

Le directeur général

D3SE/SDIC-YM
Sous-direction inspection contrôle
Mission n°2024_HDF_00530



Le président du conseil départemental

Lille, le 10 juin 2025

Lettre recommandée avec accusé de réception

Monsieur le président,

Dans le cadre du programme régional d'inspection/contrôle pour l'année 2024, nous avons conjointement décidé de diligenter une inspection au sein de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) « Jean Menu », situé au 371 rue du kiosque à Douai (59500), en application des articles L.313-13 et suivants du code de l'action sociale et des familles et L.1431-2 du code de santé publique.

Cette inspection a été réalisée de manière inopinée le 11 juin 2024 et avait pour objectifs de vérifier :

- la qualité de la prise en charge des résidents en analysant l'organisation et le fonctionnement de la structure ;
- la capacité de l'établissement à prévenir les situations de maltraitance, à gérer les réclamations et les évènements indésirables ;
- la sécurité et de la qualité de la prise en charge médicamenteuse des résidents.

Le rapport d'inspection ainsi que les mesures envisagées vous ont été adressés le 13 février 2025. Par courriel reçu le 11 mars 2025 par les services de l'agence régionale de santé (ARS) Hauts-de-France, vous avez présenté vos observations.

Au regard de cette réponse, la mission d'inspection n'a pas apporté de modification au rapport. En conséquence, vous trouverez ci-joint les décisions finales, qui closent la procédure contradictoire.

A ce titre, nous vous demandons de bien vouloir mettre en œuvre, dans les délais fixés, les mesures correctives listées dans le tableau joint en annexe.

Monsieur Dolle
Président association « Ma Vie »
371 Rue du Kiosque, 59500 Douai

Le contrôle de leur mise en œuvre sera assuré, pour l'ARS, par le pôle de proximité territorial du Nord de la direction de l'offre médico-sociale en charge du suivi de votre établissement et, pour le Département du Nord, par la direction de l'autonomie. Ainsi, vous voudrez bien leur transmettre, dans le respect des échéances fixées, le tableau des décisions finales complété par les délais de mise en œuvre effective des actions prévues ainsi que les documents demandés dans le respect des délais fixés.

Nous vous informons que votre établissement peut être inscrit en commission des suites d'inspection que le directeur général de l'ARS préside.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

Nous vous laissons le soin de transmettre ces documents au directeur de l'établissement.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de notre considération distinguée.

Pour le président du conseil
départemental et par délégation,
le directeur de l'autonomie,

Pierre Loyer

Pièces jointes :

- le tableau listant les mesures correctives.

**Mesures correctives à la suite de l'inspection du 11 juin 2024 de l'EHPAD « Jean Menu »
situé au 371, rue du kiosque à Douai (59500).**

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
E1	Ecart n°1 : En n'offrant pas une prise en charge « accueil de jour » au sein de la structure, l'établissement ne répond pas à son autorisation en date du 26 juillet 2019.	Prescription 1 : Respecter les dispositions de l'autorisation en ce qui concerne la mise en place d'un accueil de jour.	Sans objet
E2	Ecart n°2 : En ne disposant pas d'un registre des entrées et des sorties côté/paraphé par le maire, l'établissement ne répond pas aux dispositions de l'article L.331-2 et R.331-5 du code de l'action sociale et des familles.	Prescription 2 : Mettre en place un registre des entrées et des sorties côté/paraphé par le maire.	1 mois
E3/E4	Ecart n°3 : En ne disposant pas d'un règlement de fonctionnement finalisé et établi après consultation du conseil de la vie sociale et des instances	Prescription 3 : Respecter les dispositions des articles L.311-33 et L.311-35 du code de l'action sociale et des familles portant sur le règlement de	6 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	<p>représentatives du personnel, l'établissement ne respecte pas les dispositions de l'article R. 311-33 du code de l'action sociale et des familles.</p> <p>Ecart n°4 : En ne disposant pas d'une mention relative aux situations d'urgence/ situation exceptionnelles et l'indication de l'organisation des locaux à usage collectif ou privé, le règlement de fonctionnement de la structure contrevient avec les dispositions de l'article R.311-35 du code de l'action sociale et des familles.</p>	<p>fonctionnement, en ce qui concerne les axes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la consultation du CVS et des représentants du personnel ; -l'intégration dans ce règlement d'une mention relative aux situations d'urgence/ situations exceptionnelles et l'indication de l'organisation des locaux à usage collectif ou privé -la définition dans ce document des modalités d'évolution des mesures relatives à l'exercice de la liberté d'aller et venir des résidents. 	
E5	Ecart n°5 : En en précisant pas les dates de validations par les membres du CVS et du CSE, le projet d'établissement, l'EHPAD ne répond pas aux dispositions de l'article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles.	<p>Prescription 4 :</p> <p>Préciser dans le projet d'établissement les dates de validations par les membres du CVS et du CSE.</p>	9 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
E6	Ecart n°6 : En ne fournissant pas un accès internet en continue aux résidents de l'établissement, ce dernier ne met pas en place les prestations relatives à l'hébergement relevant du socle de prestations prévu à l'article L314-2 du code de l'action sociale et des familles et conformément au décret 2022-734 du 28 avril 2022.	Prescription 5 : Mettre à la disposition des résidents des accès Internet en continu.	9 mois
E7/R1/R2	Ecart n°7 : En n'incluant pas les annexes réglementaires au livret d'accueil, l'établissement ne respecte pas les dispositions de l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles. Remarque n°1 : Le livret d'accueil ne comporte pas les coordonnées des autorités de tutelle ou encore des personnes qualifiées ce qui ne permet pas aux résidents de disposer de toutes les	Prescription 6 : Intégrer dans le livret d'accueil les annexes réglementaires et des éléments d'information de lutte contre la maltraitance. Inscrire dans ce document les coordonnées des autorités de tutelle et des personnes qualifiées.	Levée

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	<p>informations nécessaires à cet égard.</p> <p>Remarque n°2 : En ne mettant pas en place des éléments d'information de lutte contre la maltraitance dans le livret d'accueil, l'établissement ne respectent pas l'instruction ministérielle du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance.</p>		
E8	<p>Ecart n°8 : Le contrat de séjour et ses annexes ne consignent pas les nouveaux accords ou refus introduits par la loi 2024-317 du 8 avril 2024 et en cela, l'établissement n'applique pas les dispositions de l'article L311-4 alinéas 7 du code de l'action sociale et des familles, relatives au contrôle effectué dans son espace privatif et à la collecte, le</p>	<p>Prescription 7 :</p> <p>Mentionner dans le contrat de séjour et ses annexes les dispositions réglementaires de la loi du 8 avril 2024, en ce qui concerne notamment contrôle dans l'espace privatif et à la collecte, le traitement et la conservation des données nominatives...</p>	6 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	traitement et la conservation des données nominatives.		
E9/E10	<p>Ecart n°9 : Tous les comptes rendus des CVS ne sont pas signés, ce qui est contraire aux dispositions de l'article D.311-20 du code de l'action sociale et des familles.</p> <p>Ecart n°10 : En n'indiquant pas les modalités de l'évaluation externe ou les actions à mener concernant des dysfonctionnements dans le cadre de l'article L331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, l'établissement n'informe pas complètement le CVS sur son rôle, ce qui est contraire aux dispositions de l'article D311-15 du code de l'action sociale et des familles.</p>	<p>Prescription 8 :</p> <p>Respecter les dispositions de l'article D.311-20 du code de l'action sociale et des familles, en ce qui concerne la signature les comptes rendus du CVS.</p> <p>Mettre en place une organisation garantissant l'information des membres du CVS sur l'évaluation externes ainsi que les différentes mesures et actions qui peuvent en découler.</p>	Dès la clôture de la procédure contradictoire.
E11	Ecart n°11 : En ne s'assurant pas avant l'exercice des fonctions et à intervalles réguliers lors de leur	Prescription 9 : Respecter les dispositions de l'article L. 133-6 du code de l'action sociale et des familles	2 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	exercice de la comptabilité de ses professionnels à exercer leurs fonctions auprès de personnes vulnérables, l'établissement contrevient aux dispositions de l'article L.133-6 du code de l'action sociale et des familles.	portant sur le contrôle de la compatibilité des professionnels à travailler auprès des personnes âgées.	
E12	Ecart n°12 : Des agents non qualifiés de nuit tels que des ASH (agent de service hospitalier) réalisent des soins de nursing, ce qui est contraire aux dispositions de l'arrêté du 30 août 2021 relatif au diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social et de l'arrêté du 10 juin 2021 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant et portant diverses dispositions relatives aux modalités de fonctionnement des instituts de formation paramédicaux.	Prescription 10 : Mettre fin aux glissements de tâches.	Dès la clôture de la procédure contradictoire.

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
E13/E14	<p>Ecart n°13 : En ne sécurisant pas l'ensemble de ses locaux et les accès aux produits d'entretien, l'établissement contrevient aux dispositions de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et ne garantit pas la sécurité des résidents.</p> <p>Ecart n°14 : selon les entretiens, les résidents présentant un risque potentiel de fugue ne disposent pas d'un moyen d'identification, ce qui est contraire aux dispositions de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles.</p>	<p>Prescription 11 : Sécuriser les locaux et les accès aux produits dangereux.</p> <p>Mettre en place une organisation garantissant la sécurité des résidents identifiés comme fugueurs.</p>	Levée
E15/E16	<p>Ecart n°15 : La présence d'un réfrigérateur au rez-de-chaussée dont l'accès est non sécurisé, contenant des boissons alcoolisées présente un risque pour les résidents ayant des troubles cognitifs. Cette organisation est contraire aux</p>	<p>Prescription 12 : Sécuriser les accès au réfrigérateur contenant des bouteilles d'alcool au rez-de-chaussée.</p> <p>Elaborer et mettre à la disposition des professionnels un mode opératoire ou une procédure relative à la surveillance des</p>	Levée

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)	Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
<p>dispositions de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles.</p> <p>Ecart n°16 : En ne fournissant pas au personnel hôtelier les bonnes températures pour la conservation des aliments (à savoir entre 0 et 4°C) et en ne leur fournissant pas une conduite à tenir en cas de dépassement de ces températures, l'établissement n'applique pas les recommandations de bonnes pratiques du CClin Arlin (Maîtrise du risque infectieux en établissement médico-social/ Restauration/ « Hygiène en restauration » - 2015). De plus, les professionnels ne disposent pas d'une procédure relative à la gestion de ces réfrigérateurs. Cette organisation présente un risque pour la santé des résidents ; elle est contraire aux dispositions</p>	<p>denrées alimentaires et boissons déposés dans les réfrigérateurs.</p>	

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles.		
E17	Ecart n°17 : L'absence de réponse aux appels malades ne permet pas de garantir la sécurité des résidents ce qui contrevient avec les dispositions de l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles.	Prescription 13 : Mettre en place une organisation garantissant une réponse rapide aux appels malades.	Levée
E18	Ecart n°18 : Selon les entretiens, le nombre de professionnels mobilisés pour l'aide aux repas dans les étages est insuffisant, ce qui présente un risque pour les résidents ayant des troubles de la déglutition. Cette organisation est contraire aux dispositions de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles.	Prescription 14 : Sécuriser les aides à la prise des repas en mobilisant un nombre suffisant de professionnels qualifiés.	Dès la clôture de la procédure contradictoire.
E19	Ecart n°19 (cf. également écart n°12) : L'affectation de deux professionnels à la prise en charge la nuit des résidents en garantissant la présence d'un	Prescription 15 : Sécuriser la prise en charge la nuit des résidents en garantissant la présence d'un	Dès la clôture de la procédure contradictoire.

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	nuit est insuffisante. De plus, parmi ces deux professionnels, un agent ASH ne dispose pas de qualification pour réaliser des soins de nursing. Cette organisation ne permet pas à l'établissement de garantir la qualité des soins et la sécurité des résidents. Elle est contraire aux dispositions de l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles.	nombre suffisant de professionnels qualifiés.	
E20	Ecart n°20 : L'établissement n'a pas désigné un référent activité physique adaptée, ce qui est contraire aux dispositions de l'article L.311-12 du code de l'action sociale et des familles.	Prescription 16 : Désigner un référent activité physique adaptée formé.	Levée
E21/E23/E24 R13/14/15	Ecart n°21 : Les professionnels ne disposent pas d'une liste de dotation pour soins urgents élaborée par le médecin coordonnateur, ce qui n'est pas conforme aux dispositions de	Prescription 17 : Respecter les dispositions des articles R.4311-2 et R. 4312-38 du code de la santé publique relatifs à l'administration de médicaments soumis à prescription médicale et la vérification des dates de	Dès la clôture de la procédure contradictoire.

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)	Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
<p>l'article R.5126-108 du code de la santé publique.</p> <p>Remarque n°13 : Les produits multidoses dont les stylos à insulines ne comportent pas l'identité du résident, la date d'ouverture et la date de fin d'utilisation après ouverture conformément à leur RCP (résumé des caractéristiques de chaque produit).</p> <p>Remarque n°14 : Toutes les boîtes des médicaments classés stupéfiants ne sont pas identifiées.</p> <p>Ecart n°23 : Les IDE n'ont pas mis en place une vérification régulière et tracée des dates de péremption des dispositifs médicaux, ce qui est contraire aux dispositions de l'article R. 4312-38 du code de la santé publique.</p>	<p>péremption des médicaments et dispositifs médicaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> -mettre à la disposition des professionnels une liste de dotation pour soins urgents. -mentionner sur les flacons des produits multidoses la date d'ouverture et la date de fin d'utilisation après ouverture. -identifier Toutes les boîtes des médicaments classés stupéfiants -vérifier régulièrement les dates de péremption des dispositifs médicaux, -vérifier les prises effectives des médicaments par les résidents, -sécuriser l'administration des médicaments en mettant la photo de chaque résident sur son pilulier. 	

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	<p>Ecart n°24 : Les IDE (ISG) ne vérifient pas systématiquement les prises de médicaments par tous les résidents, ce qui est contraire aux dispositions des articles R.4311-5 et R.4311-7 du code de la santé publique.</p> <p>Remarque n°15 : Tous les piluliers ne comportent pas les photos des résidents.</p>		
E22	<p>Ecart n°22 : Il n'existe aucun protocole nominatif de collaboration entre IDE et AS/AES daté et signé relatif à l'aide à la prise de médicament. Cette organisation n'est pas conforme aux articles R.4311-3 et R.4311-4 du code de la santé publique, ainsi que l'article L313-26 du code de l'action sociale et des familles.</p>	<p>Prescription 18 :</p> <p>Elaborer et transmettre un protocole de collaboration nominatif portant sur l'aide à la prise de médicaments entre les IDE et les AS/AES/AMP. Ce protocole doit être nominatif, daté et signé.</p>	3 mois
E25	<p>Ecart n°25 : En l'absence de convention avec un établissement de santé définissant les conditions</p>	<p>Prescription 19 :</p> <p>Elaborer et transmettre une convention avec un centre hospitalier afin de fluidifier</p>	6 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	et les modalités de transfert et de prise en charge des résidents dans un service d'accueil des urgences, l'établissement contrevient aux dispositions aux dispositions de l'article D.312-155-0 du code de l'action sociale et des familles.	le parcours sanitaire des résidents, notamment en cas d'urgence.	
R3	Remarque n°3 : En ne permettant pas au directeur de disposer d'une fiche de poste/ lettre de mission signée, l'association n'encadre pas ses tâches et missions.	Recommandation 1 : Mettre à la disposition du directeur une fiche de poste adaptée à ses missions.	Levée
R4	Remarque n°4 : En n'abordant pas ouvertement le sujet de la maltraitance au sein du conseil de la vie sociale, l'établissement n'est pas conforme aux recommandations de la HAS/ANESM qui préconise "que le sujet de la maltraitance soit évoqué périodiquement au sein du CVS..." (HAS/ANESM Mission du responsable d'établissement et	Recommandation 2 : Mettre à l'ordre du jour des réunions CVS des thématiques portant sur la bientraitance.	3 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
	rôle de l'encadrement dans la prévention et la lutte contre la maltraitance - Décembre 2008).		
R5	Remarque n°5 : Tous les professionnels ne bénéficient pas d'un entretien d'évaluation annuel, pour notamment débriefer sur notamment : les objectifs atteints, les objectifs à définir et les besoins de formation pour monter en compétence.	Recommandation 3 : Mettre en place une organisation garantissant un entretien d'évaluation annuel pour chaque professionnel.	Levée
R6	Remarque n°6 : Les référents des résidents ne participent pas l'élaboration et l'évaluation des PAP, ce qui ne respecte pas les recommandations de la HAS/ANESM « Le projet personnalisé : une dynamique de parcours d'accompagnement (volet EHPAD), août 2018.	Recommandation 4 : Faire participer les référents des résidents à l'élaboration et l'évaluation des PAP.	3 mois

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
R7/R8	<p>Remarque n°7 : Les manifestations de douleur chez certains résidents ne donnent pas à une utilisation des échelles de mesures. Les professionnels n'appliquent pas le protocole portant sur la prise en charge et la surveillance de la douleur chez un résident algique.</p> <p>Remarque n°8 : La surveillance du poids n'est pas systématiquement tracée sur Netsoin.</p>	<p>Recommandation 5 :</p> <p>Mettre en place une organisation garantissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'évaluation périodique de la douleur, notamment chez les résidents algiques, -la surveillance régulière et tracée du poids de chaque résident. 	Levée
R9	Remarque n°9 : Tous les agents n'ont pas accès à l'application Ageval pour déclarer les EI et EIGS.	Recommandation 6 :	Levée
R10	Remarque n°10 : Les EI et EIGS ne font pas l'objet d'un RETEX structuré en présence de tous les professionnels susceptibles d'être confrontés à ces évènements.	<p>Recommandation 7 :</p> <p>En cas d'EIGS mettre en place des RETEX structurés et formalisés, en présence de l'ensemble des professionnels susceptibles d'être confrontées à ces mêmes évènements.</p>	Levée

Ecarts (E) et remarques (R) figurant dans les encadrés du rapport d'inspection (à classer par ordre de priorité)		Injonction (I)/mise en demeure (MED)/prescription (P)/Recommandations (R) Fondement juridique/référence aux bonnes pratiques	Délai de mise en œuvre demandé
R11	Remarque n°11 : L'établissement n'a pas mis en place un espace d'échange sur les pratiques professionnelles, ce qui ne respecte pas les recommandations de la HAS/ANESM « Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées, juin 2008, p 20 ».	Recommandation 8 : Mettre en place de manière régulière un espace d'échange sur les pratiques professionnelles.	3 mois
R12	Remarque n°12 : L'établissement n'a pas aménagé un espace d'activité externe portant notamment sur l'activité jardinage, marche ou activité physique adaptée, ce qui n'est pas conforme avec les recommandations de la HAS/ANESM « L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social, février 2009, p 23.	Recommandation 9 : Mettre à la disposition des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou des troubles apparentés des espaces d'activités externes, tels que le jardinage.	Levée

