

Délégation départementale de Paris

Sous-direction de l'Autonomie
Direction des solidarités
Ville de Paris

Directeur Général France
Groupe KORIAN
21-25 Rue BALZAC
75 008 PARIS

Affaire suivie par :
Fanny REYNAUD

Nicolas DEMENET

Paris, le

09 NOV. 2023

Lettre recommandée avec AR

N° AA-2023-0015

Monsieur le Directeur général,

Une inspection conjointe menée par l'Agence régionale de santé Île-de-France (ARS IDF) et la Ville de Paris a eu lieu au sein de l'EHPAD « Korian Magenta » le 23 février 2023.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, en application des articles L. 121-1 et L. 122-1 du code des relations entre le public et l'administration, nous vous avons adressé le 06 septembre 2023 le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que les 15 prescriptions et 5 recommandations que nous envisageons de vous notifier.

Vous nous avez transmis le 29 septembre 2023 des éléments de réponse, ce dont nous vous remercions.

Nous notons que sur plusieurs thématiques, vous avez mis en place des actions concernant notamment :

- La programmation d'une coupe PATHOS ;
- La transmission d'un tableau des réclamations ;
- L'actualisation du plan bleu.

Par ailleurs, au regard de l'ensemble des éléments de réponse apporté, nous vous notifions à titre définitif les prescriptions et recommandations que vous trouverez en annexe au présent courrier.

Nous appelons votre attention sur la nécessité de transmettre à la Délégation départementale de Paris et à la Ville de Paris les éléments de preuve documentaire permettant la levée définitive de ces décisions.

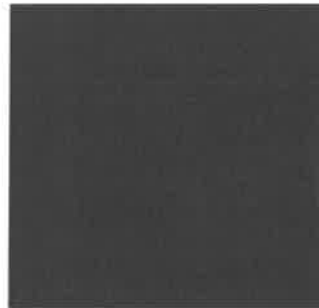
Un recours contentieux peut être formé devant le tribunal administratif dans les deux mois suivant la réception de la présente notification. Le tribunal administratif peut être saisi par l'application *Télérecours citoyens* accessible par le site <https://citoyens.telerecours.fr>

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

Pour La Directrice générale
de l'Agence régionale de santé
d'Île-de-France et par délégation

Pour la Maire de Paris et par délégation,

Le Directeur de la délégation départementale de Paris



Copie :

Directrice
EHPAD « Korian Magenta »
54 rue des Vinaigriers
75010 PARIS



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Annexe : Décision définitive dans le cadre de l'inspection réalisée le 23 février 2023 au sein de l'EHPAD « Korian Magenta » (FINESS : 75 003 856 4)

N°	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
1	Se rapprocher des autorités de contrôle en vue de la validation d'une nouvelle coupe PMP-GMP.	Article R 314-170 du CASF	Ecart n°1	En cours. La coupe PATHOS est prévue pour le 1er semestre 2024. <u>Document joint</u> : 1 mail de programmation des coupes PATHOS pour les EHPAD parisiens du groupe.	La mission prend acte des échanges avec l'ARS concernant la coupe PATHOS prévue au 1 ^{er} semestre 2024. Prescription levée
2	Actualiser le plan bleu conformément aux dernières instructions.	Instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/SD3A/2022/258 du 28/11/2022	Ecart n°2	Le plan Bleu 2022 a été construit avant les nouvelles dispositions réglementaires. Celui de 2023 les intègre. <u>Document joint</u> : Plan bleu 2023	La mission a pris connaissance des modifications apportées au plan bleu 2023. Prescription levée
3	Transmettre systématiquement les événements indésirables graves (EIG) aux deux autorités de contrôle (ARS et Ville de Paris).	Article L331-8-1 du CASF	Ecart n°3	Création d'un plan d'amélioration continue (PAC) pour transmettre systématiquement les EIG aux 2 autorités de contrôle. <u>Documents joints</u> : - PAC - Procédure « Alerte, signalement et suivi des EIG » - Charte d'incitation EIG - Procédure « Gestion et traitement des réclamations clients ».	La mission prend acte de la création d'un plan d'amélioration continue. Prescription levée. Nouvelle recommandation Dans le cadre de ce plan d'amélioration continue, il conviendra d'actualiser la procédure « Alerte, signalement et suivi des EIG » et toutes autres procédures relatives à la déclaration d'EIG dans lesquelles la Ville de Paris n'est pas systématiquement indiquée comme autorité à prévenir en cas d'EIG.

13 rue du Landy
93200 Saint-Denis
Tél : 01 44 02 00 00
iledefrance.ars.sante.fr

94/98 quai de la Repte
75012 Paris
Tél : 01 43 47 77 77
paris.fr

N°	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Reponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
4	Mentionner dans le règlement de fonctionnement du CVS que dans le cas où il est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les dysfonctionnements mentionnés à l'article L. 331-8-1, le président oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits.	Article D.311-15-II du CASF	Ecart n°4	Transmission du règlement intérieur du CVS en date du 26 mai 2023 et du compte rendu du dernier CVS en date du 17/01/2023 avec les réclamations.	La mission prend acte de la mention à l'article 2 du règlement de fonctionnement du CVS des dispositions prévues à l'article D. 311-15-II du CASF. Prescription levée
5	Procéder à un audit et mettre en place un plan d'action en matière d'hygiène et de sécurité.	Article L. 311-3 1° du CASF	Ecart n°5	Les circuits sont bien dissociés, les livreurs déposent les denrées et l'équipe cuisine prend le relai pour les ranger. L'établissement est en travaux (changement du circuit d'eau donc tableau électrique fréquemment ouvert par les ouvriers). Une attention particulière est portée sur le passage au sein des portes coupe-feu (renfort en vigilance). Comme mentionné dans les EI, divers incidents ont impacté le fonctionnement des appels malades. Le partenaire est contacté en temps réel pour rétablir le fonctionnement. Un devis a été établi pour installer les appels malades dans les sanitaires communs. Documents transmis : - Circuit du linge et des déchets - Audits [REDACTED] - Photo - Devis appels malades - PV de la commission de sécurité	La mission prend acte des documents transmis (circuit du linge et des déchets, audits externes, PV de la commission de sécurité) mais ils ne répondent pas à tous les points soulevés dans le rapport (blocage de certaines portes coupe feux, circuit linge propre/linge sale et circuit alimentaire non distincts...). Aucun audit interne n'est mentionné ni les mesures prises pour remédier aux anomalies identifiées. La prescription est donc maintenue Délai : <u>2 mois</u> Concernant les appels malades, la mission prend acte des devis transmis et la prescription est levée sur ce point précis.

N°	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
6	Rechercher systématiquement le consentement éclairé du résident ou de son représentant légal lors d'un changement de chambre.	Article L. 311-3 du CASF	Ecart n°6	Il s'agit davantage de souvenirs récents liés à la période COVID (unité d'isolement) puis celui des rénovations des espaces (novembre 2021 – août 2022) durant laquelle des changements de chambres se sont imposés. Il a été procédé à la régularisation d'avenants non signés (au nombre de [REDACTED]) Il est à noter que des avenants pour majeurs protégés n'ont pas été signés par les tuteurs malgré la sollicitation de la direction.	Prescription levée
7	Afficher la charte des droits et libertés de la personne accueillie.	Article L. 311-4 du CASF	Ecart n°7	Annexe au contrat de séjour, cette charte est insérée dans le « tourniquet » et mis à la disposition des résidents et des familles à l'accueil. Document transmis : - Photo de la page dans le « tourniquet »	Prescription levée
8	Conclure un contrat avec chaque professionnel de santé intervenant dans l'établissement.	Article L.314-12 du CASF	Ecart n°8	2 contrats en cours de rédaction [REDACTED] , seuls intervenants extérieurs ne disposant pas de contrat d'intervention.	Prescription maintenue dans l'attente de la transmission des contrats. Délai : <u>2 mois</u>
9	Formaliser et une politique de promotion de la bientraitance et inscrire cette thématique au plan de développement des compétences.		Remarque n°1	Cette remarque sera prise en compte dans le prochain plan de développement des compétences. La politique de promotion de la bientraitance est une annexe au projet d'établissement. Le Comité Ethique et Bientraitance 2023 est programmé pour début décembre 2023. Un programme sera construit pour les équipes (ateliers, formation théorique, jeux de rôle...) La psychologue est référente « bientraitance ».	Prescription maintenue dans l'attente de la transmission du programme construit par le Comité Ethique et Bientraitance et du plan de développement des compétences 2024. Délai : <u>4 mois</u>

N°	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
10	Mettre en place avant 2024 des groupes d'analyse des pratiques animés par un intervenant extérieur.		Remarque n°2	Recherche d'intervenants en cours et collecte de devis.	La mission prend acte des démarches effectuées par l'établissement. Prescription maintenue dans l'attente de la transmission des plannings des réunions des groupes d'analyse des pratiques. Délai : <u>1 mois</u>
11	Mettre en place un registre exhaustif des réclamations permettant une analyse d'ensemble et l'adaptation de la démarche qualité.		Remarque n°3	Par souci de RGPD, toutes les réclamations sont enregistrées sur la plateforme [REDACTED] Document transmis : - Tableau des réclamations	La mission d'inspection prend acte de la transmission du tableau de suivi des réclamations. Prescription levée. Nouvelle recommandation : Il convient de compléter le tableau de suivi en précisant les réponses apportées aux réclamants et les mesures correctives mises en place dans le cadre d'une démarche qualité.
12	Garantir une meilleure qualification entre EIG et EI et s'assurer que chaque EIG fasse l'objet d'une analyse et d'un retour d'expérience.		Remarque n°4	Prise en compte de la remarque et amélioration déjà en cours sur 2023.	Prescription maintenue en l'absence de documents transmis (absence de retour d'expérience et d'analyse des derniers EIG). Délai <u>3 mois</u>

N°	Prescriptions envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
13	Repas : - Revoir l'organisation de la distribution des repas de manière à améliorer les conditions d'accueil des résidents en salle à manger - Revoir l'organisation des repas en étage de manière à garantir les conditions de sécurité dans la prise de repas, conformément aux recommandations, avec un mobilier adapté.		Remarque n°8 et 9	Réflexion en cours sur l'organisation des repas en étage qui se déroulera sur un semestre Document transmis : - Protocole [REDACTED]	La mission prend acte de la réponse de l'établissement. La prescription est néanmoins maintenue dans l'attente des résultats de la réorganisation. Délai : <u>6 mois</u>
14	Mettre en place un plan de formation à l'attention du personnel soignant et un calendrier de suivi connexe.		Remarque n°12	Transmission d'un tableau de suivi de formation 2022 ainsi que le calendrier médical.	La mission prend acte des documents fournis et sera attentive à la réalisation du calendrier fixé Prescription levée
15	Mettre en place les conditions d'une bonne information à l'attention des équipes de distribution des repas et des collations concernant les textures ou régime de chaque résident.		Remarque n°13	Transmission d'un plan de tables avec les consignes.	Prescription maintenue. Le plan de table ne concerne que le rez-de-chaussée et est peu lisible et source d'erreur pour les professionnels. Par ailleurs, aucune information concernant les résidents mangeant dans les étages et les collations n'a été apportée. Délai : <u>1 mois</u>

N°	Recommandations envisagées	Texte de référence	Ret. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
1	Etablir une procédure spécifique relative aux actes de violence commis au sein de l'établissement.		Remarque n°5	En cas d'événement violent, une réunion est organisée en temps réel pour assurer la sécurité des résidents et du personnel, selon la gravité des actions et si nécessaire le personnel pourra contacter la ligne d'écoute [REDACTED] (stimulus) ou la médecine du travail, ensuite analyse des causes en s'appuyant sur la fiche reflexe. Document transmis : Fiche reflexe	La mission prend acte de la réponse et de la transmission de la fiche reflexe. Recommandation levée
2	Afficher la dernière liste des personnes qualifiées fixée par arrêté en date du 14 juin 2022.		Remarque n°6	Transmission de la liste des personnes qualifiées et d'un modèle de lettre de sollicitation d'une personne qualifiée par un usager.	Recommandation levée
3	Mettre à jour les dossiers administratifs de l'ensemble des résidents.		Remarque n°7	En cours, à noter que la quasi intégralité des dossiers administratifs des résidents sont à jour.	Recommandation levée
4	Formaliser un projet d'animation afin d'adapter les activités selon les besoins et les attentes du résident après consultation du CVS.		Remarque n°10	En cours avec une échéance de 6 mois Document transmis : - PAC animation	Recommandation maintenue dans l'attente du projet d'animation formalisé.
5	Afficher le planning d'intervention des kinésithérapeutes.		Remarque n°11	Transmission du planning d'intervention des kinésithérapeutes.	Recommandation levée
6	Nouvelle recommandation Compléter le tableau de suivi des réclamations en précisant les réponses apportées aux réclamants et les mesures correctives mises en place dans le cadre d'une démarche qualité.			Cf prescription 11	

N°	Recommandations envisagées	Texte de référence	Ref. rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
7	Nouvelle recommandation S'assurer que l'ensemble des procédures relatives aux EIG mentionnent la Ville de Paris comme autorité destinataire des fiches de déclaration des EIG.			Cf prescription 3	

