

**DIRECTION GENERALE**

Département Inspection Contrôle

Affaire suivie par : #####

Et : #####

#####

[ars-pdl-pcehpad@ars.sante.fr](mailto:ars-pdl-pcehpad@ars.sante.fr)

Réf. : M2023\_PDL\_00320

EHPAD Ma Maison  
12 Impasse Jeanne Jugan  
49100 ANGERS

Madame #####, Directrice

Nantes, le lundi 27 novembre 2023

Madame la directrice,

J'ai l'honneur d'accuser réception des observations que vous avez formulées, dans le cadre de la procédure contradictoire, relatives au rapport initial de contrôle et aux demandes de mesures correctives envisagées.

Vous voudrez bien trouver, ci-joint, le **rapport final de contrôle** assorti des demandes de mesures correctives définitives. Les délais de mise en œuvre de ces mesures commenceront à courir à compter de la date de réception du présent document.

Enfin, je vous demande de transmettre dans un délai d'un an l'état final de réalisation des demandes de mesures correctives auprès du Département Inspection Contrôle ([ars-pdl-pcehpad@ars.sante.fr](mailto:ars-pdl-pcehpad@ars.sante.fr)) en vue de l'organisation du suivi de ce contrôle sur pièces.

Je vous prie d'agréer, Madame la directrice, l'expression de ma considération distinguée.

P/ Le Directeur Général,  
Le Directeur de Cabinet

#####

**Contrôle sur pièces le 06/06/2023**

Nom de l'EHPAD	EHPAD MA MAISON
Nom de l'organisme gestionnaire	LES PETITES SOEURS DES PAUVRES
Numéro FINESS géographique	490003688
Numéro FINESS juridique	490001666
Commune	ANGERS
Statut juridique	EHPAD Privé non lucratif

--	--

Capacité de l'établissement - Article L 313-22 du CASF	<b>Autorisée</b>	<b>Installée</b>
--	------------------	------------------

Capacité Totale	<b>72</b>
-----------------	-----------

	HP	72	71
	HT		
	PASA		
	UPAD		
	UHR		

PMP Validé	175
GMP Validé	622

	<b>Demandes de mesures correctives envisagées - Rapport initial</b>		
	<b>Priorité 1</b>	<b>Priorité 2</b>	<b>Total</b>
Nombre de prescriptions	3	4	7
Nombre de recommandations	3	18	21

	<b>Demandes de mesures correctives retenues - Rapport final</b>		
	<b>Priorité 1</b>	<b>Priorité 2</b>	<b>Total</b>
Nombre de prescriptions	2	4	6
Nombre de recommandations	3	16	19

**Instruction du rapport de contrôle : ##### -** Chargée de contrôle/Personne qualifiée

**Signature du rapport de contrôle : ##### -** Inspectrice de l'action sanitaire et sociale

TABLEAU DES DEMANDES DE MESURES CORRECTIVES

N° de question	Demandes de mesures correctives	Prescription		Recommandation		Injonction	échéance (dès réception, 6 mois, 1 an)	Réponse EHPAD contradictoire	Réponse ARS	Mesures correctives retenues
		Priorité niveau 1	Priorité niveau 2	Priorité niveau 1	Priorité niveau 2					
1 - GOUVERNANCE										
1.6	Formaliser une astreinte de direction				2		6 mois	L'établissement déclare que la procédure est en cours de rédaction.	Il est pris acte de la rédaction entreprise. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
1.7	Pendant les périodes d'absence du directeur, élaborer et publier par note de service les modalités de l'intérim de la direction.				2		6 mois	L'établissement déclare que la mesure corrective est en cours.	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
1.9	Actualiser le projet d'établissement dans le cadre d'une démarche participative (article L 311-8 du CASF).		2				1 an	L'établissement déclare que l'actualisation du projet d'établissement est en cours.	Il est pris acte de la démarche entreprise. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
1.14	Formaliser des fiches de poste pour l'ensemble des agents.				2		6 mois	Il est transmis les fiches de fonction "petite sœur maîtresse de maison" correspondant à la fonction "accueil" et la fiche de poste de Directrice.	Il est pris acte des deux documents transmis. L'organigramme de la direction faisant état du fonctionnement en conseil, il est attendu également les fiches de poste d'assistante et de conseillère qui composent le conseil. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
1.16	Proposer aux professionnels une prestation d'analyse de la pratique par un psychologue extérieur à l'établissement.				2		6 mois	L'établissement indique que la demande de mesure corrective est "en cours".	Il est pris acte de la réponse de l'établissement. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
1.29	Prévoir un dispositif de recueil, de traitement et d'analyse des réclamations orales des usagers et des familles.				2		6 mois	L'établissement indique que la demande de mesure corrective est "en cours".	Il est pris acte de la réponse de l'établissement. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
1.30	Formaliser un plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ) et procéder à son actualisation au moins chaque année.				2		1 an	L'établissement indique que la demande de mesure corrective est "en cours".	Il est pris acte de la réponse de l'établissement. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
1.32	Elaborer le rapport d'activité en y intégrant des éléments sur l'état d'avancement sur la démarche qualité (Art. D 312-203 §1 du CASF).		2				1 an	L'établissement déclare que l'élaboration du rapport d'activité intégrant des éléments sur l'état d'avancement sur la démarche qualité est en cours et sera ajouté au rapport économique.	Il est pris acte de cette démarche. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
1.35	Actualiser le DUERP (Art L. 4121-3 et R 4121-1 du code du travail).		2				1 an	L'établissement indique que le DUERP va être revu prochainement.	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
2 - RESSOURCES HUMAINES										
2.1	Elaborer une procédure relative aux modalités d'accompagnement des nouveaux salariés incluant les agents temporaires et les stagiaires				2		6 mois	L'établissement déclare qu'une procédure va être mise en place pour les stagiaires	Il est pris acte du projet de l'établissement. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
2.2	Mettre en place un dispositif d'accompagnement des nouveaux agents organisant plusieurs jours de doublure (tuilage).				2		6 mois	L'établissement déclare qu'il va étudier la recommandation visant à mettre en place un dispositif d'accompagnement des nouveaux agents organisant plusieurs jours de doublure. Il est précisé qu'il est parfois compliqué de faire des doublures lorsque qu'il existe un besoin du jour pour le lendemain.	Il est pris acte de la réponse de l'établissement. Il convient de préciser que cette recommandation portant sur les modalités d'accompagnement a un impact fort sur la qualité de l'accompagnement des résidents. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue

2.10	Recruter un psychologue. Avoir une réflexion institutionnelle sur le recrutement d'un poste d'ergothérapeute.			2		6 mois	L'établissement déclare qu'il va étudier la recommandation mais rappelle qu'une psychomotricienne très appréciée par les résidents, exerce au sein de l'établissement.	Sans méconnaître l'intérêt d'une prise en charge des résidents par une psychomotricienne, elle ne peut pas se substituer à l'intervention d'un ergothérapeute et d'un psychologue pour mettre en place certaines actions par l'intermédiaire d'outils ou de techniques thérapeutiques qui leurs sont spécifiques. Il est proposé de maintenir les demandes de mesures correctives.	Mesure maintenue
2.16	Mettre en place un plan de formation pluriannuel intégrant une formation sur la bientraitance destinée à tout le personnel.			2		1 an	L'établissement renvoie vers le plan de formation transmis.	Il est pris acte que l'onglet du plan de formation intitulé "CPOM 2022-2027 " indique un projet de formation "bientraitance" destiné à "tous le personnel". Néanmoins, en l'attente de sa mise en œuvre effective, il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
2.17	Mettre en place un plan de formation pluriannuel intégrant des formations sur les troubles psycho-comportementaux à destination prioritairement du personnel de soin.			2		1 an	L'établissement renvoie vers le plan de formation transmis. Ce plan de formation précise pour 2024, la budgétisation d'une formation de 21h pour 24 Soignants à l'Accompagnement des personnes âgées ayant des troubles psychiques".	Il est pris acte de l'inscription des formations au bilan prévisionnel. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective dans l'attente de sa mise en œuvre effective.	Mesure maintenue
3 - ADMISSION ET ACCOMPAGNEMENT									
3.10	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	L'établissement déclare que la formalisation de l'annexe est en cours.	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.11	Formaliser des projets personnalisés pour la totalité des résidents (Art. L 311-3,7° du CASF)	1				6 mois	L'établissement déclare que la formalisation des PAP est en cours.	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.12	Formaliser une procédure d'élaboration des projets personnalisés.			2		6 mois	L'établissement déclare qu'en complément du protocole sur le rôle du référent, il suit la "fiche repère" personnes âgées « LE PROJET PERSONNALISÉ : UNE DYNAMIQUE DU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT (VOLET EHPAD) » de l'ANESM, et indique en transmettre le logigramme en indiquant suivre cet outil. Il est précisé par ailleurs qu'un groupe de travail est constitué.	Il est pris acte de l'utilisation du support de l'ANESM en tant que référence pour le PAP. Néanmoins, la rédaction d'une procédure interne adaptée à l'établissement permet son appropriation par les équipes. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective dans l'attente de la rédaction d'une procédure par le groupe de travail constitué.	Mesure maintenue
3.13	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	L'établissement déclare que le travail est en cours en pluridisciplinarité avec l'IDEC, les Petites Sœurs et leur service de soins.	Il est pris acte de la démarche entreprise. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.14	Formaliser une procédure d'élaboration des plans de soins.			2		6 mois	L'établissement déclare que la procédure est en cours d'élaboration avec un groupe de travail	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.16	Proposer une douche ou un bain au moins une fois par semaine.			1		Dès réception du présent rapport	L'établissement transmet les plans des douches et bains thérapeutiques et précise qu'ils ne sont pas tous signés et que cela ne reflète donc pas la réalité. Il est attesté que l'ensemble des soins d'hygiène requis pour chaque résident est réalisé. Devant le constat de non signature systématique des soins, il est précisé qu'une action d'amélioration est en cours avec la création d'un groupe de travail. La procédure du plan de soin étant elle aussi l'une des actions de ce même groupe. Un paragraphe spécifique sur l'importance de la signature des soins y sera ajouté."	Il est pris acte des réponses de l'établissement. Il est fait état de la traçabilité de 41 douches réalisées pour 71 résidents la semaine du contrôle. Il ne peut donc être attesté de la proposition d'une douche réalisée ou proposée à chaque résident la semaine du contrôle. Il est pris acte de l'engagement de l'établissement en vue de l'amélioration de la traçabilité des soins. Dans cette attente, il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue

3.18	Actualiser le projet d'animation et formaliser le suivi des activités.			2		6 mois	L'établissement déclare que l'actualisation du projet d'animation est en cours.	Il est pris acte de cette information. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.19	Organiser pour les résidents un minimum d'animations le weekend.			2		6 mois	L'établissement indique que des animations (autres que religieuses) sont faites le week-end mais non inscrites sur le planning : accueil de groupe avec animations intergénérationnelles, goûter au jardin, fête pour le centenaire d'une résidente, fête des familles, etc.... Il est précisé que ces animations seront inscrites sur le planning.	Il est pris acte de la déclaration de l'établissement. Néanmoins, l'établissement ne précise pas la fréquence de ces animations, ni par qui elles sont réalisées (fiches de tâches). Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective en l'attente de sa réalisation effective.	Mesure maintenue
3.23	Proposer un plat complet de substitution aux résidents qui ne souhaitent pas prendre le menu qui est prévu.			2		6 mois	L'établissement déclare que les personnes accueillies précisent dès l'entrée leurs goûts et leurs non-goûts. Les menus sont élaborés et validés par le diététicien du prestataire. Ces menus sont affichés chaque semaine afin que les personnes accueillies puissent en prendre connaissance et émettent leur avis. Le menu est revu de façon journalière en prenant en compte l'avis des résidents. La commission menu permet la liberté de paroles des résidents sur les plats proposés. Au moment du service les résidents ont le choix sur les desserts, les fromages.	Il est pris acte des précisions apportées. Cependant, la prise en compte des goûts/dégoûts des résidents ainsi que l'adaptation des menus aux suggestions des résidents lors des commissions, ne dispense pas l'EHPAD de proposer au résident de bénéficier d'un plat de substitution accessible au moment du repas. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
3.25	Avoir une réflexion institutionnelle afin de réduire le délai de jeûne.			1		6 mois	L'établissement déclare que" le délai de jeûne est de 13H. Cependant chaque résident peut solliciter une collation à tout moment au cours de la nuit." Il est déclaré que la réflexion institutionnelle engagée permet de formaliser la collation dans le plan de soins.	La proposition de collations nocturnes est l'une des modalités institutionnelle de réduction du délai de jeûne, mais ne peut pas constituer l'unique action de l'établissement. En effet, des actions individualisés peuvent également être mises en place pour répondre aux besoins particuliers des résidents. Il est proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue
3.26	Proposer aux résidents une collation nocturne et la formaliser dans le plan de soins			1		Dès réception du présent rapport	L'établissement déclare que" le délai de jeûne est de 13H. Cependant chaque résident peut solliciter une collation à tout moment au cours de la nuit." Il est déclaré que la réflexion institutionnelle engagée permet de formaliser la collation dans le plan de soins.	Il est pris acte du projet de formalisation de la collation au plan de soins. Il est néanmoins précisé que si la collation nocturne est uniquement donnée aux résidents en effectuant la demande, sa mise en œuvre est très restreinte et ne permet pas d'apporter une réponse institutionnelle opérationnelle pour limiter l'impact d'un délai de jeûne trop long. Il est donc proposé de maintenir la demande de mesure corrective.	Mesure maintenue