

Cabinet de la Directrice générale  
Inspection régionale autonomie santé

Délégation départementale de Paris

Sous-direction de l'autonomie  
Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé  
Ville de Paris

Monsieur Philippe CHARRIER  
Directeur Général  
du Groupe ORPEA  
Siège social  
12 rue Jean Jaurès CS 10032  
92813 PUTEAUX Cedex

Affaire suivie par :  
Laure LE COAT

Servanne JOURDY

07 AVR. 2022

Lettre recommandée avec AR  
N°

Monsieur le Directeur général,

Dans le cadre du programme de contrôle des EHPAD diligenté en février 2022 sur l'ensemble du territoire national à la demande de la ministre déléguée chargée de l'Autonomie auprès du Ministre des Solidarités et de la Santé, une inspection conjointe menée par l'Agence régionale de santé Île-de-France (ARS IDF) et la Ville de Paris a été conduite le 24 février 2022 au sein de l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart » du groupe ORPEA (FINESS 750057366), sis au 11 bis, rue de la Source, à Paris (75016).

La mission d'inspection nous a remis son rapport dont vous trouverez un exemplaire ci-joint.

Au total, 5 écarts et 18 remarques ont été formulés, parmi lesquels on note les principaux points suivants :

-une organisation des ressources humaines caractérisée par une instabilité de la gouvernance, un turn-over des salariés, un manque de personnel infirmier et d'aides-soignants, un recours massif aux contrats de remplacement sur les postes de soignants ainsi que des glissements de tâches ;

-la quotité de temps du médecin-coordonnateur [REDACTED] n'est pas conforme aux dispositions de l'article D.312-156 alinéa 2 du CASF ;

-s'agissant du respect des droits des résidents, l'absence de formalisation de la gestion des événements indésirables et réclamations, ainsi que d'une politique de promotion et de prévention en matière de bientraitance.

Au regard de l'ensemble des constats réalisés par la mission, nous envisageons de vous notifier quatre injonctions, deux prescriptions et onze recommandations figurant en annexe du présent courrier et portant notamment sur :

- Le management et la situation des effectifs ;
- La traçabilité des soins dans le dossier médical informatisé des résidents ;
- La politique de déclaration des événements indésirables, leur traçabilité et leur suivi.

Dans le cadre de la procédure contradictoire prévue par les articles L. 121-1 et L. 122-1 du code des relations entre le public et l'administration, nous vous invitons à nous faire connaître vos observations sur les mesures correctives envisagées dans un délai de **huit jours** calendaires à compter de la réception du présent courrier.

Nous vous remercions de bien vouloir adresser la copie de vos éléments de réponse à :

[redacted] mais également à [redacted]  
et [redacted]

Sans réponse de votre part à l'issue de ce délai, nous vous notifierons nos décisions définitives telles que figurant à l'annexe précitée.

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

La Directrice générale  
de l'Agence régionale de santé  
d'Île-de-France

[redacted]

Amélie VERDIER

Pour la Maire de Paris et par délégation  
Le directeur adjoint de l'action sociale,  
de l'enfance, et de la santé

[redacted]

Jacques BERGER

Copie :

[redacted]

Directeur de l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart »  
11 bis, rue de la Source  
75016 PARIS

**Annexe : mesures envisagées à la suite de l'inspection de l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart » le jeudi 22 février 2022.**

Injonction envisagée		Texte de référence	Réf. rapport	Délai de mise en œuvre
1	La quotité de travail du médecin-coordonnateur ETP doit être augmentée [REDACTED] Article D. 312-156, alinéa 2 du CASF : « Pour les établissements mentionnés au I de l'article L.313-12 et ceux dont la valeur du groupe Iso-ressources moyen pondéré est égale ou supérieure à 800 points, le temps de présence du médecin-coordonnateur, pour sa fonction de coordination, ne peut être inférieur à : (...) un équivalent temps plein de 0,50 pour un établissement dont la capacité autorisée est comprise entre 60 et 99 places).	Art. D. 312-156, alinéa 2 du CASF	Page 31 du rapport	immédiat
2	Le directeur de l'établissement doit détenir une délégation de pouvoirs relative à la direction d'exploitation de l'établissement.	Art. D. 312-176-5 du CASF	Page 12 du rapport	Immédiat
3	L'établissement doit systématiquement répertorier et signaler les cas de maltraitance identifiés en son sein.	Art. L. 331-8-1 CASF, R. 331-8 à -10 et arrêté du 28/12/2016 relatif à l'obligation de signalement des ESMS Art. 434-3 du Code Pénal	Page 27 du rapport	immédiat
4	L'établissement doit assurer une traçabilité des soins de manière exhaustive et en temps réel dans le dossier médical informatisé du résident.	Art. R. 1112-2, R. 4311-1 et R. 4311-2 du CSP	Page 27 du rapport	Immédiat

Suite des mesures envisagées à la suite de l'inspection de l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart » le jeudi 22 février 2022

Prescription envisagée		Texte de référence	Réf. rapport	Délai de mise en œuvre
1	L'établissement doit formaliser le recueil et le traitement des EI/EIG, via : -l'élaboration d'une procédure de recueil et de traitement des EI/EIG ; -la mise en place d'un support ou logiciel métier de recueil et de suivi des EI/EIG.	Articles L. 331-8-1 et R. 331-8 à 10 CASF et arrêté du 28/12/2016 relatif à l'obligation de signalement des ESMS	Page 26 du rapport	1 mois

Suite des mesures envisagées à la suite de l'inspection de l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart » le jeudi 22 février 2022

	Recommandation envisagée	Réf. rapport
1	L'établissement devrait être vigilant sur le recours aux contrats de remplacement, ceux-ci induisant une charge de travail supplémentaire très importante pour les équipes d'encadrement et les équipes administratives, et étant source de dysfonctionnements.	Page 19
2	Les plannings prévisionnels journaliers et mensuels devraient refléter les effectifs présents.	Page 14
3	La fiche métier de chaque salarié devrait être signée à la date de prise de fonction dans l'établissement.	Pages 12, 20 et 21
4	L'établissement devrait assurer un meilleur suivi de ses effectifs.	Page 13
5	L'établissement devrait assurer l'évaluation annuelle du personnel soignant (AS/AMP, IDE)	Page 23
6	L'établissement devrait formaliser une politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance	Page 25
7	L'établissement devrait formaliser le suivi et le bilan des EI/EIG : -Ils doivent donner lieu à une analyse permettant de prévenir leur réapparition. -Un suivi, un bilan et un retex des EI/EIG doivent être systématiquement réalisés	Page 25
8	L'établissement devrait, lors des réunions de « staff encadrement », aborder la survenue et le traitement des EI et des EIG.	Page 21
9	L'établissement devrait s'assurer du bon fonctionnement des ascenseurs ; leur non-fonctionnement étant source de perturbation de la vie des résidents et du travail des salariés.	Page 31
10	L'établissement devrait assurer l'archivage des dossiers médicaux et des dossiers des salariés dans un espace sécurisé.	Page 36
11	L'établissement devrait mettre en conformité la stipulation de la convention d'exercice libéral du gériatre, avec les stipulations de la convention de mise à disposition à titre gratuit d'un bureau qui lui a été consenti, afin de pouvoir y exercer, une fois par semaine, tous les jeudis, son activité de médecin à « titre libéral » et lui permettre de recevoir des patients totalement extérieurs à l'EHPAD « Les Terrasses de Mozart ».	Page 34

