                                  |   |
| 1.                                      | Afficher, à l'entrée de l'établissement, le panneau réglementaire relatif à l'interdiction de fumer. (Article R 3511-6 du CSP et arrêté du 1er décembre 2010 fixant les modèles de signalisation).                                    | 2                                | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 2.                                      | Sécuriser le dispositif d'appel des résidents en équipant toutes les chambres et tous les WC d'un appel malade opérationnel et vérifier le bon fonctionnement des appareils en faisant des tests réguliers.                           | 1                                | Dès réception du présent rapport  |
| 3.                                      | Sécuriser l'ensemble des locaux de stockage contenant des produits dangereux pour les personnes âgées dépendantes (fermeture à clef ou mise en place d'un digicode).  | 1                                | Dès réception du présent rapport  |
| 4.                                      | Veiller à désencombrer les couloirs et espaces de déambulation.   | 1                                | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 5.                                      | Mettre en place une signalétique adaptée sur tous les WC/sanitaires de l'établissement et pour les locaux de service en fonction de leur usage  | 2                                | 6 mois  |
| 6.                                      | Prendre toutes les mesures de nature à éviter la survenue de chutes dans les escaliers de l'EHPAD (au niveau de la terrasse extérieure et au niveau de l'accès au sous-sol) afin de garantir la sécurité de la population accueillie. | 1                                | 6 mois  |
| 7.                                      | Sécuriser l'entrée extérieure de la résidence au niveau du portillon piéton avec un digicode opérationnel.  | 1                                | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 8.                                      | Veiller à la fermeture nuit et jour de la barrière extérieure d'accès à la résidence pour les véhicules motorisés.  | 1                                | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 9.                                      | Afin de prévenir le risque de chute, remplacer les moquettes usagées et gondolées dans les couloirs.  | 1                                | 6 mois  |
| 10.                                     | Sécuriser les fenêtres de l'établissement dépourvues d'entrebâilleurs y compris celles des couloirs et espaces communs.   | 1                                | 6 mois  |
| 11.                                     | Sécuriser le garde-corps de l'escalier principal à l'intérieur de l'EHPAD en prolongeant sa hauteur ou par tout autre système permettant d'empêcher un basculement volontaire ou involontaire d'une personne dans le vide.            | 1                                | 6 mois  |
| 12.                                     | Limiter la température de l'eau mise à disposition des résidents pour les douches à 38-40°C par la mise en place d'un mitigeur thermostatique non déverrouillable facilement.   | 1                                | 1 an  |

<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

| N°                                      | Mesures correctives demandées  | Niveau de priorité <sup>[1]</sup> | Echéancier de réalisation   |
|---|--|-----------------------------------|---|
| <b>2- LES CONDITIONS D'ORGANISATION</b> |  |                                   |   |
| 13.                                     | Veiller au respect de l'agrément de l'établissement (L. 313-1 du CASF). Solliciter l'ARS (DOSa) et le CD en vue de régulariser cette situation en demandant, le cas échéant une transformation de places d'HP en HT. | 1                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 14.                                     | Dans la cadre de l'actualisation du projet d'établissement, formaliser un projet de service spécifique à l'accueil des personnes ayant une maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.                              | 2                                 | 1 an  |
| 15.                                     | Prévoir un dispositif de recueil, de traitement et d'analyse des réclamations écrites et orales des usagers et des familles.   | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 16.                                     | Améliorer la circulation de l'information entre l'équipe hôtellerie et l'équipe soin.  | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 17.                                     | Donner un accès à Netsoins aux ASH, dans le respect des habilitations liées aux différentes catégories de personnel.   | 2                                 | 6 mois  |
| 18.                                     | Renforcer la vigilance des professionnels en termes de continuité des accompagnements à l'UPAD.  | 1                                 | Dès réception du présent rapport  |
| 19.                                     | Proposer aux professionnels une prestation d'analyse de la pratique par un psychologue extérieur à l'établissement.  | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 20.                                     | Etendre la portée du plan bleu pour en faire un véritable plan global de gestion de crise selon les recommandations de l'ARS Pays de la Loire.   | 2                                 | 6 mois  |
| 21.                                     | Mettre en place un programme pluriannuel de formations intégrant les thèmes de la bientraitance et de l'accompagnement des résidents présentant des troubles psycho-comportementaux.                                 | 1                                 | 6 mois  |

| N°  | Mesures correctives demandées   | Niveau de priorité <sup>[1]</sup> | Echéancier de réalisation   |
|---|---|-----------------------------------|---|
| <b>3 – L'ADMISSION ET L'INDIVIDUALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS</b> |   |                                   |   |
| 22.   | Compléter la procédure d'admission en prenant notamment en compte les points suivants : rappel des critères d'admission, visite de pré-admission, premier recueil d'informations, recherche et recueil du consentement... | 2                                 | 6 mois  |
| 23.   | Veiller à l'organisation d'une visite de la personne à son domicile ou dans l'établissement de santé où elle est hospitalisée.  | 2                                 | 6 mois  |
| 24.   | Fournir aux résidents et à leur famille une liste des médecins libéraux susceptibles d'intervenir dans la structure.  | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 25.   | Intégrer dans la procédure d'admission une information concernant le dispositif des directives anticipées.  | 2                                 | 6 mois  |
| 26.   | Préciser dans le règlement de fonctionnement les modalités d'accès au dossier administratif et médical.   | 2                                 | 1 an  |
| 27.   | Formaliser une annexe au contrat de séjour pour les personnes ayant des restrictions à leur liberté d'aller et venir, conformément aux dispositions des Art. R 311-0-5 à R 311-0-9 du CASF.                               | 1                                 | 6 mois  |
| 28.   | Formaliser une évaluation de l'intégration des nouveaux résidents dans le mois suivant leur arrivée.  | 2                                 | 6 mois  |
| 29.   | Contractualiser un avenant annuel aux contrats de séjour, intégrant les principaux objectifs des projets personnalisés des résidents (art D311-8 du CASF relatif aux contrats de séjour)                                  | 2                                 | 1 an  |
| 30.   | Mettre en place un suivi spécifique des projets personnalisés des résidents de l'UPAD avec une évaluation tous les 6 mois.  | 2                                 | 6 mois  |
| 31.   | Formaliser un projet d'animation spécifique à l'UPAD  | 2                                 | 1 an  |
| 32.   | Renforcer la proposition de collation le soir pour réduire le délai de jeûne et veiller à sa traçabilité dans le plan de soin.  | 1                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 33.   | Développer l'utilisation de matériel ergonomique lors de repas pour les résidents en perte d'autonomie  | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |
| 34.   | Veiller à ce que les boissons ne soient pas préparées trop tôt en amont des repas (boissons gazeuses en particulier).   | 2                                 | Demande de mesure corrective levée dans le cadre de la procédure contradictoire |