

**Direction Générale**

**Service émetteur :**  
Direction Inspection Contrôle Evaluation

**Affaire suivie par :**

La Directrice Générale de l'ARS Grand Est

A

Madame la Directrice  
EHPAD KORIAN les Jardins du Charmois  
1, rue du Charmois,  
54500 VANDŒUVRE-LES-NANCY

**Objet : Décision administrative, suite à inspection**

**P. J. : 1 tableau des prescriptions et recommandations**

L'établissement KORIAN Les Jardins du Charmois a fait l'objet, les 9 et 10 mars 2023 d'une inspection de suivi. En effet, suite à l'inspection de 2022, qui avait relevé un certain nombre de manquements et dysfonctionnements, les éléments de réponse apportés lors de la procédure contradictoire n'ont pas été jugés satisfaisants. A la suite de celle-ci, nous avons décidé de suspendre temporairement les admissions.

**Une nouvelle visite a été réalisée au sein de la structure le 12 juillet 2023.** Elle a permis de constater un certain nombre de points d'amélioration. En conséquence, l'établissement a été autorisé à accueillir de nouveaux résidents. Dans le cadre de la procédure contradictoire, vous avez apporté des éléments de que nous avons réceptionné le 24 novembre 2023.

Nous notons le recrutement d'une nouvelle IDEC et d'un médecin coordonnateur, et l'engagement de ce dernier dans une formation.

Concernant le circuit du médicament vous avez mis en place des RETEX avec l'officine de ville. Dans le cadre de la distribution des médicaments, le rôle des AS a été précisé dans la fiche de tâche. Les tablette NETSOINS sont utilisées et vous effectuez une analyse de la traçabilité des soins.

Toutefois, vous préciserez l'organisation retenue afin de garantir la qualité et la sécurité des prises en charges lors de l'intervention du personnel intérimaire. Vous nous transmettez, conformément à votre engagement, les résultats du baromètre social. Enfin, vous transmettez tous les éléments permettant de démontrer que vous avez mis en œuvre des conditions de stockage et de détention des médicaments thermosensibles permettant de garantir leur intégralité.

**Les prescriptions en lien avec les écarts et les remarques majeures sont levées. 6 recommandation sont levées. 7 recommandations sont maintenues.**

Vous trouverez la synthèse de l'ensemble des mesures retenues dans le tableau en annexe.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification. La juridiction peut notamment être saisie via une requête remise ou envoyée au greffe du Tribunal Administratif ou aussi par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Vous adresserez, dans les délais mentionnés après réception du présent courrier, les éléments justificatifs des mesures mises en œuvre et demandées à la Délégation Territoriale de Meurthe et Moselle Agence Régionale de Santé Grand Est, 6 rue notre Dame - CS 70851 - 54011 Nancy Cedex, ainsi qu'au Département de Meurthe et Moselle 48 esplanade Jacques-Baudot, CO 90019 / 54035 NANCY CEDEX.

La Directrice Générale de  
l'Agence Régionale de Santé Grand Est

Virginie CAYRÉ

Signé électroniquement  
Pour la Directrice  
Générale et par  
délégation,  
Directeur Général Adjoint  
Métiers - Frédéric  
REMAI  
Frédéric REMAY



Yael TRANIER

Yael TRANIER  
2024.02.27 19:12:13 +0100  
Ref:6053479-9051810-1-D  
Signature numérique  
Directeur général adjoint des  
Solidarités

## Annexe 1

Tableau récapitulatif des prescriptions et recommandations,  
en lien avec les constats déclinés en écarts, remarques majeures, et en remarques

<u>Recommandation</u>				
<u>Remarques</u>	<u>Libellé de la recommandation envisagée</u>	<u>Délais</u>	<u>Réponses de l'établissement</u>	<u>Annexes</u>
<u>Remarque 3</u> : l'absence d'une équipe d'IDE stable au sein de l'établissement, et l'intervention d'un nombre important d'IDE intérimaires contribuent à une difficulté en matière de continuité de la prise en charge.	<u>Recommandation 3</u> : mettre en œuvre des mesures visant à stabiliser les équipes intervenant dans l'établissement, et à défaut, organiser <i>a minima</i> , l'intervention du personnel intérimaire afin de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge.	<u>Immédiat</u>	<p>Pour chaque collaborateur intervenant de manière non permanent sur le site est mis en place une accueil le jour de l'arrivée. Le jour de leur prise de fonction est remis une enveloppe avec tous les documents nécessaires à une prise de fonctions efficiente au sein de l'établissement (code d'accès Netsoins, Fiche de poste, ...).</p> <p>Pour sécuriser la prise en soins et faire face aux tensions sur le marché du recrutement, l'établissement utilise tous les canaux pour diffuser largement des offres de postes en CDI et en CDD.</p>	<p>Annexe 1 – Livret d'intégration vacataire</p> <p>Annexe 2 – Accompagnement des vacataires</p> <p>Annexe 3 – Annonce recrutement en ligne Poste CDI</p> <p>Annexe 4 – Tableau Hublot</p>
<p><b>La mission note le recrutement de 3 Ide pour lesquelles vous avez transmis une copie des contrats de travail. Toutefois, vous n'avez pas transmis de document ou d'éléments visant à organiser <i>a minima</i>, l'intervention du personnel intérimaire afin de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge. La recommandation est maintenue.</b></p>				

<p><u>Remarque 4</u> : la qualité de vie au travail pour le personnel paramédical apparaît très dégradée au regard des témoignages recueillis par la mission, ainsi que ceux adresser spontanément à l'ARS.</p>	<p><u>Recommandation 4</u> : procéder à un audit de qualité de vie au travail au sein de l'établissement. Cet audit devra être communiqué à l'ARS et accompagné d'un plan d'action le cas échéant.</p>	<p><u>3 mois</u></p>	<p>L'établissement a réalisé en novembre dernier un baromètre social dont les résultats ont été présentés en réunion du personnel, au Représentant du Personnel de Proximité (RPX), et en équipe CODIR.</p> <p>Le plan d'action a fait l'objet d'une co-construction CODIR, collaborateurs et RPX. Sa mise en œuvre est en cours.</p>	<p>Annexe 5 – Enquête PULSE</p> <p>Annexe 6 – Extraction du plan d'action PULSE</p>										
<p><b>La mission note les éléments mis en place pour la qualité de vie au travail. Vous transmettez les résultats du baromètre social. La recommandation est maintenue.</b></p>														
<p><u>Remarque 5</u> : Bien que le forfait soins reconductible, accordé par l'ARS n'ait pas diminué, l'établissement, a prévu de diminuer ses effectifs en 2022, afin de correspondre à la réalité des dépenses et recettes de l'exercice de 2021</p>	<p><u>Recommandation 5</u> : détailler le principe amenant l'établissement à prévoir une diminution des effectifs au regard de la réalité des dépenses effectuées l'année précédente, alors même que le forfait soins reconductible accordé par l'ARS n'a pas diminué.</p>	<p><u>Immédiat</u></p>	<p>Les charges prévues et réalisées le sont dans un souci de qualité des soins et de la prise en charge de nos résidents, de qualité de vie au travail pour nos salariés mais également dans un souci d'équilibre budgétaire notamment à pleine capacité.</p> <p>Les ETP que nous prévoyons et que nous réalisons sont déterminés au vu de l'activité que nous prévoyons et que nous réalisons.</p> <p>Ainsi les ETP de l'EPRD sont déterminés au vu du TO que nous prévoyons et déposons dans l'annexe activité.</p> <p>Les ETP présentés à l'ERRD sont la réalité de l'activité.</p> <p>Enfin le TO que nous déposons dans l'annexe activité au 30 octobre est estimé au vu du TO réel de l'année en cours.</p> <p>Les TO déposés pour les exercices 2021 et 2022 sont les suivants :</p> <table border="1" data-bbox="824 1177 1619 1257"> <thead> <tr> <th>TO</th><th>EPRD 2021</th><th>ERRD 2021</th><th>EPRD 2022</th><th>ERRD 2022</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TO HP</td><td>95%</td><td>72%</td><td>74%</td><td>63%</td></tr> </tbody> </table> <p>Les ETP déposés pour les exercices 2021 et 2022 sont les suivants :</p>	TO	EPRD 2021	ERRD 2021	EPRD 2022	ERRD 2022	TO HP	95%	72%	74%	63%	
TO	EPRD 2021	ERRD 2021	EPRD 2022	ERRD 2022										
TO HP	95%	72%	74%	63%										

			<table><tr><th>ETP</th><th>EPRD 2021</th><th>ERRD 2021</th><th>EPRD 2022</th><th>ERRD 2022</th></tr><tr><td>ASHS ASD AMP Psychologues IDES Autres Auxiliaires Médicaux Médecins</td><td colspan="4"></td></tr><tr><td>TOTAL Dep et Soin</td><td colspan="4"></td></tr></table> <p>Les TO 2021 et 2022 s'expliquent par la crise sanitaire et la crise médiatique qui a suivi. Les ETP sont cohérents entre chaque exercice budgétaire et au vu des TO. Les ratios d'encadrement sont maintenus.</p> <p>Enfin l'établissement n'a procédé à aucun licenciement et les offres sont en place pour opérer aux recrutements nécessaires et ainsi respecter le budget alloué.</p>	ETP	EPRD 2021	ERRD 2021	EPRD 2022	ERRD 2022	ASHS ASD AMP Psychologues IDES Autres Auxiliaires Médicaux Médecins					TOTAL Dep et Soin					
ETP	EPRD 2021	ERRD 2021	EPRD 2022	ERRD 2022															
ASHS ASD AMP Psychologues IDES Autres Auxiliaires Médicaux Médecins																			
TOTAL Dep et Soin																			
Vous ne répondez pas à la recommandation, en particulier, vous n'apportez pas d'explication concernant la diminution des effectifs de 2022 alors même que le forfait soins n'a pas diminué. La recommandation est maintenue.																			
<u>Remarque 8</u> : l'évaluation des pratiques professionnelles n'est pas effective, à l'instar de la mise à jour des connaissances, des formations AFGSU et de l'évaluation des personnels en VAE.	<u>Recommandation 8</u> : mettre en place un système de suivi de l'évaluation des pratiques professionnelles, suivi le cas échéant d'un programme de mises à jour des compétences.	<u>Immédiat</u>	Des formations AFGSU pour le personnel ont été réalisées.  Des évaluations des pratiques professionnelles ont été réalisées.	Annexe 7 et 7bis – Feuilles d'émargement EPP  Annexe 8 – Documents prouvant des formations AFGSU															
La mission note que les mesures correctives sont en cours de mise en œuvre. Dans l'attente, la recommandation est maintenue.																			
<u>Remarque 9</u> : l'organisation de	<u>Recommandation 9</u> : revoir l'organisation	<u>Immédiat</u>	Une nouvelle organisation de l'UVP est prévue. Cette nouvelle organisation est un travail de 8 mois où les trois chefs de service ont été consultés.	Annexe 9 – Power Point de présentation															

l'UVP le jour de l'inspection ne garantit pas une prise en charge de qualité, en particulier, il existe des périodes dans la journée sans présence de soignant au sein de l'unité.	de l'UVP, afin de satisfaire aux conditions réglementaires.		<p>Vous trouverez une présentation de cette nouvelle organisation qui a été présentée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En réunion du personnel soin le 29 janvier 2024</li> <li>- En réunion du personnel restauration le 5 mars 2024</li> <li>- En réunion du personnel hébergement le 14 mars 2024</li> <li>- Ainsi qu'aux représentants du personnel de proximité le 29 avril 2024.</li> </ul> <p>Cette nouvelle organisation sera effective le 1<sup>er</sup> juin 2024.</p>	<p>de la nouvelle organisation (à enregistrer en PDF)</p> <p>Annexe 10 – Feuilles d'émargement Réunions du personnel (hébergement, soin, cuisine)</p>
<p><b>Vous n'apportez pas d'éléments démontrant que l'organisation décrite est mise en œuvre. Vous transmettez les éléments de preuves démontrant que l'organisation de l'UVP a été revue, et qu'elle répond aux prescriptions du législateur, en matière de ressources humaines. La recommandation est maintenue.</b></p>				
<u>Remarque 11</u> : les conditions de stockage et de détention des médicaments thermosensibles ne satisfont pas aux conditions de conservation garantissant l'intégrité du médicament.	<u>Recommandation 11</u> : organiser les conditions de stockage et de détention des médicaments thermosensibles, et notamment le relevé et le suivi des températures du réfrigérateur, afin de garantir l'intégrité des médicaments en cas de panne de réfrigérateur.	<u>Immédiat</u>	<p>La température du réfrigérateur est relevée quotidiennement sur l'établissement.</p> <p>Cette mesure a toujours été en place (Cf. Remise des annexes partagées lors de notre premier envoi)</p>	<p>Annexe 11 – Relevé de température</p> <p>Annexe 12 – Ancien relevé de température</p>
<p><b>La mission note l'achat prévu d'un thermomètre connecté. Pour autant, la recommandation porte notamment sur le suivi des températures. Le document que vous avez transmis a trait à la traçabilité de l'entretien mensuel (dégivrage) et non à la surveillance de la température. La recommandation est maintenue. Vous transmettez les éléments de preuve témoignant que les conditions de stockage et de détention des médicaments thermosensibles permettent de garantir leur intégrité.</b></p>				
<u>Remarque 13</u> : il existe une très forte dégradation de la	<u>Recommandation 13</u> : mettre en œuvre une évaluation de la	<u>1 mois</u>	<p>L'accord SST est mis en place.</p> <p>Il fait l'objet de plusieurs COPIL.</p> <p>Le référent santé au sein de l'établissement est formé.</p>	Annexe 13 – DUERP

qualité de vie au travail.	qualité de vie au travail, assortie d'un plan d'action et d'évaluation le cas échéant ; cette évaluation devra intégrer un indicateur des répercussions sur la qualité de la prise en charge des résidents.		<p>Divers dispositifs sont mis en place au sein de l'établissement concernant la qualité de vie au travail.</p> <p>Dans un souci d'amélioration des conditions de travail tout en préservant la qualité de prise en soins des résidents, l'établissement mis en place les rails de transfert.</p> <p>Il existe également deux dispositifs, accessibles aux personnels, affichés au sein de l'établissement et une sensibilisation a été menée, pour faire remonter toutes difficultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrity Line est un dispositif de recueil et de traitement des alertes sécurisé et confidentiel qui permet aux employés et à des tiers de signaler en interne des actes répréhensibles.</li> </ul> <p>Ce dispositif est présenté dans la Charte Ethique du groupe Clariane, qui est transmise à l'arrivée de chaque nouveau collaborateur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stimulus est une plateforme visant à prévenir les risques psychosociaux et nourrir le bien-être au travail. Les salariés peuvent échanger avec des psychologues. Si nécessaire, des psychologues peuvent se déplacer sur site.</li> </ul>	<p>Annexe 14 – Compte rendu des derniers COPIL</p> <p>Annexe 15 – Calendrier des Instances</p> <p>Annexe 16 – Formation Université Clariane (Stress et QVT)</p> <p>Annexe 17 – Feuilles d'émargement Sensibilisation</p> <p>Annexe 18 – Devis/Facture Maintenance annuelle des systèmes de transfert sur rails</p> <p>Année 19 – Lettre d'engagement de la directrice dans la QVT</p> <p>Annexe 20 – Inscription de la prescriptrice santé à la formation Carsat</p>
La recommandation est maintenue.				