

Direction Générale
Délégation départementale de la Haute-Garonne

Direction générale adjointe des Solidarités
Direction de la Maison de
l'Autonomie

Service émetteur : Délégation départementale de la Haute-Garonne

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Date : 06/07/2022

LR ave AR n°

Monsieur le Président directeur général
SA ORPEA Siège social
12 rue Jean Jaurès
92800 - Puteaux

Objet : Inspection de l'EHPAD « la Résidence du Lac »

Clôture de la procédure contradictoire et notification des décisions définitives

PJ : Tableau de synthèse des mesures correctrices prescrites

n° PRIC 2022 : MS_2022_DSP_31_06

Monsieur le Président Directeur Général,

Suite à l'inspection de votre établissement, réalisé le 10 février 2022, nous vous avions invité à communiquer en réponse vos observations sur les constats et les conclusions de la mission consignés dans son rapport, ainsi que sur les prescriptions que nous envisagions de vous notifier.

Dans le cadre de la procédure contradictoire, vous avez transmis vos remarques, par courrier reçu le 11 mars 2022.

Après recueil et analyse de vos observations en réponse, sur les différents constats de la mission, nous vous notifions notre décision définitive, en vous demandant de mettre œuvre, dans les délais impartis, les prescriptions énumérées dans le tableau ci-joint, qui précise la nature des mesures correctrices à mettre en œuvre. Ces actions vous permettront d'améliorer la qualité de l'accompagnement des résidents, ainsi que les conditions d'organisation et de fonctionnement de l'EHPAD la Résidence du Lac.

Lorsque les mises en conformité seront effectuées, selon l'échéancier précisé en annexe, vous voudrez bien transmettre à nos services respectifs, en charge du suivi de votre dossier, tous les éléments permettant de vérifier le respect des prescriptions, qui vous sont notifiées par la présente correspondance.

A défaut de mise en œuvre totale ou partielle des mesures impératives demandées dans les délais prescrits, des suites administratives, prévues par le code de l'action sociale et des familles, pourront, si les circonstances l'exigent, être décidées.

Nous vous prions d'agrérer, Monsieur le Président Directeur Général, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Vice-Président du Conseil
Départemental de la Haute-Garonne

Alain GABRIELI

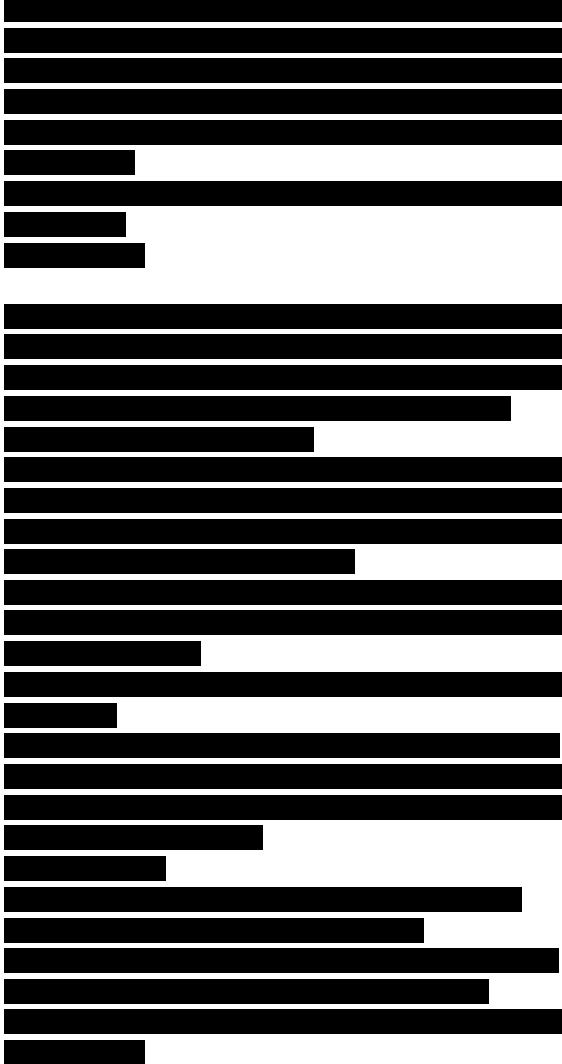
Le Directeur Général de l'ARS
Occitanie

Didier JAFFRE

Tableau de synthèse des écarts et remarques maintenus et levés définitivement

Ecarts	Détails des constats réalisés	Réponse du gestionnaire apportée par mail du 11 mars 2022	Décision définitive après analyse des réponses de l'inspecté	Echéance
<u>Ecart n°1</u>	En l'absence de mandat de gestion entre la MAPAD de Flourens, détentrice de l'autorisation et le groupe ORPEA, le document de délégation produit n'a pas de valeur juridique.	[REDACTED]	<p><u>Mesure correctrice impérative :</u></p> <p>L'écart est maintenu, dans l'attente de la transmission de la nouvelle délégation de pouvoir.</p>	2 mois

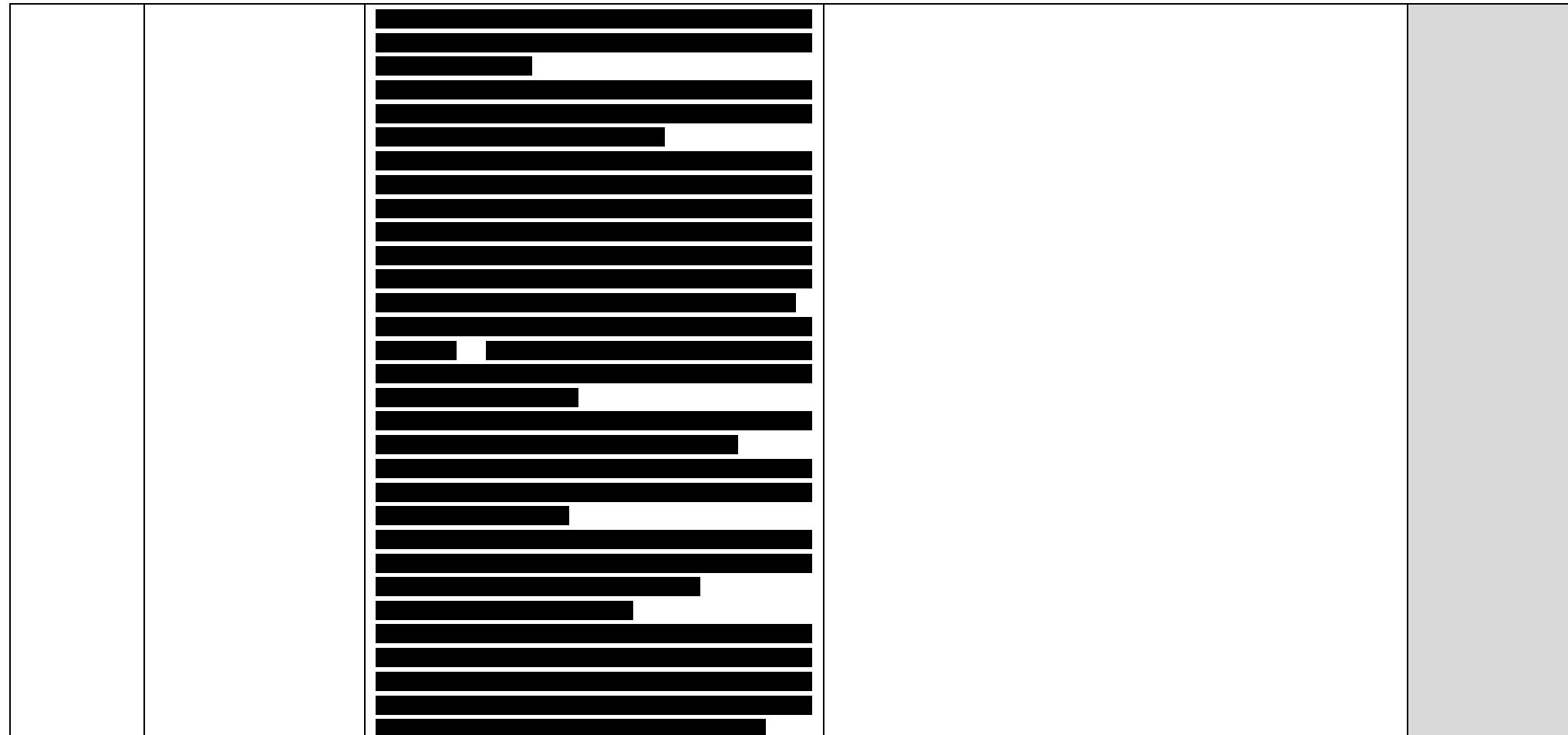
Ecart n°2	En présence d'un mandat de gestion liant la MAPAD de Flourens, détentrice de l'autorisation et le groupe ORPEA, le document de délégation n'est pas à jour des dernières modifications de l'organigramme d'ORPEA.		Mesure correctrice impérative : L'écart est maintenu, dans l'attente de la transmission de la nouvelle délégation de pouvoir.	2 mois
Ecart n°3	La mission a constaté que 2 réunions par an avaient été tenues entre 2015 et 2021, au lieu des 3 prévues réglementairement.		Mesure correctrice impérative : Programmer 3 réunions de CVS par an. L'écart est levé.	

Ecart n°4	<p>Le poste de médecin coordonnateur est vacant depuis octobre 2021.</p> 	<p>Mesure correctrice impérative :</p> <p>Recruter un médecin coordonnateur.</p> <p>L'écart est maintenu dans l'attente de la signature du contrat de travail par les deux parties, contrat à nous adresser.</p>	2 mois
------------------	--	--	--------

Ecart n°5	Les conventions de partenariat avec les professionnels libéraux ne sont pas signées dans leur intégralité.		<p>Mesure correctrice impérative :</p> <p>Signer l'ensemble des conventions de partenariat avec les professionnels libéraux.</p> <p>L'écart est maintenu.</p>	3 mois
Ecart n°6	Le jour de l'inspection, la mission a constaté la présence de déchets dans un sac DASRI fermé souple mais sans contenant rigide.		<p>Mesure correctrice impérative :</p> <p>Rediffuser l'information aux équipes des bonnes pratiques de stockage DASRI.</p> <p>L'écart est maintenu.</p>	Immédiatement

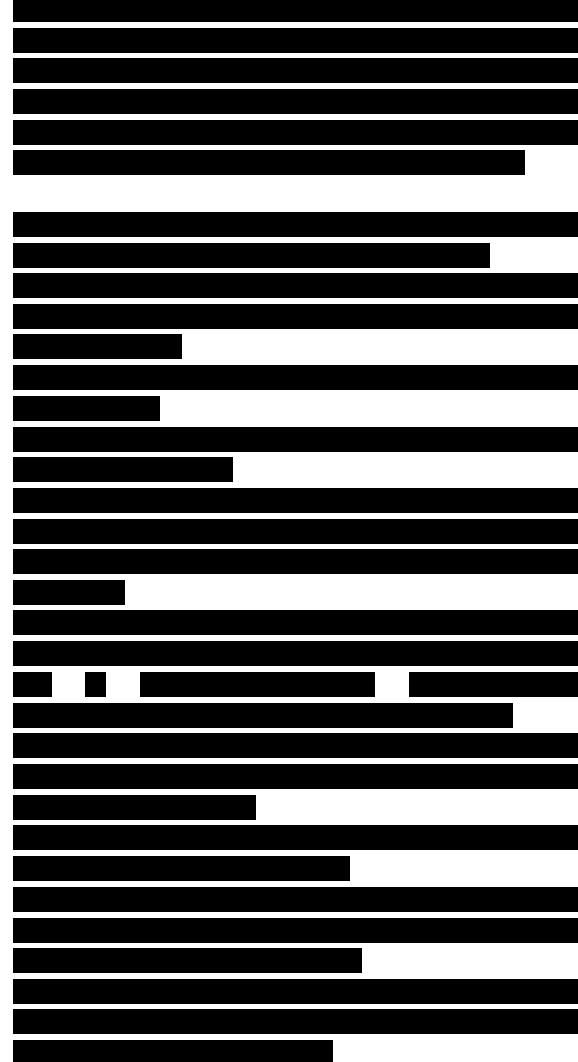
Remarques	Détails des constats réalisés	Réponse du gestionnaire apportée par mail du 11 mars 2022	Décision définitive après analyse des réponses de l'inspecté	Echéance
<u>Remarque n°1</u>	La mission note des incohérences entre le projet d'établissement, les écrits de la directrice, et des documents administratifs sur l'existence d'un lien officiel entre le détenteur de l'autorisation, la MAPAD de Flourens et le groupe ORPEA.	[REDACTED]	<p>Recommandation :</p> <p>La mission s'interroge encore sur la réalité d'une exploitation directe de la Résidence du Lac par la MAPAD, compte tenu que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le logo ORPEA apparaît dans la grande majorité des documents administratifs, fiches de procédure concernant la Résidence du Lac ; - ORPEA paye les factures de pharmacie et des contentions des résidents de l'EHPAD ; - ORPEA est signataire des contrats de travail de la directrice et directrice adjointe ainsi que d'un courrier de promesse d'embauche d'un médecin coordonnateur. <p>Tandis que dans le même temps, certains documents remis à la mission dans le cadre du contradictoire sont pris pour le compte de la MAPAD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conventions des libéraux - Des contrats de travail (psychologue, auxiliaire de vie référente) <p>Le mandat de gestion signé en 2013 au profit du groupe ORPEA prévoit dans son article 5 que la validité du mandat se renouvelle par tacite reconduction.</p> <p>Conformément à votre retour dans le cadre de la procédure contradictoire, vous produirez tout document attestant de la fin de validité du mandat de gestion. En l'absence d'un tel écrit, vous actualiserez le mandat de gestion datant de 2013, des noms et statuts conformes à la réalité de l'exploitation.</p>	2 mois

			<p>La remarque est maintenue, dans l'attente d'une clarification de votre part.</p>	
<u>Remarque n°2</u>	La mission a noté qu'à 1 ETP de CDI absent était remplacé par un nombre important de CDD, avec des petites quotités de temps de travail.		<p>Recommandation :</p> <p>Préciser la politique de ressources humaines en matière de recrutement de CDD. Expliquer la notion « en attente de titulaire », justifiant le recrutement de CDD.</p> <p>La remarque est levée.</p>	

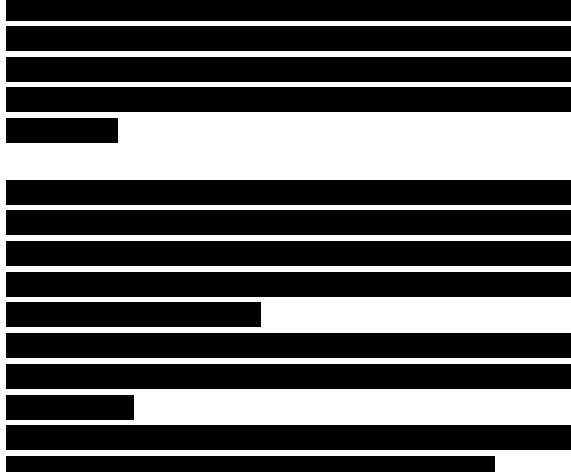


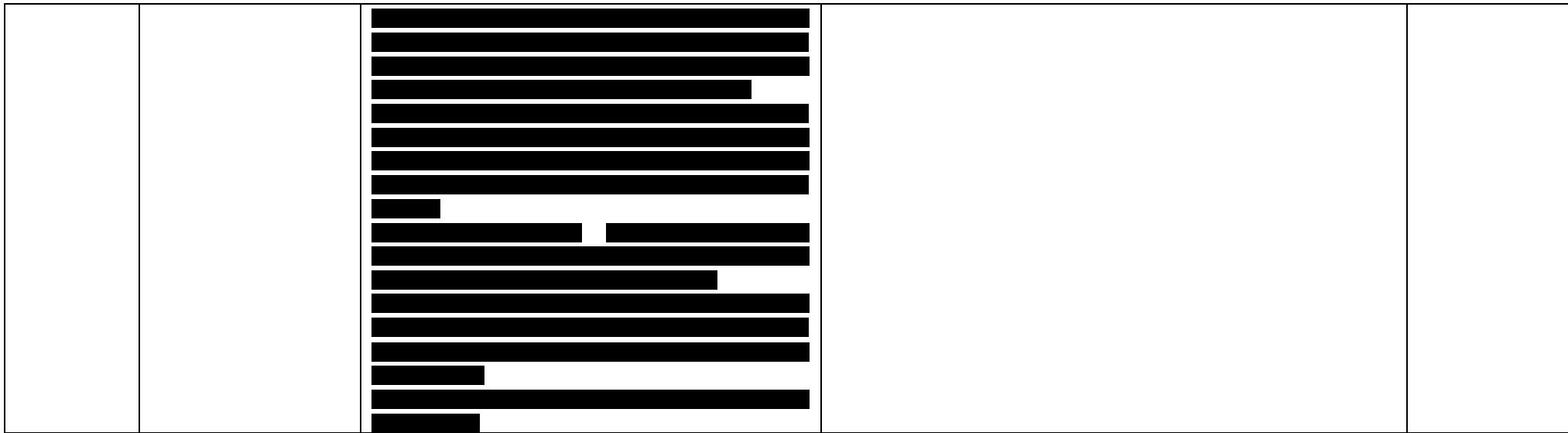
<p>Remarque n°3</p> <p>Les professionnels ne bénéficient pas d'une supervision ou d'un groupe d'analyse des pratiques et ce, alors que les exercices professionnels confrontent au quotidien les salariés à des difficultés physiques, éthiques, psychologiques et déontologiques.</p>		<p>Recommandation :</p> <p>Mettre en place des supervisions et des groupes d'analyse des pratiques par des professionnels extérieurs à Orpéa.</p> <p>La remarque est maintenue jusqu'à présentation des conventions de partenariat pour ces 2 objectifs.</p>	<p>3 mois</p>
---	---	--	---------------

Remarque n°4	Sur les 4 dossiers des résidents consultés sur place, la mission a constaté l'absence de révision des projets personnalisés, dans le délai d'un an.		<p>Recommandation :</p> <p>Réviser annuellement les projets personnalisés des résidents.</p> <p>Au vu du planning, la remarque est levée.</p>	
Remarque n°5	La traçabilité des soins de nursing par les aides-soignants n'est pas optimale, car les outils mis à disposition, à usage mobile, ne sont pas adaptés		<p>Recommandation :</p> <p>Doter les aides-soignants de tablettes connectées à NetSoins, tel qu'il a été indiqué à la mission d'inspection.</p> <p>La remarque est levée.</p>	

Remarque n°6	<p>La mission note sur les années 2019, 2020 et 2021, une diminution des commandes de protections alors que le nombre de gants augmente.</p> 	<p>Recommandation :</p> <p>Apporter des explications sur les variations du nombre de protections et gants commandés entre 2019 et 2021.</p> <p>Après intégration des factures oubliées, les données de la mission sont les suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="1118 600 1859 774"> <thead> <tr> <th></th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Activité réalisée (HP + HT) en j</td><td>27606</td><td>27270</td><td>27137</td></tr> <tr> <td>Nb total protections/an</td><td>66219</td><td>58754</td><td>51300</td></tr> <tr> <td>Nb de protections/j d'activité</td><td>2,4</td><td>2,2</td><td>1,9</td></tr> <tr> <td>Nb total gants/an</td><td>85200</td><td>92400</td><td>100600</td></tr> <tr> <td>Nb de gants/j d'activité</td><td>3,1</td><td>3,4</td><td>3,7</td></tr> </tbody> </table> <p>Si les quantités ont toutes augmenté, les tendances restent les mêmes : diminution des protections (en 2021, baisse de 22,5 % par rapport à 2019) et augmentation des gants. Votre réflexion sur l'introduction de gants ne semble pas expliquer cette diminution puisque le nombre de ce type de protection varie entre 10600 et 12000 sur les 3 années et que le nombre le plus faible est celui de l'année 2021.</p> <p>Concernant les gants, la mission ne retrouve pas vos chiffres. Nous précisons que nous parlons des gants de toilette et que parmi les factures oubliées, certaines nous avaient déjà été fournies pour 2019.</p> <p>En conséquence, la remarque est maintenue dans l'attente de l'envoi des fiches de dotation journalière du mois de mars pour tous les résidents.</p>		2019	2020	2021	Activité réalisée (HP + HT) en j	27606	27270	27137	Nb total protections/an	66219	58754	51300	Nb de protections/j d'activité	2,4	2,2	1,9	Nb total gants/an	85200	92400	100600	Nb de gants/j d'activité	3,1	3,4	3,7	<p>Immédiatement</p>
	2019	2020	2021																								
Activité réalisée (HP + HT) en j	27606	27270	27137																								
Nb total protections/an	66219	58754	51300																								
Nb de protections/j d'activité	2,4	2,2	1,9																								
Nb total gants/an	85200	92400	100600																								
Nb de gants/j d'activité	3,1	3,4	3,7																								

Remarque n°7	Une pause est instaurée de 2h à 3h15 pour l'équipe de nuit. Cette plage de 1h15 semble commune pour ces 3 agents.		<p>Recommandation :</p> <p>Revoir le temps des pauses nocturnes de manière à assurer une meilleure continuité de service, en évitant que les agents prennent leur pause en même temps.</p> <p>La remarque est maintenue dans l'attente de la communication des nouveaux horaires de nuit avec précision des pauses et compte rendu de la réunion du 16.03.22 prévue sur le sujet avec l'équipe de nuit.</p>	2 mois

<u>Remarque n°8</u>	<p>Le renfort récent des effectifs questionne la mission au regard du contexte médiatique dont fait l'objet ORPEA.</p> 	<p>Recommandation :</p> <p>Apporter des précisions sur les motifs de ces recrutements récents et les établir au regard d'un plan de ressources humaines.</p> <p>La remarque est maintenue dans l'attente d'explications complémentaires sur tous les postes supplémentaires (cf rapport § 6 « les soins »)</p>	2 mois
<u>Remarque n°9</u>	<p>La procédure de contention ne répond pas aux recommandations en vigueur notamment sur l'évaluation quotidienne de la contention.</p> 	<p>Recommandation :</p> <p>Evaluer quotidiennement la contention.</p> <p>Les documents fournis (recommandations générales et protocole) sur la contention sont peu clairs (ex : rappel sur la contention, référence à une réunion pluridisciplinaire sur la contention pour l'équipe de nuit).</p> <p>La remarque est maintenue dans l'attente de la révision du protocole selon les recommandations de l'ANSM notamment sur la réévaluation de l'indication qui doit être quotidienne, sur l'évaluation régulière bénéfices / risques, surveillance accrue, référence aux notices d'utilisation des dispositifs... Il est important d'avoir des documents synthétiques et clairs à mettre à disposition des équipes.</p>	1 mois



Agence Régionale de Santé Occitanie
26-28 Parc-Club du Millénaire
1025, rue Henri Becquerel - CS 30001
34067 MONTPELLIER CEDEX 2

occitanie.ars.sante.fr  