

## DIRECTION GENERALE

### Département Inspection Contrôle

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

Réf : DG\_DIC//M2022\_00007

Madame #####, Présidente  
EHPAD « Résidence Clairefontaine »  
3 Rue Clairefontaine  
49490 NOYANT-VILLAGES

Nantes, le - 5 OCT. 2022

#### Lettre recommandée A/R

Madame la Présidente,

Nous avons l'honneur d'accuser réception le 1<sup>er</sup> septembre 2022, soit en dehors du délai réglementaire d'un mois, 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 de 6 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'agréer, Madame la Présidente, l'expression de notre considération distinguée.

Le Directeur général,

P/La Présidente du Conseil Départemental  
de Maine-et-Loire et par délégation  
Le Directeur général adjoint  
Développement social et solidarité

##### #####

##### #####

**TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES**  
**EHPAD RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES**

N°	Demandes de mesures correctives envisagées	Niveau de priorité <sup>1</sup>	Echéancier de réalisation proposé
<b>1- LES CONDITIONS D'INSTALLATION</b>			
1.	Désencombrer la salle de bain collective afin de contribuer au bien-être du résident.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
2.	Afficher le règlement de fonctionnement (article R.311-34 du CASF).	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
3.	Afficher, à l'entrée de l'établissement, le panonceau relatif à l'interdiction de fumer (article R3511-6 du CSP et arrêté du 1 <sup>er</sup> décembre 2010 fixant les modèles de signalisation).	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
4.	S'assurer de la concordance entre la superficie des chambres, inscrite dans le livret d'accueil, et la superficie réelle et, le cas échéant modifier les documents institutionnels erronés.	2	6 mois
5.	Vérifier régulièrement le bon fonctionnement de tous les appels-malades et tracer ces contrôles.  Formaliser une procédure relative à l'utilisation du dispositif d'appels-malades à l'attention des professionnels et s'assurer de son appropriation.	1	Dès réception du présent rapport
6.	Faire évoluer l'organisation en vue de permettre de réduire les délais actuels d'acquittement des sonnettes d'appels-malades, de jour comme de nuit.	1	Dès réception du présent rapport
7.	Sécuriser les locaux qui présentent un risque d'accès à des produits ou objets dangereux pour les résidents (locaux de stockage, de maintenance, DASRI et salon de coiffure).	1	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
8.	Veiller à ce que les chariots de soins et de ménage ne restent pas sans surveillance dans les couloirs et ne gênent pas les circulations.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
9.	Limiter la température de l'eau mise à disposition des résidents pour les douches à 38-40°C par la mise en place de mitigeurs thermostatiques.  Pour les lavabos, limiter la température de l'eau chaude en réglant une butée au niveau du mitigeur afin que la température au point d'usage soit inférieure ou égale à 50°C.	1	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 RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES

10.	Mettre en place, dans un registre spécifique ou carnet sanitaire, une traçabilité des mesures de température de l'eau et des campagnes d'analyse de légionnelles réalisées en différents points du réseau d'eau chaude sanitaire de l'établissement ( <i>arrêté du 1<sup>er</sup> février 2010 relatif à la surveillance des légionnelles</i> ).	1	6 mois
11.	Communiquer l'attestation d'accessibilité ou le cas échéant l'agenda d'accessibilité programmé.	2	Dès réception du présent rapport
12.	Fournir les éléments de preuve attestant de la levée des prescriptions de la commission de sécurité ou, le cas échéant, réaliser les prescriptions de la commission de sécurité.	1	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
13.	Communiquer le procès-verbal de la dernière visite de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
14.	Communiquer la copie du registre de sécurité pour l'année 2021 et 2022.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
15.	Communiquer le document attestant de la vérification du bon fonctionnement du groupe électrogène par la société en charge de cette maintenance.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
16.	Communiquer la copie du carnet sanitaire pour l'année 2021 et 2022.	2	Dès réception du présent rapport
17.	Communiquer les analyses légionnelles des années 2020, 2021 et 2022 le cas échéant.	2	Dès réception du présent rapport

### 2- LES CONDITIONS D'ORGANISATION, LA CONDUITE DE L'INSTITUTION

18.	Mettre à jour le règlement de fonctionnement, le faire valider par les instances et le communiquer aux personnels, aux résidents, aux familles et représentants légaux.	2	6 mois
19.	Structurer la démarche qualité et gestion des risques au sein de l'EHPAD en s'appuyant, le cas échéant, sur QUALIREL ( <i>structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins des Pays de la Loire</i> ).	2	6 mois
20.	Formaliser un plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) et procéder à son actualisation au moins une fois par an.	2	1 an
21.	Garantir l'organisation de trois réunions du CVS et la formalisation du suivi des décisions ( <i>D 311-16 du code de l'action sociale et des familles</i> ).	2	6 mois
22.	Clarifier la composition du CVS et revoir la place faite à l'écoute des résidents et des familles pour qu'ils assurent leurs missions de représentation dans de bonnes conditions.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES

23.	Mettre à jour le règlement intérieur du CVS.	2	6 mois
24.	Réaliser des enquêtes de satisfaction globales, au moins tous les deux ans y compris auprès des familles	2	1 an
25.	Mettre en place un dispositif opérationnel de recueil, de suivi et d'analyse des réclamations et doléances orales et écrites des usagers et des familles.	1	6 mois
26.	Formaliser systématiquement une note d'information lors des absences de la direction (notamment lors des périodes de congés) précisant l'organisation mise en place, la diffuser et l'afficher.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
27.	Formaliser un document unique de délégation (DUD), spécifiant les attributions respectives du Conseil d'Administration et du directeur ( <i>articles D. 312-20 et D 312-176-5 du CASF</i> ).	1	Dès réception du présent rapport
28.	Définir les éventuels niveaux de subdélégation du directeur en direction du cadre chargé de la suppléance.	1	Dès réception du présent rapport
29.	Mettre en place des réunions régulières de l'équipe de direction, élaborer et diffuser les comptes rendus.	2	6 mois
30.	Mettre en place des réunions de service, élaborer et diffuser les comptes rendus.	2	6 mois
31.	Revoir l'organisation et le format des transmissions afin de les rendre plus efficientes.	2	6 mois
32.	Elaborer les fiches de poste pour l'ensemble des personnels, les faire signer par les intéressés et les intégrer à leur dossier.	2	1 an
33.	Cesser les glissements d'actes et de soins infirmiers réalisés par des aides-soignant(e)s, non encadrés, non supervisés et non conformes aux dispositions des articles R. 4311-4 et R. 4311-7 du CSP.	1	Dès réception du présent rapport
34.	Renforcer la couverture infirmière en vue de garantir la continuité et la sécurité des soins.	1	Dès réception du présent rapport
35.	Renforcer la couverture aide-soignante afin de limiter les glissements de tâches soignantes reposant actuellement essentiellement sur des Agents de Service Hôtelier (ASH).	1	Dès réception du présent rapport
36.	Recruter un infirmier coordinateur chargé de la supervision globale des soins et de l'accompagnement des résidents, en lien avec les IDE, en référence aux recommandations de bonnes pratiques gériatriques.	1	Dès réception du présent rapport
37.	Etablir chaque année un rapport d'activité décrivant l'activité et le fonctionnement de l'établissement et incluant des données sur le personnel (Art. D 312-203 §1 du CASF).	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES

38.	Produire chaque année un rapport d'activité médicale (cf. article D 312-158 du CASF).	2	1 an
39.	Favoriser un dialogue social de qualité au sein de l'établissement.	2	6 mois
40.	Mettre en œuvre une politique de gestion des ressources humaines privilégiant le recours à des personnels qualifiés.	1	Dès réception du présent rapport
41.	Proposer, en lien avec les instances représentatives du personnel, une analyse et un plan d'actions de nature à assurer durablement la stabilité des effectifs.	1	Dès réception du présent rapport
42.	Assainir les situations de tension existante entre la direction et des membres du personnel de l'établissement. Prendre appui sur l'analyse d'un psychologue spécialisé dans la gestion des conflits et la régulation d'équipe.	1	Dès réception du présent rapport
43.	Actualiser le règlement intérieur de l'établissement	2	6 mois
44.	Mettre en place une organisation permettant une continuité des soins y compris les weekends.	1	Dès réception du présent rapport
45.	Veiller à la présence d'un binôme AS/ASH dans chaque unité.	1	Dès réception du présent rapport
46.	Organiser des rencontres entre les équipes de nuit pour analyser et harmoniser les pratiques professionnelles.	2	6 mois
47.	Organiser des temps de rencontre et d'échanges entre les agents de nuit et les agents de jour.	2	6 mois
48.	Proposer aux professionnels une prestation d'analyse de la pratique par un psychologue extérieur à l'établissement.	2	1 an
49.	Veiller à la réalisation de l'ensemble des entretiens des professionnels tous les 2 ans, par le supérieur hiérarchique direct. Intégrer les comptes rendus dans les dossiers des personnels.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
50.	Compléter les dossiers administratifs des personnels avec les bulletins n° 3 du Casier Judiciaire National, en application de l'article L133-6 du CASF.	1	6 mois
51.	Compléter les dossiers des personnels soignants par les diplômes manquants.	1	Dès réception du présent rapport

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES

52.	Elaborer une procédure de recrutement.	2	1 an
53.	Veiller à la mise à jour des plans de soin et à la validation des tâches (effectuée actuellement a posteriori ou non effectuée).	1	Dès réception du présent rapport
54.	Formaliser une procédure relative à l'accueil des nouveaux arrivants rappelant notamment le principe du travail en doublon sur plusieurs jours.	2	6 mois
55.	Mettre en place une procédure écrite de signalement et de traitement des événements indésirables (EI) et s'assurer de son appropriation par l'ensemble des personnels.	1	6 mois
56.	Mettre en place le traitement et l'analyse des événements indésirables en associant les équipes et en développant la culture positive de l'erreur.	1	6 mois
57.	Formaliser des conduites à tenir en cas d'événements indésirables graves.	1	Dès réception du présent rapport
58.	Formaliser un protocole de prévention, de signalement et de traitement des situations de maltraitance et organiser son appropriation par le personnel.	1	6 mois
59.	Accroître le niveau de vigilance, notamment de l'encadrement, au regard des situations de maltraitance.	1	Dès réception du présent rapport
60.	Mettre en place un programme pluriannuel de formations intégrant les thèmes de la bientraitance ainsi que les spécificités de l'accompagnement du public accueilli en EHPAD.	2	1 an
61.	Communiquer le Document d'Analyse du Risque Infectieux (DARI).	1	Dès réception du présent rapport
62.	Communiquer le document unique d'évaluation des risques professionnels.	1	Dès réception du présent rapport
63.	Communiquer le plan bleu de l'établissement.	1	Dès réception du présent rapport
<b>3 – L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES, L'INDIVIDUALISATION DES PRESTATIONS</b>			
64.	Structurer un processus global (admission/accueil/évaluation) avec les procédures y afférentes.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire

## TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

### EHPAD RESIDENCE CLAIREFONTAINE – NOYANT VILLAGES

65.	Organiser, dans la mesure du possible, et au minimum pour les personnes de la commune, une visite de préadmission à leur domicile.	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
66.	Elaborer une procédure d'accès au dossier médical et administratif de l'usager.	2	1 an
67.	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	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
68.	Préciser dans le contrat de séjour les dispositions de l'article L314-10-1 du CASF, à savoir « qu'au décès du résident, dès lors que ses objets personnels ont été retirés des lieux qu'il occupait, seules les prestations d'hébergement délivrées antérieurement au décès mais non acquittées peuvent être facturées ».	2	Dès réception du présent rapport
69.	Formaliser une annexe au contrat de séjour pour les personnes présentes dans l'unité sécurisée, conformément aux dispositions des articles R 311-0-5 à R 311-0-9 du CASF.	2	6 mois
70.	Veiller à ce que le contrat de séjour soit signé par le résident lui-même ou par son représentant légal (art D311 du CASF).	2	Demande levée dans le cadre de la phase contradictoire
71.	Elaborer des projets personnalisés pour la totalité des résidents, (L.311-3,7° du CASF).	1	1 an
72.	Contractualiser un avenant annuel aux contrats de séjour, intégrant les principaux objectifs des projets personnalisés des résidents (art. D 311-8° du CASF relatif au contrat de séjour).	2	1 an
73.	Rédiger une procédure d'élaboration des projets personnalisés.	2	6 mois
74.	Formaliser des plans de soins individualisés déclinant de manière opérationnelle les projets personnalisés.	2	6 mois