

**DIRECTION GÉNÉRALE**  
**Département Inspection Contrôle**

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

Réf : DG\_DIC/M2023\_00284

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

Mél. : ##### #####

Monsieur #####, Directeur  
EHPAD LES NOISETIERS  
14 rue Anne Frank  
49000 ANGERS

Nantes, le 22 août 2023

Monsieur le Directeur,

Suite à notre envoi du 5 juillet 2023, vous n'avez pas formulé d'observation dans le cadre de la procédure contradictoire. En conséquence, nous considérons que vous partagez sans réserve les constats, les analyses et les demandes de mesures correctives envisagées.

Vous voudrez bien trouver ci-joint le rapport final assorti du tableau récapitulatif des mesures correctives définitives qui vous sont demandées. Les délais de mise en œuvre de ces mesures commenceront à courir à compter de la date de réception du présent document.

Enfin, nous vous demandons de transmettre dans un délai de 3 mois l'état final de réalisation des demandes de mesures correctives auprès du Département Inspection Contrôle ( ) et du Conseil départemental du Maine et Loire ( ) en vue de l'organisation du suivi de cette inspection, en lien avec la délégation territoriale.

Nous vous prions d'agrérer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération distinguée.

P/ la Présidente du Conseil départemental  
de Maine-et-Loire et par délégation,  
le Directeur de l'offre d'accueil  
pour l'autonomie, absent  
le Chef du service Réglementation,  
récupération et contentieux

P/Le Directeur général,  
Le Directeur de Cabinet,

##### #####

##### #####

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD LES NOISETIERS – ANGERS

N°	Demandes de mesures correctives envisagées	Niveau de priorité <sup>1</sup>	Echéancier de réalisation proposé
<b>1- LES CONDITIONS D'INSTALLATION</b>			
1.	Veiller à une température interne comprise entre les extrêmes de référence (19 à 25°), notamment dans les chambres des résidents plus particulièrement exposées au soleil.	1	Dès réception du présent rapport
2.	Apposer la signalétique anti-tabac au niveau de l'entrée de l'EHPAD (article R3512-7 du CSP).	2	6 mois
3.	Veiller à la propreté des chambres par un passage régulier de l'équipe de ménage, une traçabilité et une supervision.	1	Dès réception du présent rapport
4.	Vérifier le bon état de fonctionnement du dispositif d'appel-malade et apporter les réparations nécessaires. Structurer l'organisation relative aux réponses aux appels-malades et s'assurer de son appropriation par l'ensemble des personnels concernés. Veiller à répondre aux appels dans des délais raisonnables.	1	Dès réception du présent rapport
5.	Sécuriser les locaux à risque et veiller à la bonne fermeture du local DASRI.	1	Dès réception du présent rapport
6.	Limiter la température maximale de l'eau mise à disposition des résidents à 38 degrés pour les douches et à 50 degrés pour les lavabos.	1	Dès réception du présent rapport

<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

[1]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 NOISETIERS – ANGERS

<b>2- LES CONDITIONS D'ORGANISATION</b>			
7.	Actualiser le projet d'établissement.	2	1 an
8.	Actualiser le Plan d'Amélioration Continue de la Qualité et reprendre les travaux et actions relatifs à sa mise en œuvre.	2	1 an
9.	Compléter le règlement de fonctionnement en précisant que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entrainer des procédures administratives et judiciaires (art. R 311-37 du CASF).	2	6 mois
10.	Assurer la tenue a minima de 3 CVS par an conformément à la réglementation en vigueur.	1	6 mois
11.	Elaborer une procédure spécifique sur les modalités de prise en compte des réclamations. Veiller à la traçabilité de celles-ci et aux suites qui leur sont apportées.	1	6 mois
12.	Elaborer des fiches de poste pour l'ensemble des catégories de professionnels de l'établissement.	2	1 an
13.	Veiller à favoriser un dialogue social de proximité en l'absence sur site de représentant de l'établissement au CSE régional (hors directeur).	1	6 mois
14.	Mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines privilégiant le recours à des personnels qualifiés et titulaires. Limiter le recours à des intérimaires sur les temps de remplacement et affecter les personnels non qualifiés et non formés à l'accompagnement des personnes âgées les moins dépendantes.	1	6 mois
15.	Mettre en place des actions correctives permettant d'améliorer la continuité de l'accompagnement, notamment s'agissant de la présence IDE et AS diplômées.	1	Dès réception du présent rapport
16.	Réaliser l'ensemble des entretiens professionnels des agents tous les deux ans.	2	1 an
17.	Sécuriser les pratiques professionnelles en évitant les glissements de tâches.	1	Dès réception du présent rapport
18.	Compléter systématiquement les dossiers administratifs des personnels des éléments de preuve relatifs à la consultation des extraits de casier judiciaire lors de l'embauche (B3).	1	6 mois
19.	Compléter les dossiers du personnel avec les diplômes manquants.	1	6 mois

**[1]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 NOISETIERS – ANGERS

20.	Revoir la politique managériale de gestion des risques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Former les personnels sur la déclaration des évènements indésirables</li> <li>- Veiller à l'appropriation des outils</li> <li>- Présenter un bilan périodique des évènements indésirables au personnel</li> <li>- Communiquer les résultats des actions d'amélioration au personnel</li> <li>- Organiser une analyse collective des évènements indésirables dans l'établissement.</li> </ul>	1	6 mois
21.	Formaliser un protocole de prévention, de signalement et de traitement des situations de maltraitance et organiser son appropriation par le personnel.	1	6 mois
22.	Construire un plan de formation pluriannuel intégrant de manière prioritaire la formation des agents de soins. Y Intégrer notamment les spécificités de l'accompagnement du public accueilli en EHPAD ( <i>personnes atteintes de troubles cognitifs, prise en charge de la douleur, accompagnement en fin de vie...</i> ) et la prévention de la maltraitance.	1	6 mois
23.	Actualiser le DARI.	2	1 an
24.	Actualiser le plan bleu.	2	1 an

### 3 – L'ADMISSION ET L'INDIVIDUALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS

25.	Revoir la procédure d'admission en y ajoutant les critères d'admission, les modalités et la traçabilité du recueil du consentement du résident.	2	6 mois
26.	Revoir la procédure d'accueil du résident en intégrant le déroulé de la première journée d'accueil et réactiver le rôle d'agent référent.	2	6 mois
27.	Organiser, dans la mesure du possible, et au minimum pour les personnes de la commune, une visite de préadmission à leur domicile.	2	6 mois
28.	Mettre en place une commission d'admission (pluridisciplinaire), y associer la psychologue.	2	6 mois

[1]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 NOISETIERS – ANGERS

29.	Veiller à la réalisation d'une évaluation gériatrique standardisée au décours de l'admission du résident, incluant le bilan bucco-dentaire, le repérage des risques de chute, l'évaluation standardisée des troubles psycho-comportementaux, les risques de fausses route et de dénutrition.	1	6 mois
30.	Veiller à la signature du contrat de séjour par le résident ou son représentant légal dans le mois de l'admission.	1	6 mois
31.	Actualiser la procédure d'élaboration des projets personnalisés et organiser son appropriation par le personnel.	2	6 mois
32.	Formaliser les projets personnalisés pour la totalité des résidents (Art. L 311-3,7° du CASF), développer la prise en compte du volet risques psychologiques. Veiller à leur actualisation annuelle.	2	1 an
33.	Impliquer les familles dans la démarche d'élaboration des projets personnalisés.	2	1 an
34.	Impliquer davantage les agents dans la construction des projets personnalisés notamment en réactivant le système des agents référents.	2	1 an
35.	Formaliser un avenant annuel au contrat de séjour reprenant les principaux objectifs du projet personnalisé (Art. L311-3-7° CASF et D 311-8° du CASF).	2	1 an
36.	Formaliser une évaluation de l'intégration des nouveaux résidents dans le mois suivant leur admission.	1	6 mois
37.	Formaliser les protocoles douches et changes et s'assurer de leur appropriation par le personnel.	2	6 mois
38.	Individualiser davantage les prestations pour mieux tenir compte du rythme de vie et des souhaits des résidents.	1	6 mois
39.	Veiller à proposer une douche ou un bain au moins une fois par semaine à chaque résident.	1	Dès réception du présent rapport
40.	Développer les animations/ activités à destination : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des résidents ayant des troubles cognitifs</li> <li>- en tout petits groupes</li> <li>- individuelles</li> </ul>	2	6 mois
41.	Animation : développer les liens et partenariats extérieurs, l'implication de bénévoles, les liens intergénérationnels, les sorties.	2	1 an

**[1]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**