

Cabinet de la Directrice générale  
Inspection régionale autonomie santé

Délégation départementale de l'ARS  
De Paris

Ville de Paris

Président  
Groupe DOLCEA GDP  
7 avenue de l'Opéra  
75001 Paris

Affaire suivie par : Sameya LADJADJ

Saint-Denis le, **23 FEV. 2024**

Lettre recommandée avec AR  
N° 2C 184 570 0064 1

Monsieur le Président,

Une inspection conjointe inopinée a été menée par l'Agence régionale de santé Ile-de-France (ARS) et la Ville de Paris au sein de l'EHPAD Les Ambassadeurs-Nation le 16 novembre 2023.

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

Elle a relevé les points positifs suivants :

- Une volonté d'améliorer l'organisation de la prise en charge,
- Une équipe qui s'investit auprès des résidents.

Cependant la mission a constaté 17 écarts à la réglementation et fait 32 remarques par rapport aux référentiels de bonnes pratiques parmi lesquels on note les principaux points suivants :

- Le temps de présence du médecin coordonnateur n'est pas conforme à la nouvelle réglementation entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 ;
- L'établissement ne dispose ni d'un projet d'établissement, ni d'un règlement de fonctionnement en cours de validité.
- La gestion des risques n'est pas maîtrisée. La mission a constaté :
  - L'absence de procédures de déclaration et de gestion des dysfonctionnements et événements indésirables graves ;
  - Une sous déclaration notamment des EIG et situations de maltraitance devant être faites aux autorités compétentes ;
  - Une méconnaissance par les personnels de la démarche de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité des prises en charge.
- Le circuit du médicament est insuffisamment sécurisé, notamment sur le point suivant :
  - Les modalités de préparation des doses à administrer et d'identitovigilance lors de leur administration ne sont pas optimales.

Au regard de l'ensemble des constats réalisés par la mission, nous envisageons de vous notifier 4 injonctions, 10 prescriptions et 2 recommandations figurant en annexe du présent courrier et portant notamment sur :

- La mise en œuvre d'une politique proactive de signalement interne, déclaration et d'analyse des dysfonctionnements et événements indésirables,
- La mise en œuvre de l'ensemble des dispositifs et mesures garantissant les droits des résidents,
- Le respect des obligations réglementaires et bonnes pratiques de soins, notamment le suivi de la procédure du médicament ainsi que des compétences et qualifications du personnel soignant.

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 chacune des mesures correctives envisagées dans un délai d'un mois à compter de la réception du présent courrier.

Nous vous rappelons que l'absence de mise en œuvre dans le délai imparti des mesures correctives enjointes par une 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 d'astreintes financières et sanctions financières, l'interdiction de gérer toute nouvelle autorisation, la mise sous administration provisoire, la suspension ou la cessation de tout ou partie des activités de l'établissement.

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

- A l'ARS IDF par l'intermédiaire de la plateforme « Bluefiles » :

[Redacted]

- A la Ville de Paris :

[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 Président, l'expression de notre considération distinguée.

La Directrice générale  
de l'Agence régionale de santé

[Redacted]

Amélie VERDIER

Pour la Maire de Paris et par délégation

901

Le Directeur Adjoint des Solidarités

[Redacted]

Jacques BERGER

Copie :

[Redacted]

Directrice  
EHPAD Les Ambassadeurs – Nation  
125 rue de Montreuil  
75011 PARIS

**Annexe : Mesures envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Ambassadeurs – Nation le 16 novembre 2023.**

-Les injonctions envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Ambassadeurs Nation, Paris 11 le 16 novembre 2023 :

| Injonction envisagée <sup>1</sup> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Texte de référence                                                                                                                                                                                                     | Réf. rapport                    | N° IGAS :                                                   | Délai de mise en œuvre |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                                 | <p>Etablir une procédure de déclaration des dysfonctionnements et événements indésirables incluant les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre l'obligation de déclaration dès leur survenue des faits graves et événements),</li> <li>- Traiter le suivi des événements indésirables,</li> <li>- Développer la culture du signalement interne</li> <li>- Présenter au CVS le bilan annuel des événements indésirables et les mesures correctrices prises,</li> <li>- Former le personnel ;</li> </ul> <p>Transmettre aux autorités de contrôle et de tarification la procédure et les éléments de suivi de la formation réalisée par les professionnels.</p> | <p>L331-8-1 CASF, R331-8 &amp; 9 CASF ;</p> <p>Recommandation ANESM "Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance".</p> <p>Décembre 2008</p> | <p>E. 6-7</p> <p>R 4-5-6-7-</p> | <p>1.5.1.1</p> <p>1.5.1.5</p> <p>1.5.1.6</p> <p>1.5.1.7</p> | 3 mois                 |
| 2                                 | Assurer la complétude du RAMA et le transmettre aux autorités de contrôle et de tarification.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | D312-158 (10°) du CASF                                                                                                                                                                                                 | <p>E. 8</p> <p>R.11-16</p>      | <p>2.2.1.4</p> <p>2.3.1.4</p>                               | 3 Mois                 |

<sup>1</sup> En cas de maintien d'une ou plusieurs injonctions au terme de la présente procédure contradictoire, le constat de l'absence de mise en œuvre des mesures correctrices dans les délais fixés et de persistance des risques ou manquements mis en cause, peut donner lieu, en application des dispositions des articles L 313-14 et 16 ainsi que R 313-25-1 à 3 CASF à une astreinte journalière, à l'interdiction de gérer toute nouvelle autorisation, à l'application d'une sanction financière, à la mise sous administration provisoire ou la suspension, la cessation ou la fermeture, totale ou partielle, de l'activité de l'établissement.

| Injonction envisagée <sup>1</sup> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Texte de référence                             | Ref.<br>rapport | N° IGAS :                       | Délai de mise en<br>œuvre |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------|
| 3                                 | <p>Augmenter le temps de présence du médecin coordonnateur actuel selon les dispositions des textes réglementaires (0,6 ETP).</p> <p>Communiquer aux autorités sanitaires compétentes l'avenant au contrat de travail du médecin coordonnateur daté et signé. Si l'augmentation du temps de travail n'est pas envisageable, recruter un médecin coordonnateur à la hauteur de 0,6 ETP de présence effective sur site.</p> <p>Communiquer aux autorités sanitaires compétentes le contrat de travail daté et signé par les deux parties prenantes.</p> | D. 312-156 du CASF<br>D312-158 (8°) du<br>CASF | E.4-5<br>R 14   | 1.2.2.14<br>1.2.2.15<br>2.1.2.1 | 3 mois                    |



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



| Injonction envisagée <sup>1</sup> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Texte de référence                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Réf. rapport                                                | N° IGAS :                                                                                                                              | Délai de mise en œuvre |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 4                                 | Sécuriser le circuit des médicaments au regard de la réglementation et des recommandations des bonnes pratiques professionnelles : <ul style="list-style-type: none"><li>- Mettre à jour la procédure du circuit du médicament ainsi que celle du suivi des stupéfiants.</li><li>- Elaborer la liste des médicaments à ne pas broyer selon les modalités à définir dans la procédure.</li><li>- Faire établir par le MedCo et l'IDEC avec le pharmacien gérant une liste préférentielle de médicaments et rendre disponible la liste des médicaments à ne pas broyer.</li><li>- Établir les protocoles de délégation par les IDE de l'administration des médicaments aux AS/AMP et identifier les personnels habilités dans ce cadre ; séparer clairement le domaine de compétence des AS/AMP (délégation) et celui des AES (aide aux besoins de la vie quotidienne) ; identifier les AS/AMP délégataires et les former à leur mission d'administration déléguée des médicaments.</li><li>- Identifier et mettre en place une organisation des soins qui permet la traçabilité en temps réel de l'administration des médicaments.</li><li>- Tracer en temps réel l'administration des médicaments au moyen de l'outil [REDACTED]</li><li>- Transmettre la procédure permettant la sécurisation du circuit du médicament aux autorités de contrôle et de tarification.</li></ul> | Article L311-8 et D312-158 du CASF<br>Articles L5126-6, R.4312-38, R5126-108, R.5126-109 puis 112 et 113 du CSP<br>Articles R.5132-3, R.5132-5, R.5132-13, R.5132-36 et R.5132-80 CSP<br>OMEDIT juillet 2021.<br>Évaluation de la maîtrise de la chaîne du froid pour les médicaments thermosensibles (OMEDIT Basse Normandie) | E.11-17<br>R20-22-<br>23-24-25-<br>26-27-28-<br>29-30-31-32 | 3.1.1.2<br>3.8.2.4<br>3.8.2.5<br>3.8.2.6<br>3.8.2.7<br>3.8.2.13<br>3.8.2.16<br>3.8.2.18<br>3.8.2.20<br>3.8.2.24<br>3.8.2.26<br>3.8.3.4 | 1 mois                 |

-Les prescriptions envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Ambassadeurs Nation, Paris 11 le 16 novembre 2023 :

| Prescription envisagée |                                                                                                                                            | Texte de référence                    | Réf. rapport | N° IGAS : | Délai de mise en œuvre |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|-----------|------------------------|
| 1                      | Rédiger un projet d'établissement définissant notamment : <ul style="list-style-type: none"><li>- Le projet médical et de soins.</li></ul> | L. 311-8 du CASF<br>D.312-158 du CASF | E. 1         | 1.2.1.1   | 6 mois                 |

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

94/96 quai de la capitale  
75012 Paris  
Tél : 01 43 47 17 77  
paris.fr



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Agence Régionale de Santé  
Île-de-France



VILLE DE  
PARIS

| Prescription envisagée |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Texte de référence                                                                                                                                                                                                                                 | Réf. rapport                             | N° IGAS :                     | Délai de mise en œuvre |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La politique de prise en charge médicamenteuse (en y associant le pharmacien dispensateur)</li> <li>- Les objectifs des différents modes d'accueil ainsi que les modalités d'évaluation des activités et la qualité des prestations.</li> </ul> <p>Celui-ci est à soumettre à la consultation du conseil de la vie sociale.</p> <p>Piloter son suivi conformément aux recommandations de bonnes pratiques de la HAS et le transmettre aux autorités de contrôle et de tarification.</p>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                          |                               |                        |
| 2                      | Conformer et transmettre le plan bleu aux autorités de contrôle et de tarification.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | D312-160 du CASF                                                                                                                                                                                                                                   | E.3                                      | 1.2.1.6                       | 3 mois                 |
| 3                      | Produire les diplômes permettant d'exercer la fonction de coordination des soins ou rendre compte des formations réalisées par le MEDCO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | D.312-157 du CASF.                                                                                                                                                                                                                                 | E.5<br>R1                                | 1.2.2.12<br>1.2.2.13          | 3 mois                 |
| 4                      | <p>Mettre en place les leviers de la politique de prévention de la maltraitance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affichage du numéro Alma et de la liste des personnes qualifiées</li> <li>- Mise en place du registre des réclamations, d'un protocole de prévention et d'identification des situations à risques,</li> <li>- Mise en place de la traçabilité et du retour d'expérience sur les événements indésirables graves,</li> <li>- Mise en place de formations annuelles de sensibilisation des personnels sur la prévention, désignation d'un référent bientraitance,</li> <li>- Mise en place de groupes d'analyse des pratiques professionnelles animés par un intervenant externe.</li> </ul> | <p>L. 311-3-1 du CASF</p> <p>HAS « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », 2008 ; « Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance », 2008).</p> | <p>E. 1-2</p> <p>1.2.1.4<br/>1.2.1.5</p> | 1.2.1.4<br>1.2.1.5            | 6 mois                 |
| 5                      | Conformer le dossier du résident tant sur le volet administratif que sur le volet soins qui est à date incomplet et ne permet une lisibilité de son projet personnalisé et en transmettre un exemplaire type aux autorités de contrôle et de tarification.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | L311-3 (3° et 7°) CASF                                                                                                                                                                                                                             | E. 10-11-12<br>R15                       | 2.2.4.3<br>3.1.3.3<br>3.2.3.1 | 6 mois                 |



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Agence Régionale de Santé  
Île-de-France



VILLE DE

PARIS

| Prescription envisagée |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                     | N° IGAS :                               |                                                                 | Délai de mise en œuvre |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------|
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Texte de référence                                                                                                  | Ref. rapport                            |                                                                 |                        |
| 6                      | Vérifier les diplômes des professionnels auprès des autorités compétentes et transmettre aux autorités de contrôle et de tarification les éléments de vérification.                                                                                                                                                                                                                                                           | D312-155-0 du CASF<br>D312-157 CASF( diplôme d'état infirmier ) ; L312-1 CASF(diplôme du MEDCO)                     | E.9                                     | 2.1.4.2                                                         | 1 mois                 |
| 7                      | Etablir une procédure de gestion des plaintes et réclamations, développer la culture du signalement en formant le personnel et en informant les usagers des outils permettant leur accès et leur utilisation ; transmettre aux autorités de contrôle et de tarification la procédure et les éléments de suivi de la formation réalisée par les professionnels dans le domaine de la facilitation de l'expression des usagers. | R331-8 & 9 CASF                                                                                                     | R 8-9-                                  | 1.5.1.6<br>1.5.1.7                                              | 3 mois                 |
| 8                      | Mettre en place la démarche qualité et transmettre aux autorités de contrôles et de tarification les éléments d'évaluation de la qualité et le PACQ.                                                                                                                                                                                                                                                                          | L311.3 du CASF<br>HAS – Recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD du 8 septembre 2023 | R 2-3-4                                 | 1.2.3.5<br>1.4.1.1<br>1.4.1.7<br>1.5.1.1                        | 8 mois                 |
| 9                      | Proposer systématiquement une collation nocturne aux résidents de l'EHPAD et transmettre aux autorités de contrôles et de tarification les éléments de traçabilité.                                                                                                                                                                                                                                                           | D.312-159-2 F et à l'annexe 2-3-1 III 2° du CASF.                                                                   | E.14                                    | 3.4.3.5                                                         | 1 mois                 |
| 10                     | Organiser et assurer la traçabilité des soins individuels effectivement réalisés dans le dossier de soins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | R1112-2 (1°), R4311-1 a<br>R4311-3 du CSP<br>L.311-3 (3°) du CASF                                                   | E. 15-16<br>R 17-18-<br>19-20-21-<br>22 | 3.1.4.7<br>3.4.3.5<br>3.4.3.9<br>3.4.3.10<br>3.4.4.1<br>3.8.2.2 | 3 mois                 |



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Agence Régionale de Santé  
Île-de-France



VILLE DE  
PARIS

-Les recommandations envisagées dans le cadre de l'inspection réalisée au sein de l'EHPAD Les Ambassadeurs-Nation le 16 novembre 2023.

| Recommandation envisagée |                                                                                                                                                        |  | Réf. rapport | N° IGAS : |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|-----------|
| 1                        | Il conviendrait de réaliser les entretiens professionnels pour chaque salarié conformément aux articles L. 1242-1 et L. 1248 du Code du travail (CDD). |  | R.13         | 2.1.4.2   |
| 2                        | Il conviendrait d'établir une fiche de poste individualisée et signée permettant d'encadrer les missions et les objectifs du poste.                    |  | R.12         | 2.1.4.7   |

13 rue du Landy  
93200 Saint-Denis  
Tel 01 44 02 00 00  
Méditerranée ars santé n°

94195 quai de la rapée  
75012 Paris  
Tel 01 43 47 77 77  
paris.fr