

Déclaration relative au rapport d'observation de la chambre régionale des comptes de Nouvelle-Aquitaine concernant la maison Korian Chantefontaine

Nous tenons à rassurer les familles, il n'y a pas de « maltraitance institutionnelle » dans notre établissement. Notre mission est de prendre soin de nos résidents, et donc de tout faire pour que des situations de maltraitance ne puissent survenir. Après son rachat en 2019, nous reconnaissons que l'établissement a subi une situation extra normale due aux difficultés auxquelles nous faisons face pour recruter. Ces difficultés de recrutement sont partagées par tous les acteurs du secteur et ont notamment été aggravées par la crise Covid. Nous avons par ailleurs informé les familles de nos résidents de cette situation en toute transparence.

Pour faire face à ses difficultés contextuelles, la direction de l'établissement déploie un plan d'action et obtient des résultats probants :

1. La satisfaction globale s'améliore

Les résidents et leurs familles sont notre priorité. Nous mettons tout en œuvre pour que les conditions d'hébergement, la vie quotidienne et la prise en charge des soins soient pleinement adaptés au besoin de chacun, et qu'ils correspondent aux standards que nous nous imposons et aux prescriptions des autorités de tutelles. Un certain nombre d'indicateurs objectifs attestent de cette évolution positive. Ainsi, la satisfaction globale des résidents et des familles, mesurée par un organisme externe et indépendant, est passée d'une note de 6,1 / 10 en 2022 à 6,7 / 10 en 2023. Le score de considération globale est quant à lui passé de 6,8 / 10 en 2022 à 7,5 / 10 en 2023.

2. Même s'il est toujours compliqué de recruter, la situation RH s'est également améliorée

Le rapport de la Chambre régionale des comptes (CRC) souligne que les actions que l'établissement met en place pour recruter porte ses fruits : « Le présent contrôle met en évidence des améliorations dans la stabilité de l'équipe d'encadrement, avec le recrutement récent d'un médecin coordonnateur ». A noter également que si le rapport pointe « l'absence d'une animatrice », le poste a depuis été pourvu et nos résidents profitent quotidiennement d'un programme d'animation adapté. Depuis 2023, sont également arrivés sur l'établissement une nouvelle directrice, une infirmière et un cuisinier. A ce titre, depuis septembre 2023, aucun jour ne s'est déroulé sans la présence d'une infirmière.

3. Une modernisation du bâtiment en cours

L'établissement que nous avons acquis en 2019 était assez vétuste comme le souligne le rapport. Dès le rachat nous avons prévu un plan de transformation et de travaux mais celui-ci a dû être reporté à cause de la crise du Covid. Nous avons investi 8 millions d'euros dans ce projet et il est aujourd'hui bien engagé avec une ouverture prévue au printemps 2025. Les résidents pourront bientôt profiter de

chambres spacieuses (entre 20 et 22m²), avec salle de bain et toilette privative ainsi que des rails de transfert pour assurer la sécurité des résidents et faciliter le travail des équipes.

4. Des équipes engagées pour apporter une restauration nutritive et de qualité aux résidents

La dénutrition est une pathologie à laquelle peuvent être confrontés les résidents des maisons de retraite médicalisées. A Chantefontaine, un chef prépare sur place des repas avec une gamme de produits variés répondant aux besoins nutritionnels des résidents. Les aides-soignantes aident les résidents qui en ont besoin à prendre leur repas. Surtout, si un résident présente des signes de dénutrition, un plan de soins personnalisé est immédiatement mis en place. Du fait de leur état de santé, 18 % des résidents de l'établissement sont en dénutrition et chacun d'entre eux bénéficie à ce titre d'un plan de soin personnalisé.

5. Un budget adapté pour les prestations de soins

En 2023, le budget alloué aux prestations médicales extérieures (kinésithérapeutes, médecins libéraux, etc.) a augmenté de 45 % pour atteindre 120 000 €.

6. L'ensemble des dotations publiques allouées par l'ARS sont dédiées aux soins

En aucun cas le rapport ne pointe un abus d'argent public ni de trop perçu. En revanche, s'agissant de l'écart mentionné de 300 000 € entre 2018 et 2022, nous sommes en désaccord sur la méthode de calcul appliquée par la CRC.

Paul Serre, le directeur de la chambre régionale des comptes d'Aquitaine souligne lui-même sur France Bleu Gironde : *« Il y a des choses sur le plan organisationnel qui ont bougé, et probablement bougé du fait de notre contrôle, parce que finalement les prises de conscience se sont fait et c'est tant de choses qui se sont améliorées. Donc effectivement, les choses vont plutôt dans le bon sens. Et d'ailleurs, sur les recommandations que nous faisons des recommandations d'amélioration de la gestion, nous avons plutôt une adhésion de la part du gestionnaire qui est prêt à les améliorer. ».*

À propos de Korian

Korian est le principal réseau de maisons de retraite médicalisées du Groupe Clariane. Il regroupe en France 272 établissements au cœur des territoires pour les personnes âgées en perte d'autonomie. Korian propose des parcours de soin personnalisés en long ou court séjours, et un accueil de jour. Par ailleurs au total, le Groupe Clariane compte 695 maisons de retraite médicalisées en Europe.

Clariane est la première communauté européenne de soin dans les moments de fragilité. Elle est présente dans six pays : Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie et Pays-Bas.

Avec leurs différentes expertises, les 60 000 collaborateurs du Groupe travaillent chaque année au service de près de 900 000 patients et résidents dans trois grands domaines d'activités : les maisons de retraite médicalisées (Korian, Seniors Residencias...), les établissements et services de santé (Inicea, Ita, Grupo 5, Lebenswert...) ainsi que le domicile et habitat alternatif (Petits-fils, Les essentielles, Ages&Vie...).

Clariane est devenue en juin 2023 société à mission et a inscrit dans ses statuts une nouvelle raison d'être, commune à toutes ses activités : « Prendre soin de l'humanité de chacun dans les moments de fragilité ».

Contacts presse

Matthieu Desplats
Directeur des relations presse
06 58 09 01 61
Matthieu.desplats@clariane.com

Julie Mary
Responsable des relations presse
06 59 72 50 69
julie.mary@clariane.com

Florian Bachelet
Responsable des relations presse
06 79 86 78 23
florian.bachelet@clariane.com