

Délégation Départementale de Paris  
Agence régionale de santé Île-de-France

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

Affaire suivie par : Conrad Lajusticia

Affaire suivie par : Fanny Reynaud

Centre d'action social de la Ville de Paris  
Cheffe du service des EHPAD  
Pôle Opérateur  
Sous-direction de l'autonomie  
5, boulevard Diderot  
75012 Paris

Saint Denis, le

Lettre recommandée avec AR  
N°

Madame la Cheffe du service des EHPAD,

Dans le cadre du plan national d'inspection et de contrôle des EHPAD, un contrôle sur pièces a été réalisé au sein de l'EHPAD Résidence Santé Harmonie (FINESS géographique 940712110) le 3 mars 2023 par l'Agence régionale de santé d'Île-de-France (ARS) et la Ville de Paris.

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 29 juin 2023 le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que les deux injonctions, quinze prescriptions et neuf recommandations que nous envisagions de vous notifier (cf. **annexe**).

Vous nous avez transmis le 04 août et le 04 septembre 2023 des éléments de réponse détaillés, ce dont nous vous remercions.

Nous notons que des corrections ont été apportées concernant les mesures suivantes :

- La mise à jour de la procédure de pré-admission et d'admission,
- La transmission du protocole relatif au circuit du médicament,
- La transmission du compte-rendu de la dernière commission de coordination gériatrique.

Cependant, au regard de l'ensemble des éléments de réponse apportés, des actions correctrices restent nécessaires.

Aussi, nous vous notifions à titre définitif, une injonction, douze prescriptions et dix recommandations en **annexe** du présent courrier.

Nous appelons votre attention sur la nécessité de transmettre à la Ville de Paris et à l'Agence Régionale de Santé les éléments de preuve documentaire permettant le suivi et la levée des mesures correctives.

Nous vous rappelons que l'absence de mise en œuvre dans le délai imparti des mesures correctives faisant l'objet d'injonction, peut être sanctionnée en application des dispositions des articles L. 313-14 et L. 313-16 du code de l'action sociale et des familles par l'application de sanctions financières, la mise sous administration provisoire ou la

suspension, la cessation ou la fermeture, totale ou partielle, de l'activité de l'établissement

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, Madame la Cheffe du service des EHPAD, l'expression de notre considération distinguée.

Pour la Directrice générale  
de l'Agence régionale de santé  
d'Ile-de-France et par délégation  
Le directeur de la délégation départementale  
de Paris



Pour la Maire de Paris et par délégation,



Jeanne SEBAN

Copie :

Monsieur [REDACTED]  
Directeur par interim  
EHPAD « Résidence Santé Harmonie »  
2, place Charles Louis  
94470 Boissy-Saint-Léger

**Annexe** : Décisions faisant suite au contrôle sur pièces réalisé le 3 mars 2023 au sein de l'EHPAD « Résidence Harmonie » (FINESS géographique 940712110), 94470 Boissy-Saint-Léger

	Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Réponse de l'établissement	Décision
1.1	Injonction	Transmettre l'attestation de cadre et d'inscription à l'ordre infirmier de l' IDEC	Ecart n°2	L'IDEC qui partira [REDACTED] n'est pas inscrite à l'ordre des infirmiers et ne souhaite pas s'y inscrire. « Une campagne de d'information et sensibilisation va être menée sur l'ensemble des EHPADs de la DSol rappelant aux IDE l'obligation d'inscription à l'ordre des infirmiers. S'agissant des nouveaux entrants, cette inscription est une condition sine qua non à leur embauche ». L'établissement a transmis une attestation de formation suivie à l'école des cadres.	Injonction levée. La mission prend acte du départ à la retraite de l'IDEC en poste et que l'inscription à l'Ordre National des Infirmiers est désormais une condition sine qua non d'embauche des IDE.  Une attestation de formation à l'école des cadres a été transmise.
1.2	Injonction	S'assurer de la fonctionnalité des appels malades et de la réponse des soignants dans des délais raisonnables.	Ecart n°8	L'historique des appels malades du 07/04/23 au 30/06/23 a été transmis, celui-ci « laisse apparaître une amélioration du pourcentage de succès » Depuis mars 2023, a été transmise à l'ensemble des agents, une procédure relative aux appels malades (utilisation des téléphones (DECT) et modalité d'acquittement des appels).	Injonction maintenue. La mission constate effectivement une amélioration du taux de réponse aux appels-malades. Cependant, il est constaté qu'aucun appel n'a été recensé entre le 7 et le 17 avril. Cela interroge sur la fonctionnalité du système sur cette période.  Il est demandé à l'établissement d'apporter des explications sur ce dernier point. Délai : Un mois.

Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Reponse de l'établissement	Decision
				<p>Le contenu de la procédure fournie est clair mais celle-ci date de 2011 et doit être actualisée. Il s'agit essentiellement d'une notice technique qui ne permet pas de sensibiliser le personnel à l'importance d'un temps de réponse rapide aux appels.</p> <p>Il est demandé à l'établissement d'actualiser et de transmettre la procédure relative au système d'appels malades.</p> <p>Délai : Trois mois.</p>
P.1	Prescription	Transmettre le projet d'établissement à jour.	Ecart n°1	<p>L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.</p> <p>Prescription maintenue.</p> <p>Délai : Six mois</p>
P.2	Prescription	Transmettre la fiche de poste du médecin coordonnateur.	Remarque n°4	<p>L'établissement a transmis la fiche de poste de son médecin coordonnateur.</p> <p>Prescription partiellement levée. La fiche de poste transmise est paraphée et signée par le médecin coordonnateur. Cependant, la mission constate que le temps de coordination indiqué sur la fiche de poste n'est plus en adéquation avec la réglementation en vigueur (temps de coordination à 0,8 ETP depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023).</p> <p>La fiche de poste et le contrat du médecin coordonnateur nécessitent d'être actualisés pour prévoir un temps de coordination de 0,8 ETP conformément à la réglementation.</p>

Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Reponse de l'établissement	Decision
				Délai : Un mois.
P.3	Prescription	Présenter les EIG/réclamations au Conseil de la Vie Sociale.	Ecart n°3	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse. Prescription maintenue. Délai : Quatre mois.
P.4	Prescription	Actualiser et transmettre le plan d'amélioration continue de la qualité.	Remarque n°5	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse. Prescription maintenue. Délai : Six mois
P.5	Prescription	Procéder à l'évaluation de la qualité de l'établissement.	Ecart n°4	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse. Prescription maintenue. Délai : Selon le calendrier de programmation fixé par l'ARS Ile-de-France et la Ville de Paris.
P.6	Prescription	Former les salariés à la bientraitance, à la prise en charge de la personne âgée et aux gestes d'urgence.	Remarques n°6, n°8 et n°9	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse. Prescription maintenue. Délai : 6 mois.
P.7	Prescription	S'assurer de l'implication du médecin coordonnateur dans le processus d'admission de tous les résidents.	Ecart n°5	L'établissement a indiqué que le médecin coordonnateur est impliqué dans le processus d'admission d'un nouveau résident. En cas d'absence, elle est remplacée par le médecin prescripteur (cf. la procédure d'admission révisée). A la lecture du RAMA il apparaît qu'aucun avis a été donné par le médecin coordonnateur entre 2018 et 2022. Prescription maintenue dans l'attente de documents attestant que le médecin coordonnateur donne son avis sur toutes les admissions. Délai : immédiat.
P.8	Prescription	S'assurer du respect du secret médical dans le processus d'admission	Ecart n°6	L'établissement a transmis une procédure de pré-admission actualisée précisant que le dossier médical du futur résident n'est consulté que par un médecin, l'IDEC et la psychologue. Prescription levée.

	Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Réponse de l'établissement	Décision
P.9	Prescription	S'assurer de la tenue d'une évaluation multidimensionnelle à l'admission du résident.	Remarque n°13	L'établissement a transmis une procédure d'admission actualisée pour inclure une évaluation multidimensionnelle faite à J+7 après l'entrée dans l'établissement.	Prescription levée.
P.10	Prescription	Réunir au moins une fois par an, la commission de coordination gériatrique (CCG).	Ecart n°7	L'établissement a transmis le compte-rendu de la dernière CCG qui s'est réunie le 04 août 2023.	Prescription levée.
P.11	Prescription	Transmettre le dernier RAMA.	Remarque n°16	L'établissement a transmis son RAMA 2022.	Nouvelle prescription. Le RAMA transmis étant très incomplet, la mission ne dispose pas d'informations suffisantes pour évaluer la qualité de la prise en charge et des soins dans l'établissement.  Il est demandé à l'établissement de compléter le RAMA 2022 et de le transmettre à la mission.  Délai : 3 mois.
P.12	Prescription	Transmettre tous les documents relatifs au circuit du médicament.	Remarque n°17	L'établissement a transmis une procédure en date du 18 janvier 2021 relative à l'organisation du circuit du médicament dans les EHPAD avec une PUI commune aux établissements du CASVP.	Prescription levée.
P.13	Prescription	Transmettre les documents attestant du caractère annuel des évaluations douleurs	Ecart n°9	« Le MedCo ou le médecin prescripteur et les soignants procèdent à une première évaluation de la douleur lors de l'admission mais cette évaluation est recueillie oralement (EVS pour les résidents « communicants » et Doloplus pour les résidents « non communicants ») et ne sont pas retranscrites. Il y a réévaluation de la douleur à l'issue de la fin du traitement antalgique. De même qu'une évaluation de la douleur est réalisée lors d'un événement intercurrent. »	Prescription maintenue. Dans l'attente de transmission de documents attestant de la prise en charge de la douleur et de la tenue d'évaluations dans l'établissement.  Délai : Immédiat.  La mission prend note qu'une formation

Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Réponse de l'établissement	Decision	
	résidents, à leur proche et aux personnels.				
R.3	Recommandation	Transmettre le plan bleu daté et ses annexes.	Remarque n°3	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.4	Recommandation	S'assurer de la bonne classification des EI et des EIG	Remarque n°7	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.5	Recommandation	Formaliser une procédure d'accompagnement des nouveaux salariés.	Remarque n°10	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.6	Recommandation	S'assurer de transmissions écrites entre les équipes de nuit et de jour.	Remarque n°11	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.7	Recommandation	Mentionner sur les fiches de tâches heurées la personne à solliciter en cas de difficulté.	Remarque n°12	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.8	Recommandation	Désigner un référent « PAI » par résident.	Remarque n°14	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.9	Recommandation	S'assurer que résident dispose d'un médecin traitant, tout en veillant à ce que le médecin coordonnateur puisse assurer ses missions propres.	Remarque n°15	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.	Recommandation maintenue.
R.10	Nouvelle recommandation (cf prescription 13)	Transmettre le support de formation et les attestations de suivi de la formation sur le thème de la douleur.			

Type de mesures	Mesure envisagée	Ref. Rapport	Reponse de l'établissement	Decision
			Une formation sur le thème de la douleur sera réalisée à partir du mois de septembre auprès des soignants par le médecin coordonnateur, l'IDEC et le psychologue.	sur le thème de la douleur sera organisée en septembre 2023.  <b>Nouvelle prescription.</b> Retranscrire sur le logiciel de soin, les évaluations douleur réalisées à l'admission d'un nouveau résident.  <b>Délai : immédiat.</b>
P.14	Prescription	Compléter le protocole de lutte contre la douleur (préciser les rôles spécifiques du personnel dans la prise en charge).	Remarque n°18	L'établissement a transmis un « protocole douleur » mis à jour.  <b>Prescription maintenue.</b> Le protocole transmis par l'établissement est identique à celui transmis initialement.  <b>Délai : 3 mois.</b>
P.15	Prescription	Transmettre les documents permettant d'établir le suivi mensuel des pesées et l'individualisation de la prise en charge nutritionnelle	Ecart n°10	L'établissement a transmis une extraction des pesées au 10 juillet 2023 et la liste des résidents ayant un complément alimentaire.  <b>Prescription maintenue.</b> Les éléments transmis par l'établissement ne permettent pas d'établir un suivi mensuel des pesées des résidents et ne renseignent pas en détail l'organisation de l'individualisation de la prise en charge nutritionnelle des résidents.  <b>Délai : immédiat.</b>
R.1	Recommandation	Transmettre la version complète du projet de service du PASA.	Remarque n°1	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.  <b>Recommandation maintenue.</b>
R.2	Recommandation	Transmettre le dernier règlement de fonctionnement adopté par le Conseil d'Administration du CASVP et s'assurer que celui-ci soit transmis aux	Remarque n°2	L'établissement n'a pas transmis d'éléments de réponse.  <b>Recommandation maintenue.</b>