

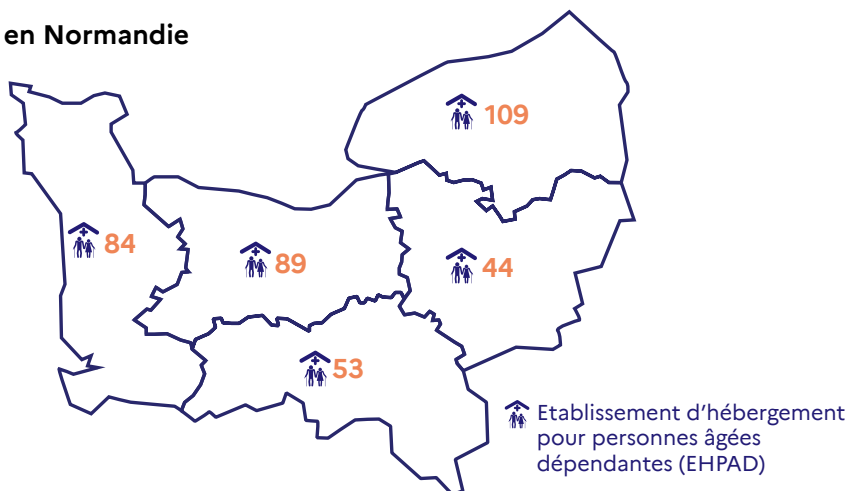
CONTRÔLE DES EHPAD EN NORMANDIE

Bilan 2023

LE CONTRÔLE DES EHPAD EN NORMANDIE

L'Agence régionale de santé (ARS) Normandie et les Départements sont les autorités d'autorisation, de tarification et de contrôle des 379 EHPAD de la région.

Les EHPAD en Normandie



Les Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM), conclus entre l'ARS, le Département et chaque gestionnaire d'EHPAD, fixent les **objectifs de qualité de la prise en charge des résidents** et les moyens financiers de fonctionnement. Les CPOM sont élaborés à l'issue d'une procédure de négociation et d'échange entre les différentes parties.

Cadre d'action collectif de l'ARS et ses partenaires, le **Projet régional de santé Normandie (PRS) 2023-2028** fait des enjeux de **qualité**, de **sécurité** et de **gestion des risques** des établissements une priorité pour **assurer aux personnes accompagnées un environnement bientraitant**. Les Départements ont également leurs schémas départementaux définissant les politiques en faveur de l'autonomie des personnes âgées sur leur territoire.

L'ARS Normandie et les Départements, en tant que commanditaires, mènent ainsi des contrôles tout au long de l'année visant à garantir la conformité aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles (CASF), l'amélioration de la qualité et la sécurité des prises en charge, le repérage et faire cesser d'éventuels risques objectifs pour renforcer la santé et la sécurité, ainsi que le respect des droits des résidents.

Pour cela ils s'appuient sur les outils et démarches suivantes :

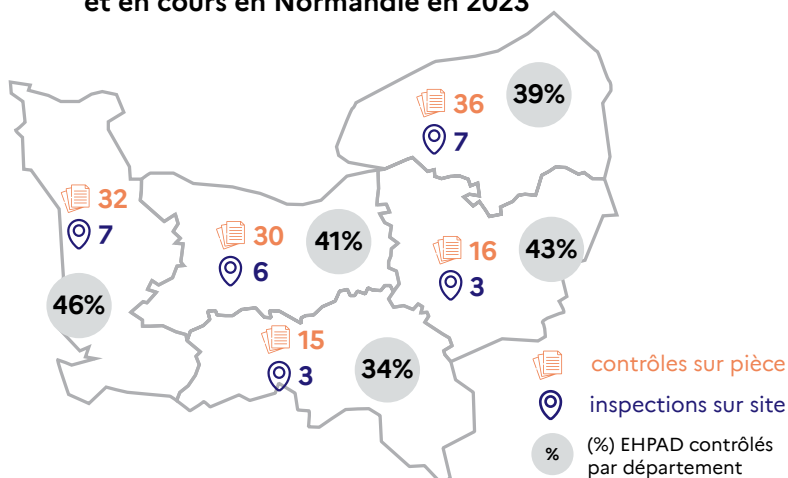
- la contractualisation avec les organismes gestionnaires des EHPAD ;
- les évaluations externes dont le cadre est réglementé ;
- le traitement des réclamations, signalements et événements indésirables graves ;
- le contrôle sur pièces des EHPAD ;
- les inspections sur site.

Menés conjointement par l'ARS Normandie et les Départements, ces contrôles portent notamment sur :

- la qualité des soins et le respect des droits des résidents ;
- la sécurité des locaux et des organisations ;
- la gouvernance et le management ;
- ou encore la qualité de la prise en charge médicamenteuse.

Un travail de ciblage en collaboration étroite avec les cinq Départements, basé sur l'analyse de risques permet de déterminer le type de démarche à mettre en œuvre : contrôle sur pièces ou inspection sur site.

Contrôles sur pièces et inspections sur site réalisés et en cours en Normandie en 2023



[du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023]

Sur ces 155 contrôles et inspections réalisés en 2023, 116 étaient clôturés au 30 novembre 2023 et font l'objet d'une analyse détaillée ci-après.



Le 8 mars 2022, des mesures relatives à la politique du grand âge, fondées sur le bien vieillir ont été annoncées par le Gouvernement. Ces mesures s'appliquent **tant à domicile qu'en EHPAD**, parmi lesquelles figurent des engagements visant à :

- **renforcer les contrôles, le suivi des signalements et la transparence des établissements envers les résidents et les familles ;**
- **améliorer la démarche « qualité » des structures ;**
- **faciliter la médiation et renforcer le rôle des familles et des soignants dans le fonctionnement des EHPAD ;**
- **réguler l'activité des groupes gestionnaires d'EHPAD privés lucratifs.**

L'organisation de ce plan de contrôle visant l'ensemble des EHPAD autorisés sur une période de deux ans (échéance fixée au 31/12/2024) a donné lieu à une Orientation nationale d'inspection contrôle (ONIC) déclinée dans le Programme régional d'inspection contrôle (PRIC) 2022-2024 de l'ARS Normandie, partagé et validé avec chaque Département.

Au sein des équipes de l'ARS Normandie, la Mission inspection contrôle organise la programmation, la coordination et le suivi des actions d'inspection sur l'ensemble du champ d'intervention de l'ARS comprenant l'ensemble des EHPAD quel que soit le statut du gestionnaire, public ou privé. La Direction de l'autonomie coordonne le dispositif des contrôles sur pièces.



Focus sur les inspections sur site dans les EHPAD

Les missions d'inspection sont pour la quasi-totalité inopinées, sauf de rares exceptions motivées par des éléments contextuels.

Elles sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires (inspecteurs, médecins, infirmiers ou pharmaciens, techniciens sanitaires, ingénieurs...) juridiquement compétentes. Le cas échéant, des personnes qualifiées / ressources peuvent être mobilisées pour apporter leur concours dans des domaines spécifiques.

L'inspection sur site d'un établissement comprend en général les étapes suivantes :

- une **visite des locaux** afin de vérifier notamment les conditions d'installation et de fonctionnement ;
- une **analyse documentaire** complète réalisée sur site et à posteriori de la visite.

A noter que les dossiers médicaux sont analysés par un médecin inspecteur et l'analyse du circuit du médicament est assurée par un pharmacien inspecteur ;

- des **entretiens** avec toute personne, professionnel ou usager que la mission estime nécessaire de rencontrer en lien avec l'activité de l'EHPAD, sur place lors de la visite, ou ultérieurement.

À l'issue des investigations réalisées par les inspecteurs, un rapport est rédigé comprenant des constats (non-conformités ou dysfonctionnements). Ces constats donnent lieu à des mesures correctives envisagées dans le cadre de la procédure contradictoire. Cet échange contradictoire permet à l'établissement de faire part de ses observations, des actions engagées et à venir accompagnés le cas échéant d'éléments de preuve.

En fonction de ces réponses, les commanditaires décident de notifier ou non les mesures correctives définitives. A noter que les mesures peuvent prendre la forme d'injonction (coercitive), de prescription (coercitive) ou de recommandation (conseil). Pour en savoir plus sur ces mesures [cliquez-ici](#).

En cas de dysfonctionnements induisant des risques imminents, susceptibles de compromettre ou de menacer la santé, la sécurité des résidents, des mesures urgentes prenant la forme d'injonction immédiate et/ou de suspension (partielle ou totale) d'activité peuvent être décidées par les commanditaires afin de remédier aux manquements constatés.

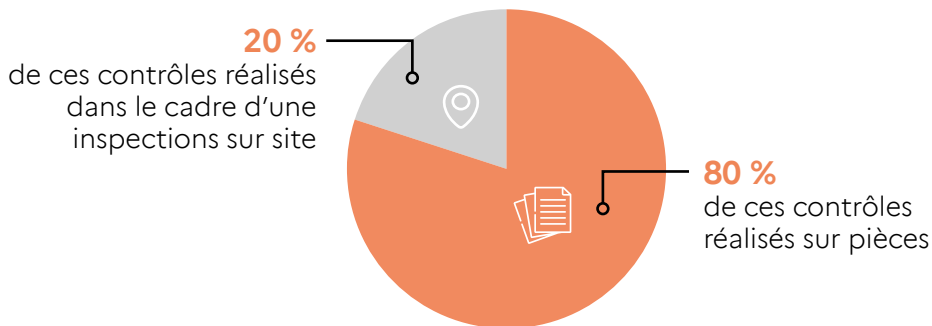
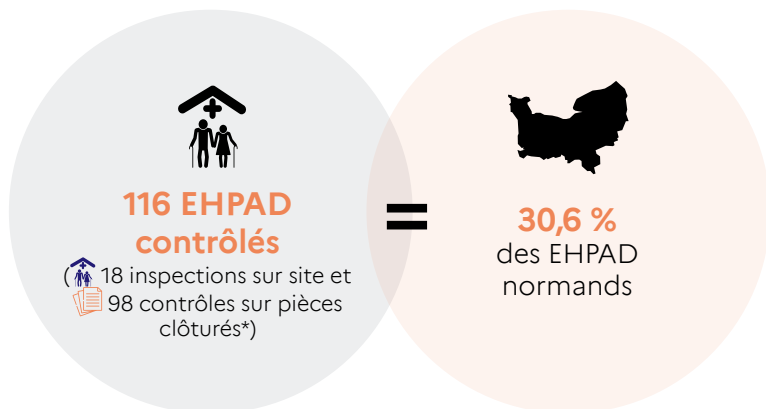
Une phase de suivi post-inspection est alors ouverte, lors de laquelle les équipes de l'ARS, en lien avec les Départements, ont pour mission de s'assurer de la réalité de la mise en œuvre des mesures correctives. Le cas échéant et selon le contexte notamment de risque(s) persistant(s), dans les mois suivants, une contre-visite d'inspection peut être réalisée pour s'assurer de l'effectivité des mesures prises.

LES CONTRÔLES SUR PIÈCES ET INSPECTIONS SUR SITE RÉALISÉS ET CLÔTURÉS* EN NORMANDIE

sur la période du 1^{er} janvier au 30 novembre 2023 :

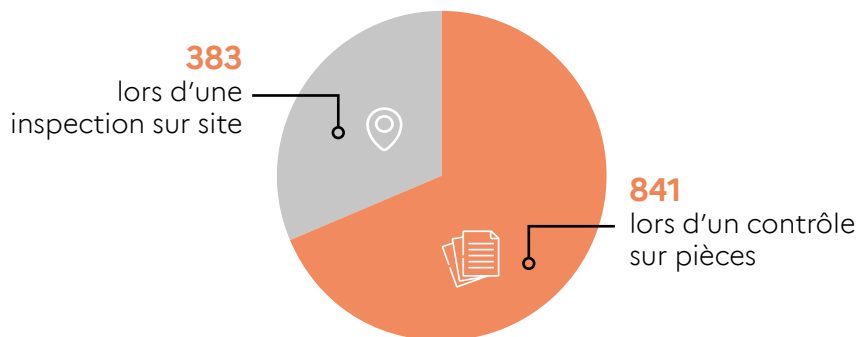
L'analyse a été réalisée sur la période du 1^{er} janvier au 30 novembre 2023 et porte sur des contrôles sur pièces et inspections sur site clôturés.

A retenir



**signifie que la procédure de contrôle et d'éventuelles mesures correctives définitives ont été notifiées au gestionnaire.*

En 2023, sur les 116 EHPAD ayant fait l'objet d'une inspection sur site ou d'un contrôle sur pièces clôturés, 1 224 injonctions ou prescriptions ont été notifiées, reportées comme suit :



[du 1^{er} janvier au 30 novembre 2023]

Les données présentées ci-dessus ne prennent pas en compte les mesures correctives de type injonction immédiates.



En savoir plus

Pour consulter la synthèse des constats de manquements et de risques rencontrés les plus fréquemment et des injonctions notifiées, [cliquez ici](#).

L'ensemble des mesures correctives notifiées sont intégrées au système d'information national SIICEA (Système d'information inspection contrôle évaluation audit) selon quatre thématiques :

1. **gouvernance** (intégrant notamment la démarche qualité et la gestion des risques, les outils de la loi de 2002-2*, le management et la stratégie) ;
2. **fonctions support** (comprenant notamment les ressources humaines et la sécurité des bâtiments, des équipements et des espaces extérieurs d'EHPAD) ;
3. **prise en charge** (comportant notamment les projets d'accompagnement personnalisés, les soins, la prise en charge médicamenteuse) ;
4. **relations avec l'extérieur**.

***La loi du 2 janvier 2002** rénovant l'action sociale et médico-sociale définit et garantit les droits des résidents en établissements médico-sociaux et des usagers des services (aide à domicile...). Elle vise à accompagner les établissements et services médico-sociaux dans le but d'assurer une prise en charge de qualité dans le respect de l'individu.

Sept dispositifs ont ainsi été mis en place pour garantir les droits des résidents d'EHPAD, promouvoir la bientraitance et valoriser les droits des usagers :

- le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge ;
- le livret d'accueil ;
- le règlement de fonctionnement du service ou de l'établissement ;
- la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- la personne qualifiée ;
- le Conseil de la vie sociale (CVS) ;
- le projet d'établissement.

La loi 2002-2 institue également une obligation de procéder à une évaluation régulière des structures.

Inspections sur site : 383 injonctions et prescriptions notifiées - répartition par thématique

	Gouvernance	Fonctions support	Prise en charge	Relations avec l'extérieur	Total
Injonction	16	44	63		123
Prescription	75	45	138	2	260
Total	91	89	201	2	383

La thématique « prise en charge » (dont des soins) représente les injonctions et prescriptions notifiées les plus importantes à l'issue d'inspection sur site.



Contrôle sur pièces : 841 injonctions et prescriptions notifiées - répartition par thématique

	Gouvernance	Fonctions support	Prise en charge	Relations avec l'extérieur	Total
Injonction	1	2	4		7
Prescription	558	234	17	25	834
Total	559	236	21	25	841

A noter : Le contrôle sur pièces traite de la gouvernance, des ressources humaines et du dispositif qualité. Il ne traite pas de la prise en charge.



En savoir plus

Pour consulter la répartition chiffrée par thématique ainsi que le détail des mesures correctives par sous-thème, [cliquez ici](#).



Zoom sur les injonctions immédiates notifiées en urgence

Lors de la visite des locaux, si des dysfonctionnements majeurs sont constatés porteurs de risques réels et imminents pour la santé, la sécurité, le bien-être et les droits des personnes accueillies, une lettre d'injonction, conjointe (si c'est le cas), est adressée au gestionnaire d'EHPAD concerné sans attendre la restitution du rapport d'inspection et le lancement de la procédure contradictoire :

- constatant les dysfonctionnements (porteurs de risques imminents) ;
- enjoignant d'y remédier de manière immédiate ;
- demandant de tenir informées les autorités de contrôle des éléments de preuve permettant d'apprécier la réalisation effective et immédiate des mesures correctives.

Le gestionnaire doit alors rendre compte des actions correctives menées dans un délai rapproché, de 5 à 7 jours à compter de la réception de la notification.

Pour 2023, 13 inspections conduites sur 26 (clôturées et en cours) ont fait l'objet d'une lettre d'injonctions immédiates.

Manquements les plus fréquemment constatés en 2023 :

- défaut de sécurisation des locaux en interne (accessibilité aux locaux techniques, à des produits ou matériels dangereux, encombrement de partie de locaux), ainsi que pour l'extérieur de l'EHPAD (fermeture de l'enceinte extérieure) ;
- défaut de sécurisation de l'accès, plus particulièrement au sein d'Unité de vie protégée (UVP) de l'établissement (accès à l'UVP et à des ouvertures donnant sur l'extérieur) ;
- défaut du caractère opérationnel et adapté du dispositif d'appel malade ;
- défaut du chariot d'urgence, afin d'être en capacité de gérer des situations urgentes (notamment accessibilité au matériel, sous scellé, évaluation et réévaluation de la liste des médicaments et/ou des dispositifs médicaux, ainsi que de leur péremption) ;
- défaut de sécurisation du circuit du médicament (accessibilité à des produits, ordonnance nominative les prescrivant) ;
- défaut de sécurisation de l'organisation du travail (présence Infirmier diplômé d'Etat (IDE), de salariés diplômés).

LA MOBILISATION DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS

Dans un contexte de difficultés en termes de recrutement des ressources humaines, il est important de souligner que des établissements se sont saisis des contrôles pour réduire les dysfonctionnements de nature à affecter la qualité et la sécurité de la prise en charge des personnes âgées accueillies en EHPAD.

Si les actions engagées concourent à l'amélioration de l'offre d'accompagnement des personnes âgées dépendantes, ce bilan 2023 met en avant quatre axes d'amélioration pour les EHPAD de la région, notamment en matière de :

- prise en charge des soins ;
- sécurisation des locaux à risques ;
- démarche qualité et gestion des risques ;
- mise en œuvre des dispositions prévues par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale comme des outils de pilotage institutionnel.

Dans ce cadre, l'ARS Normandie, en lien avec les Départements et ses partenaires, poursuit le déploiement en région et en proximité d'actions en faveur de :

- **l'attractivité des fonctions soignantes mais aussi des fonctions encadrantes ;**
- **l'amélioration des conditions de travail** (qualité de vie au travail, performance des organisations) ;
- **l'information et le respect des droits des usagers** (loi 2002-2) ;
- **la démarche qualité** (gestion des risques) ;
- **l'amélioration des soins ;**
- **la sécurisation du circuit du médicament** (formations).



ARS Normandie
Mission inspection contrôle

 ars-normandie-inspection@ars.sante.fr

réalisation : service communication ARS Normandie - 12/2024