

Ministère des Soins de longue durée

# Liste de contrôle : Visiter un foyer de soins de longue durée

Les éléments à rechercher et les questions à poser.

Tout déménagement demande beaucoup de réflexion, et le choix d'un foyer de soins de longue durée peut être particulièrement difficile. L'utilisation d'une liste de contrôle lors de votre visite peut vous aider à vous assurer d'avoir pensé à tout.

La liste ci-dessous est longue. Voici ce que nous vous suggérons de faire :

- Dressez votre propre liste des éléments qui vous importent le plus.
- Lisez cette liste avant votre visite et rayez tout ce qui ne correspond pas à votre situation.
- Posez des questions et prenez des notes pendant votre visite. Des exemples de questions figurent dans la colonne de droite.

## À l'extérieur et autour du foyer

### Liste de contrôle

#### Emplacement

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le foyer est facile d'accès                                  | <input type="checkbox"/> Le foyer est accessible par les transports en commun |
| <input type="checkbox"/> Il est facile de trouver un espace de stationnement au foyer |   |

#### Apparence

- Le foyer et le terrain semblent propres et bien entretenus
- Il y a des espaces extérieurs attrayants où les résidents peuvent s'asseoir ou se promener

#### Installations dans le quartier facilities

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Services médicaux spécialisés à proximité (par exemple, dialyse) | <input type="checkbox"/> Bibliothèque  |
| <input type="checkbox"/> Magasins   | <input type="checkbox"/> Parc          |
|   | <input type="checkbox"/> Lieu de culte |

### Questions à poser / Notes

## Dans le foyer

### Liste de contrôle

#### Entretien du foyer

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Le foyer est propre   | <input type="checkbox"/> Il n'y a pas d'odeur            |
| <input type="checkbox"/> Il est bien entretenu | <input type="checkbox"/> Le niveau sonore est acceptable |

#### Ambiance

- Le foyer est joliment décoré et offre une atmosphère agréable

#### Accessibilité

- Les couloirs et les portes sont suffisamment larges pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou en déambulateur
- Les fauteuils roulants sont bien entretenus

#### Commodités

Est-ce que le foyer offre :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un salon commun  | <input type="checkbox"/> Une bibliothèque (si ce n'est pas le cas, vous pouvez demander s'il existe un service de bibliothèque itinérante) |
| <input type="checkbox"/> Un endroit pour rencontrer les visiteurs en privé                                | <input type="checkbox"/> Un espace pour le culte   |
| <input type="checkbox"/> Le Wifi et des outils technologiques pour mettre en place des visites virtuelles | <input type="checkbox"/> Une petite épicerie   |
| <input type="checkbox"/> Un espace de conditionnement physique ou d'exercice                              | <input type="checkbox"/> Une ou plusieurs salles de soins palliatifs avec un endroit où les membres de la famille peuvent dormir           |
| <input type="checkbox"/> Une salle de récréation (pour les jeux ou le bricolage)                          |  |

### Questions à poser / Notes

**Combien de résidents vivent dans le foyer?**

**Combien d'étages y a-t-il? Y a-t-il suffisamment d'ascenseurs pour que les résidents puissent se déplacer d'un étage à l'autre assez facilement?**

**Existe-t-il une aile sécurisée pour les résidents qui errent, sont atteints de démence ou ont de graves problèmes de comportement?**

**Combien de résidents y vivent?**

## Chambres des résidents

### Liste de contrôle

La chambre a-t-elle les éléments suivants?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Un système de climatisation  | <input type="checkbox"/> Un espace de rangement suffisant et sûr pour les objets personnels                              |
| <input type="checkbox"/> Un système de sonnerie d'appel personnel avec des boutons à portée de main (si oui, qui est de garde pour y répondre?) | <input type="checkbox"/> Des sièges pour les visiteurs   |
| <input type="checkbox"/> Un rideau d'intimité pour séparer les lits (s'il ne s'agit pas d'une chambre individuelle)                             | <input type="checkbox"/> Des touches personnelles (les gens ont-ils des photos de famille, leurs propres meubles, etc.?) |
| <input type="checkbox"/> Des lits fermes et confortables  | <input type="checkbox"/> La télévision par câble et l'accès à Internet<br>Si oui, quels en sont les coûts?               |
| <input type="checkbox"/> Une table de chevet pour chaque résident   |  |

### Questions à poser / Notes

**Quelles sont les politiques du foyer en matière d'entretien ménager?**

- À quelle fréquence les vêtements personnels sont-ils lavés?
- Y a-t-il un endroit sur place où les résidents peuvent faire leur propre lessive?
- À quelle fréquence les fauteuils roulants et les déambulateurs sont-ils nettoyés?

**Que se passe-t-il si les effets personnels ou les vêtements d'un résident sont perdus?**

**Si un bien personnel se casse (par exemple, un fauteuil personnel), qui est responsable de la réparation?**

## Salles de bains

### Liste de contrôle

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Salle de bains privée ou partagée. Si elle est partagée, nombre d'autres résidents qui l'utilisent : _____ | <input type="checkbox"/> Boutons d'appel facilement accessibles   |
| <input type="checkbox"/> Salle de bains attenante (jointe à la chambre à coucher) ou située près de la chambre à coucher            | <input type="checkbox"/> Mains courantes et barres d'appui près des toilettes et dans les baignoires et les douches |
| <input type="checkbox"/> Propre, sans odeur et en bon état (par exemple, les carreaux ne sont pas ébréchés)                         | <input type="checkbox"/> Possibilité de douche de plain-pied pour les personnes capables d'en utiliser une          |
| <input type="checkbox"/> S'adapte facilement aux appareils de mobilité  | <input type="checkbox"/> Suffisamment de serviettes propres   |

### Questions à poser / Notes

À quelle fréquence les salles de bains sont-elles nettoyées?

À quelle fréquence les résidents prennent-ils une douche ou un bain?

## Alimentation et restauration

### Liste de contrôle

#### Salle à manger

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Facile d'accès pour les personnes utilisant des appareils de mobilité | <input type="checkbox"/> Spacieuse                      |
| <input type="checkbox"/> Bien éclairée   | <input type="checkbox"/> Joliment décorée, accueillante |

#### Autres aires de restauration

- Y a-t-il d'autres endroits où manger en dehors de la salle à manger?
- Y a-t-il des endroits où les familles en visite peuvent manger ensemble?

**Heures des repas**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Les résidents sont amenés à la salle à manger en temps voulu         | <input type="checkbox"/> Le personnel s'assoit pour aider les résidents à manger et à boire lorsque cela est nécessaire (plutôt que de se tenir au-dessus d'eux) |
| <input type="checkbox"/> Les repas sont servis dès que les résidents sont assis               | <input type="checkbox"/> Les résidents sont aidés individuellement   |
| <input type="checkbox"/> Il y a suffisamment de membres du personnel pour aider les résidents | <input type="checkbox"/> Le personnel ne presse pas les résidents  |
| <input type="checkbox"/> Le personnel encourage les résidents à manger et à boire             | <input type="checkbox"/> Le personnel nettoie après les résidents  |

**Aliments**

- Les repas ont l'air appétissants et nutritifs
- Les portions sont suffisamment grandes et les résidents se voient offrir une deuxième portion
- Les résidents reçoivent suffisamment à boire à l'heure des repas et avec toutes les collations

**Questions à poser / Notes**

**À quelles heures les repas sont-ils servis?**

**Les résidents peuvent-ils prendre leurs repas à des heures non planifiées?**

**Les résidents peuvent-ils manger leur déjeuner dans leur chambre?**

**Les résidents peuvent-ils choisir où ils mangent (par exemple, dans leur chambre, dans une autre salle à manger)?**

**Les membres de la famille peuvent-ils rester pour un repas? Si oui, y a-t-il des frais?**

**Des collations et des boissons sont-elles disponibles tout au long de la journée?**

**Demandez à voir un menu actuel ou un exemple de menu. Est-ce que ça vous plaît?**

**Les repas sont-ils adaptés à vos besoins culturels ou religieux?**

**Les résidents peuvent-ils choisir parmi une sélection de repas ou de collations?**

**Les aliments sont-ils fraîchement préparés sur place?**

**Les menus sont-ils affichés en ligne pour que la famille puisse les consulter?**

## Membres du personnel

### Liste de contrôle

- Sourient et semblent joyeux, amicaux et accessibles
- Appellent les résidents par leur nom
- Font preuve de chaleur et de bienveillance envers les résidents
- Traitent les résidents, la famille et les autres membres du personnel avec courtoisie, dignité et respect
- Répondent rapidement aux appels à l'aide
- Communiquent efficacement avec les résidents souffrant de troubles cognitifs
- Aident les résidents à changer régulièrement de position sur leur chaise ou dans leur lit et s'assurent qu'ils sont bien droits (et non affaissés)
- Sont disposés à répondre aux questions et à discuter des besoins des résidents avec les membres de la famille

### Questions à poser / Notes

**Combien d'heures de soins sont fournies par résident?**

**Combien de préposées ou préposés aux services de soutien à la personne ou d’infirmières et d’infirmiers y a-t-il par résident et par équipe?**

**Le même personnel serait-il chargé de s’occuper de vous tous les jours?**

**Y a-t-il des membres du personnel formés spécifiquement pour travailler avec des résidents qui présentent des handicaps particuliers (par exemple, visuels ou auditifs)?**

**Y a-t-il des membres du personnel formés à l’approche douce et persuasive pour les personnes atteintes de démence?**

- Le foyer dispose-t-il d’un programme de bénévolat?
- Combien de personnes font du bénévolat au foyer?
- Quels sont les rôles et les devoirs des bénévoles?

## Résidents

### Liste de contrôle

Lorsque vous observez d’autres résidents, est-ce qu’ils :

- ont l’air propres, bien soignés, habillés avec soin?
- semblent apprécier d’être avec le personnel?
- semblent avoir confiance et se sentir en sécurité avec le personnel (ils ne semblent pas craindre d’être blessés par qui que ce soit)?
- semblent s’adonner à une activité significative pendant la journée?

### Questions à poser / Notes

**Quelle est la politique du foyer en matière de contention des résidents?**

## Soins de santé

### Liste de contrôle

Y a-t-il un directeur médical à plein temps sur place?

Le foyer dispose-t-il d'une équipe médicale qui comprend des spécialistes tels que les suivants :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> gérontologue (spécialisé dans les patients âgés) | <input type="checkbox"/> otorhinolaryngologiste (spécialiste de l'oreille, du nez et de la gorge) |
| <input type="checkbox"/> dentiste   | <input type="checkbox"/> ophtalmologue  |
| <input type="checkbox"/> audiologiste (spécialiste de l'audition)         | <input type="checkbox"/> podologue  |

Des soins spécialisés sont-ils disponibles pour :

- les soins de mémoire       la gestion du diabète       les soins palliatifs

### Questions à poser / Notes

**Pouvez-vous continuer à recevoir les soins de votre médecin de famille après votre emménagement?**

**Serez-vous vu par un médecin régulièrement ou seulement en cas de changement de votre état?**

**Dans quelles circonstances les résidents sont-ils transférés dans les hôpitaux?**

**Quelles sont les politiques mises en place par le foyer pour protéger les résidents contre les maladies infectieuses?**

**Quel est le programme du foyer pour :**

- la prévention des chutes
- les soins de la peau et des plaies



- la toilette
- la gestion de la douleur
- les soins de rétablissement

**Qui vous accompagnera à vos rendez-vous?**

**Qui organise le transport vers les rendez-vous?**

**Y a-t-il des frais pour le transport vers les rendez-vous?**

**Le foyer a-t-il un accord avec un hôpital ou d'autres établissements de soins de santé situés à proximité (par exemple, dialyse)?**

**Qui est le fournisseur de services pharmaceutiques du foyer?**

**Comment les médicaments sont-ils administrés et contrôlés?**

**Quels sont les besoins spéciaux auxquels le foyer peut répondre (par exemple, oxygène, scooters, fauteuils roulants électriques)?**

## Vie quotidienne et activités

### Liste de contrôle

Le foyer est-il en mesure de répondre à vos besoins religieux, culturels et linguistiques?

Demandez à voir une copie du calendrier social et du calendrier des activités. Y a-t-il des activités qui se déroulent :

en plein air

à l'extérieur du foyer

en soirée pendant les jours fériés pendant la fin de semaine

## Questions à poser / Notes

**Les résidents ont-ils leur mot à dire sur les activités proposées?**

**Les coûts des activités sont-ils inclus dans les coûts d'hébergement?**

**Y a-t-il des activités pour les résidents qui ne peuvent pas quitter leur lit ou leur chambre?**

**Combien de téléviseurs sont disponibles? Où sont-ils? Qui décide de ce qui est présenté?**

**Quel type de téléphone (par exemple, partagé, personnel, cellulaire) est disponible pour les résidents?**

**Le foyer met-il à disposition des résidents des tablettes (si oui, sont-elles connectées au wifi)?**

**Dans quelle mesure le foyer tient-il compte des routines et des préférences personnelles? Par exemple, vous pouvez choisir :**

- quand vous coucher et vous réveiller
- quand prendre une douche ou un bain
- les activités et les manières de passer votre temps

**Quelle est la politique en matière de tabagisme?**

**Quelle est la politique en matière de consommation d'alcool?**

**Quelles sont les règles concernant les vacances ou les excursions d'une journée?**

**Des animaux de compagnie vivent-ils dans le foyer?**

**Quels services supplémentaires payants le foyer propose-t-il et, le cas échéant, quel est leur coût? En voici quelques exemples :**

- coiffure
- soins des pieds
- transport

## **Participation des familles**

### **Questions à poser / Notes**

**Quelles sont les heures de visite? Sont-elles flexibles?**

**De quels services la famille ou les proches sont-ils responsables?**

**La famille ou les proches peuvent-ils engager des infirmières privées pour des soins supplémentaires?**

**Comment le foyer communique-t-il les changements de l'état du résident à la famille ou aux proches?**

**Quels fournisseurs de soins fournissent des renseignements réguliers à la famille ou aux proches?**

**Les membres de la famille peuvent-ils participer aux activités ou aux sorties?**

**Tous les foyers de soins de longue durée ne disposent pas d'un conseil des familles, mais tous doivent offrir la possibilité d'en former un.**

- Le foyer dispose-t-il d'un conseil des familles?
- À quelle fréquence se réunit-il?
- Comment le foyer s'assure-t-il que la famille et les proches sont informés des réunions du conseil?
- Quelles questions ont été soulevées par le conseil?
- Comment ces questions ont-elles été traitées?