

Délégation départementale de Paris

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

Président du Conseil d'administration
Fondation « COS Alexandre Glasberg »
88-90 boulevard de Sébastopol
75 003 PARIS

Affaire suivie par : [redacted]
& ars-dd75-medico-social@ars.sante.fr
Téléphone : [redacted]

Lettre recommandée avec AR
N° 1A200 006 0076 7

Saint-Denis, le 22/11/2023

Monsieur le président,

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 « Alice GUY » le 16 décembre 2022.

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 par courrier en date du 27 juin 2023 le rapport que nous a remis la mission d'inspection, ainsi que l'injonction, les douze prescriptions et les neuf recommandations que nous envisagions de vous notifier.

Vous nous avez transmis par courrier en date du 1^{er} août 2023 des éléments de réponse, ce dont nous vous remercions.

Au regard de l'ensemble des éléments de réponse apportés, nous vous notifions à titre définitif 1 injonction, 11 prescriptions et 2 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.

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, Monsieur le président, 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

Tanguy BODIN

Pour la Maire de Paris et par délégation,

La Directrice des solidarités

Jeanne SEBAN

Copie :

Directeur
EHPAD « Alice GUY »
19 rue de Colmar
75019 PARIS

Annexe : Décisions prises dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD « Alice GUY » le 16 décembre 2022.

Injonction envisagée	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 Sécuriser le système d'appel malade et assurer la prise en compte effective des appels des résidents, 24h/24h.	Article L313-3 du CASF	Ecart n°8	- Un investissement complémentaire en matériel est nécessaire (Acquisition de matériel de remplacement des DECT et installation du matériel en septembre 2023). - Rappel au personnel sur la nécessité de répondre dans les plus brefs délais aux appels.	La mission prend acte des mesures prises par l'établissement. L'injonction est cependant maintenue dans l'attente de la transmission des relevés des appels malades attestant d'une amélioration du délai de réponse. Délai : 3 mois



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



ARS
Agence Régionale de Santé
Île-de-France



VILLE DE

PARIS

Prescription envisagée	Texte de référence	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
1 Effectuer les démarches nécessaires au recrutement d'un médecin coordonnateur à 0,8 ETP.	Article D312-156 du CASF	Ecart n°1	Un cabinet de recrutement a été missionné pour le recrutement d'un médecin coordonnateur dès le 30/08/2022. Sur 31 personnes approchées, seulement 3 ont accepté un rendez-vous mais aucun candidat n'a donné suite. La rémunération proposée est jugée trop faible au regard de l'offre existante sur le marché. Le gestionnaire présente le plan d'action suivant : - Missionner d'autres cabinets spécialisés dans la recherche de médecin coordonnateur. - Un rendez-vous a été pris avec le cabinet de recrutement actuel afin de revoir éventuellement la stratégie de chasse et réexaminer les possibilités de rémunération au regard du budget alloué (réévalué sur la base de 0,80 ETP). - Continuer les recherches en direct, en diversifiant les canaux de diffusion en complément de ceux déjà utilisés.	Prescription maintenue faute de transmission de documents attestant des démarches. Dans l'attente du recrutement d'un médecin coordonnateur, il est demandé à la Fondation d'assurer une présence de coordination médicale d'une journée par semaine. <u>Délai : Immédiat</u>

Prescription envisagée	Texte de référence	Réf rapport	Reponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
2 Réunir une commission de coordination gériatrique au moins une fois par an éventuellement avec l'appui des ressources médicales de la Fondation.	Article D312-158 3° du CASF	Ecart n°9	Dans l'attente de recrutement du médecin coordonnateur, l'IDEC et le directeur font le point lors de leurs rencontres avec les médecins libéraux intervenant sur l'EHPAD pour remédier aux éventuelles difficultés rencontrées. Les kinésithérapeutes participent régulièrement aux transmissions du personnel soignant. Les échanges avec le pharmacien se font quant à eux principalement par mails. Il se déplace au besoin sur l'établissement. Le changement de logiciel de soins en février dernier a été l'occasion de les rencontrer individuellement pour les former à l'utilisation du logiciel et de discuter des principaux sujets gériatriques.	Prescription maintenue dans l'attente de la transmission du compte rendu d'une commission de coordination gériatrique. Les réunions mentionnées par le gestionnaire ne peuvent pallier l'absence d'une commission de coordination gériatrique. <u>Délai : 3 mois</u>
3 Transmettre un projet d'établissement actualisé (il conviendra d'associer les équipes à son élaboration).	Article L311-8 du CASF	Ecart n°2	Le projet d'établissement est en cours de réécriture et devrait être à la validation du Conseil d'Administration de la Fondation au plus tard en décembre 2023.	La mission prend acte des informations apportées par le gestionnaire. La prescription est néanmoins maintenue dans l'attente de la transmission du projet d'établissement. <u>Délai : 3 mois</u>

Prescription envisagée		Texte de référence	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
4	Transmettre un plan bleu actualisé contenant toutes les dimensions obligatoires.	Article D.312-160 du CASF	Ecart n°3	Un travail est en cours consistant à reprendre l'ensemble des éléments existants et non rassemblés, de les actualiser, éventuellement les compléter, pour formaliser un document synthétique.	La mission prend acte des informations apportées par le gestionnaire. La prescription est néanmoins maintenue dans l'attente de la transmission du plan bleu actualisé. <u>Délai : 3 mois</u>
5	Procéder à la réalisation de l'évaluation de la qualité de l'établissement.	Article D.312-204 du CASF	Ecart n°5	L'évaluation initialement programmée sur le 2 nd semestre 2023 sera réalisée au 1 ^{er} semestre 2024 en accord conjoint des services de l'ARS et de la Ville de Paris.	La mission prend acte du report de la date de réalisation de l'évaluation. La prescription est néanmoins maintenue dans l'attente de la transmission de l'évaluation. <u>Délai : 9 mois</u>
6	Transmettre l'ensemble des EIG à l'ARS et à la Ville de Paris.	Article L.331-8-1 du CASF	Ecart n°8	L'établissement prend acte de la remarque et complètera la procédure de gestion des EIG avec mention de la double transmission à l'ARS et à la Ville de Paris.	Prescription maintenue dans l'attente de la transmission de la procédure. <u>Délai : Immédiat</u>

Prescription envisagée	Texte de référence	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Decision au terme de la procédure contradictoire
7 Réaliser un retour d'expérience pour l'ensemble des EIG et les présenter en CVS.	Article R331-10 du CASF	Ecart n°4 et remarque n°8	L'établissement prend acte de la remarque et s'engage à : - Tracer dans les relevés de décisions du CODIR les échanges sur les retours d'expérience et les décisions associées. - Actualiser le cas échéant le plan d'amélioration continue de la qualité avec le suivi et l'évaluation des actions engagées.	Prescription maintenue dans l'attente de transmission des relevés de décisions du CODIR concernant les retours d'expérience et du compte-rendu du prochain CVS présentant un bilan des EIG de l'année 2023. Délai : 6 mois
8 Proposer des formations sur la prise en charge des personnes âgées (fin de vie, douleur, prévention des chutes, des escarres...), l'analyse des pratiques et former l'ensemble du personnel à la bientraitance.		Remarque 6 et 12	Le gestionnaire indique avoir envisagé une révision du plan de développement des compétences 2023 au regard des attendus de la future évaluation de la HAS sur ces mêmes thématiques. Par ailleurs, de multiples formations « flash » sont assurées en interne et ne figurent pas au plan (nutrition, troubles de la déglutition, pansements, etc...). En outre, les salariés ont pu bénéficier sur les mois de mai et juin 2023 de séances d'analyse des pratiques afin d'évaluer la nécessité de développer ce type d'accompagnement. L'établissement s'engage à : - Systématiser les aménagements des salariés aux formations « flash ». - Réviser le plan de développement des compétences 2023 avec des formations sur la prise en charge des personnes âgées et la bientraitance. - Intégrer au plan 2024 ces orientations.	La mission prend acte de ces éléments d'information. La prescription est néanmoins maintenue dans l'attente de la transmission du plan de développement 2023 révisé et du plan 2024. Délai : 2 mois

Prescription envisagée		Texte de référence	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
9	Mener une politique de fidélisation du personnel.		Remarque n°10 et 5	Le gestionnaire indique le plan d'action suivant : - Continuer à multiplier les initiatives pour tenter de fidéliser le personnel et limiter l'absentéisme (Travail sur la qualité de vie et des conditions de travail, positionner l'EHPAD vis à vis de la Fondation pour être un établissement pilote dans le cadre d'une éventuelle expérimentation pour limiter l'absentéisme et renforcer l'implication du personnel). - Mettre en place des CODIR élargis, 2 fois par mois, permettant de réunir l'ensemble des fonctions et ainsi faciliter la circulation des informations. Un relevé des échanges et décisions prises est consigné. Les démarches sont engagées.	Prescription maintenue dans l'attente de la transmission d'un plan de lutte contre l'absentéisme. Délai : 3 mois
10	Faire signer à l'ensemble des professionnels de santé intervenant à titre libéral des contrats portant sur les modalités de leur intervention dans l'EHPAD.	Arrêté du 30/12/2010 fixant les modèles de contrats types devant être signés par les professionnels de santé intervenant à titre libéral dans les EHPAD.	Ecart n°10	Les médecins libéraux interrogés ne souhaitent pas signer de contrat d'engagement au nom de leur liberté d'exercice et de prescription. Le plan d'action indiqué est le suivant : - Demander une réponse écrite formelle des médecins libéraux, relative à leur refus de signature. - Contractualiser avec les 2 nouveaux kinésithérapeutes et le nouveau pédicure.	La mission prend acte du refus des médecins libéraux de signer un contrat d'engagement. La prescription est maintenue dans l'attente de la transmission des réponses écrites des médecins libéraux et des contrats signés des nouveaux kinésithérapeutes et pédicure. Délai : 1 mois

Prescription envisagée	Texte de référence	Ref rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
11 S'assurer que les données contenues dans le dossier administratif du résident respectent le secret médical.	Article L1110-4 du CSP	Ecart n°7	Il va être demandé au service administratif de passer en revue chacun des dossiers administratifs afin d'en extraire toute information médicale.	La mission prend acte de la réponse du gestionnaire. Prescription levée
12 Prévoir un personnel suffisant pour garantir un fonctionnement en continu du PASA.		Remarque n°2	Le gestionnaire indique que les temps d'intervention de certains professionnels (psychologue, psychomotricien et ASG) au sein des dispositifs respectifs vont être repensés afin d'assurer un fonctionnement continu.	La prescription est maintenue dans l'attente de la transmission d'un projet actualisé du PASA prévoyant une activité en continu du dispositif. Délai : 2 mois

Recommandation	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
1 Prévoir des CODIR siège/EHPAD au cours desquels les difficultés rencontrées par l'établissement pourront être discutées et réaliser des comptes rendus de ces réunions.	Remarque n°4 et 5	Les équipes du siège assurent des missions de coordination, de conseil et d'accompagnement, d'audit et de contrôle et de développement. Les points réguliers entre le directeur de pôle et le directeur d'établissement ne donnent pas automatiquement lieu à un compte rendu mais un suivi des points en cours est repris à travers un courriel. L'ensemble des collaborateurs du siège sont amenés à se déplacer sur les établissements dans le cadre de leurs missions (équipe RH du siège fortement présente au sein de l'EHPAD lors du conflit social de 2021).	Recommandation levée
2 Assurer un suivi formalisé des EI et des réclamations.	Remarque n°7 et 9	Le gestionnaire indique la future création de deux registres internes, un pour la gestion et suivi des événements indésirables et un autre pour le suivi de gestion des réclamations.	Recommandation maintenue dans l'attente de la transmission de documents de preuve
3 Intégrer les retours d'expérience des EIG dans le plan d'amélioration continue de la qualité.	Remarque n°8	Le gestionnaire présente le plan d'action suivant : - Intégrer les retours d'expérience des EIG dans le plan d'amélioration continue de la qualité. - Présenter la synthèse en CVS deux fois par an, à l'issue de chaque semestre.	Recommandation levée

Recommandation	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
4 Poursuivre les démarches auprès des médecins généralistes du territoire afin que l'ensemble des résidents soient suivis par un médecin traitant.		L'EHPAD vient d'initier un partenariat avec le centre de santé « Santé+ » situé à 30 mètres de l'EHPAD visant à ce qu'un médecin salarié du centre intervienne de manière hebdomadaire et assure le suivi médical des résidents dépourvus de médecin traitant. Les premières prises en charge ont eu lieu en avril 2023. Par ailleurs, les démarches auprès de la CPTS sont restées vaines. 7 résidents sont encore sans médecin traitant officiel. Le gestionnaire s'engage à : - Poursuivre les démarches auprès des médecins libéraux de l'amondissement et identifier les leviers permettant leur intervention (changement de logiciel de soins et accès à distance, absence de parking, etc...). - Rencontrer la M2A-DAC pour être accompagné dans la recherche de médecin traitant. - Missionner le futur médecin coordonnateur sur cette problématique.	Recommandation levée.
5 Respecter les bonnes pratiques en termes d'hygiène alimentaire.		Un retour d'inspection a été fait auprès du prestataire de restauration pour le suivi des températures des chambres froides. Par ailleurs, les réfrigérateurs d'office ont été vérifiés et les consignes ont été affichées directement sur les portes.	Recommandation levée.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



Agence Régionale de Santé
Île-de-France



VILLE DE

PARIS

Recommandation	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
6 Assurer l'identification des personnels ASL (tenues, badges) en fonction de leurs missions et leurs qualifications (ASH/AVS).		Suite au changement du prestataire pour la blanchisserie en avril 2023, de nouvelles tenues ont été commandées. La livraison est prévue fin août 2023. Les tenues seront légèrement différentes d'une profession à l'autre et chaque salarié sera identifié par son nom, prénom et fonction.	Recommandation levée.
7 Tendre vers un taux d'occupation de l'hébergement temporaire conforme aux objectifs prévus dans les CPOM signés avec l'ARS et la Ville de Paris (70 %).		Les demandes pour l'hébergement temporaire sont peu nombreuses malgré les séjours ARS en sortie d'hospitalisation. Plan d'action : - Relancer les acteurs du réseau M2A-DAC et la plateforme de répit (delta 7) du 19^{ème} notamment et communiquer sur « l'offre » d'accueil séquentielle proposée par l'EHPAD. - Développer cet accueil pendant la durée du CPOM à venir.	Recommandation levée.
8 Prévoir des animations le week-end et à l'extérieur de l'établissement.		Concernant les sorties à l'extérieur, elles ne sont pas inscrites au planning dans la mesure où elles sont essentiellement individuelles. Des sorties sont réalisées en groupe pour les bénéficiaires du PASA (sorties au marché pour faire les courses avant un atelier cuisine). S'agissant des animations le week-end, une personne a été recrutée en service civique en juillet pour une durée de 8 mois, ce qui permettra d'ici septembre d'assurer à nouveau des activités le samedi. L'EHPAD doit poursuivre l'accueil de stagiaires pour disposer de suffisamment d'accompagnants pour les sorties.	Recommandation levée.

Recommandation	Réf rapport	Réponse apportée par l'établissement dans le cadre de la procédure contradictoire	Décision au terme de la procédure contradictoire
Actualiser la procédure « Information et intervention du personnel d'astreinte ».	Remarque n°3	Actualisation prévue de la procédure d'ici septembre 2023.	Recommandation maintenue dans l'attente de la transmission de la procédure actualisée.

9

