

Jambes, le 27 avril 2020

CABINET DE LA VICE-PRÉSIDENTE
MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION,
DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE,
DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES

Objet : Covid-19 (coronavirus) – Consignes relatives aux visites encadrées dans les établissements d'hébergement et d'accueil agréés en Wallonie

Madame, Monsieur,

La présente circulaire vise à préciser les modalités des visites encadrées qui pourraient être organisées au sein de votre établissement, en application des décisions du Conseil national de sécurité, de manière à assurer la protection sanitaire de l'ensemble des personnes concernées par celles-ci et le bon fonctionnement de l'institution.

Contextualisation

Les résidents des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS) comptent parmi les personnes actuellement les plus touchées par le Covid-19. Il revient, dès lors, au Gouvernement de Wallonie de garantir le bien-être des résidents, du personnel et des familles, et de veiller à ce que les mesures sanitaires en matière de gestion de la pandémie restent d'application. La priorité est toujours d'endiguer la propagation du virus et de protéger les personnes vulnérables. Les mesures d'hygiène et de protection de cette population restent donc, plus que jamais, d'application (voir la circulaire du 13 mars 2020, « Coronavirus (Covid-19) – Information et consignes à destination des structures d'hébergement agréées (MR-MRS) »).

Le Gouvernement est néanmoins également sensible au fait que, depuis le 13 mars, les résidents ne reçoivent plus de visites de leurs proches. Le confinement des aînés en maisons de repos et maisons de repos et de soins, associé à l'absence de visite des proches entraîne une privation relationnelle et affective qui peut mener au syndrome du glissement. Face à cette situation, un outil d'évaluation du sentiment de solitude du résident sera mis à disposition des MR(S). Les établissements pourront notamment l'utiliser pour prévenir les risques de glissement. Si des visites dérogatoires exceptionnelles ont déjà été autorisées dans ce cadre, depuis la mi-mars, d'aucuns souffrent de ne plus voir personne, de ne plus pouvoir sortir, de ne plus vivre selon leurs habitudes qui les rassurent. En revanche, d'autres résidents craignent la dangerosité du virus, pour eux et leurs proches, et préfèrent rester en chambre ou confinés à leur étage.

Cette note vise donc à respecter la volonté de chaque résident qui pourrait être différente de celle de ses proches. Aucune visite ne pourrait être imposée à un résident. Si des établissements ont déjà mis en place des visites celles-ci doivent impérativement rencontrer les principes arrêtés dans la circulaire.

La visite des proches en MR(S) ne peut engendrer ni une désorganisation des services ni un détournement des ressources humaines indispensables à la prise en charge des résidents. **Il appartient à chaque Direction, en fonction de la situation sanitaire de son établissement et des ressources matérielles et des ressources humaines disponibles, d'organiser la visite des proches en appliquant les mesures sanitaires prévues ci-après et conformes aux instructions du SPF Santé publique.**

Ces visites restent complémentaires aux autres moyens de communication, tels que le téléphone et les contacts audio-visuels, déjà déployés aujourd'hui pour limiter la solitude des aînés.

Cette circulaire vient *compléter* la circulaire du 13 mars 2020 « Coronavirus (Covid-19) – Information et consignes à destination des structures d'hébergement agréées (MR-MRS) ». Chaque établissement est donc tenu de suivre les directives de ces deux circulaires.

1 – Principes généraux

Conformément aux mesures détaillées dans la circulaire du 13 mars susmentionnée, le principe de base reste l'interdiction des visites dans ces établissements. Seules les visites essentielles et vitales, déjà prévues et détaillées dans cette circulaire, sont autorisées. À la suite décisions du Conseil national de sécurité, des visites encadrées de proches peuvent s'ajouter à ces visites essentielles.

De commun accord, les Régions et le fédéral ont décidé de procéder au *testing* (dépistage) de l'ensemble des membres du personnel et des résidents des MR et MRS, lequel se déroule de manière progressive.

Dans chaque établissement, **le début des visites encadrées ne pourra avoir lieu qu'au terme de ce processus fédéral général de dépistage, peu importe le moment où votre établissement a bénéficié du testing**, à savoir :

1) Après le dépistage.

C'est-à-dire lorsque le dépistage généralisé des résidents et du personnel est réalisé, que ses résultats ont été transmis et analysés, et que la mise en œuvre des mesures à prendre éventuellement en fonction des résultats (cohortage ou autres) est effective.

2) Et si les conditions le permettent ET à l'initiative de la direction.

Autrement dit, après la mise en place de l'ensemble des mesures indispensables pour permettre à l'institution d'être prête à accueillir des visiteurs dans de bonnes conditions de sécurité, y compris le fait de disposer du personnel en suffisance en dehors et/ou en plus des équipes de soins pour organiser et encadrer les visites.

La reprise des visites sera conditionnée à l'avis positif préalable
(uniquement en ce qui concerne les conditions de travail) :

- de la cellule de gestion de crise telle que décrite dans la circulaire du 13 mars 2020 ;
- du comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT ; ou de la délégation syndicale en l'absence de CPPT) dans le cadre d'une procédure d'urgence ; si les ressources humaines ne sont pas disponibles pour encadrer les visites, l'établissement dispose de la possibilité d'activer la plate-forme des volontaires via le Forem ou de faire appel aux gouverneurs.

À noter que la direction, éventuellement à l'initiative du CPPT (ou de la délégation syndicale), peut prendre la décision d'arrêter temporairement les visites, si elle estime que les conditions ne sont pas ou plus optimales pour accueillir des visiteurs en toute sécurité. Dans ce cas, les familles et résidents seront informés suffisamment à l'avance.

2 – Résidents concernés

Tous les résidents qui le souhaitent peuvent être concernés, pour autant que toutes les conditions humaines, matérielles et procédurales soient respectées et opérationnelles (cf. point 3.1). Cependant, les modalités pratiques de la visite diffèrent selon que le résident est Covid-19 négatif ou asymptomatique (cf. point 3.2) ou Covid-19 positif confirmé ou suspecté (avec symptômes, cf. point 3.3).

3 – Lieux et moyens de protection requis

3.1 Pour l'ensemble des visites

Chaque visiteur et membre du personnel doit se conformer aux règles de distanciation physique et aux règles de précaution d'hygiène, détaillées dans la circulaire du 13 mars 2020 « Coronavirus (Covid-19) – Information et consignes à destination des structures d'hébergement agréées (MR-MRS) » ainsi qu'aux mesures reprises ci-dessous :

- les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique doivent être affichées (dans une forme désinfectable) à l'entrée de votre institution et dans vos locaux dédiés aux rencontres. Elles sont téléchargeables sur le site spécialement consacré au Covid-19 (www.info-coronavirus.be) et visibles par les visiteurs ;
- les visites sont organisées dans un grand espace aéré, idéalement à l'extérieur, et proche de l'entrée de l'établissement (afin d'éviter la circulation dans celui-ci). Elles impliquent la mise en place de limitations physiques garantissant le respect de la distance ;
- si la visite se déroule à l'intérieur de l'établissement (cf. *infra*), privilégier une entrée unique pour les visiteurs ;
- les règles de distanciation physique et les précautions d'usage et d'hygiène doivent être prises afin d'éviter que des éléments contaminés n'entrent ou ne sortent de l'établissement (lavage des mains, désinfection des objets...) ;
- les visiteurs se présentent sans bijou et sans montre et laissent leurs effets personnels de préférence dans leur véhicule ou à l'endroit prévu dans l'établissement ;

- la pratique de l'hygiène des mains (lavage des mains au savon ou au gel hydroalcoolique) est obligatoire pour le visiteur et le résident :
 - à l'entrée et à la sortie de l'établissement,
 - le cas échéant, en surplus, à l'entrée et à la sortie de la chambre ou de l'unité Covid ;
- au minimum, le port du masque chirurgical par le visiteur est obligatoire, ce dernier devant venir avec son masque chirurgical ;
- le principe de distanciation physique doit être respecté (1,5 mètre entre le résident et son visiteur) ;
- les contacts physiques sont interdits :
 - Sont exceptées les situations de fin de vie. Dans ce cas, des aménagements peuvent être mis en place en accord avec la maison de repos mais les principes d'hygiène de base doivent être scrupuleusement respectés. L'établissement doit se référer aux recommandations de Sciensano visées dans la FAQ AVIQ actualisée ;
- la remise d'objets en direct entre visiteurs et résidents est interdite. Tout colis à destination du résident peut être transmis à celui-ci moyennant le respect des modalités de dépôt définies dans la FAQ actualisée.

3.2 Visites aux résidents Covid-19 négatifs ou asymptomatiques

Les visites à ces résidents sont autorisées moyennant le respect des conditions suivantes :

- ces résidents ne sont pas ou plus isolés en chambre et/ou en unité Covid ;
- le port du masque chirurgical est obligatoire pour le visiteur ;
- les mesures habituelles restent d'application pour le résident.

Les rencontres :

- ne peuvent pas avoir lieu en chambre, sauf si l'équipe soignante considère que la chambre constitue l'endroit le plus adéquat pour le résident. Si les visites ont lieu en chambre, la fenêtre est idéalement ouverte ; la porte est fermée ou ouverte en fonction de la situation du résident ;
- sont organisées de préférence dans un grand espace aéré, idéalement à l'extérieur, et proche de l'entrée de l'établissement (afin d'éviter la circulation dans celui-ci), avec la mise en place de limitations physiques garantissant le respect de la distance ;
- ou sont organisées à l'accueil de l'établissement, où deux chaises ou fauteuils seront séparés par une table afin de garantir le respect de la distanciation physique. Pour les MR(S) comptant plus de 80 lits, il convient de prévoir, si possible, en termes d'espace, deux espaces d'accueil à l'entrée. Les proches ne doivent pas rentrer en même temps (prévoir des horaires décalés).

3.3 Visites aux résidents Covid-19 positifs confirmés ou suspectés Covid (avec symptômes)

À ce stade de la pandémie, les visites ne sont autorisées que moyennant le respect des conditions suivantes :

- ces résidents sont isolés en chambre et/ou en unité Covid ;

- le port du masque chirurgical par le résident et le visiteur est obligatoire. Pour ce dernier, le port d'une blouse, de gants, d'une charlotte et d'une visière sont obligatoires. Ils sont fournis par la MR(S). La visière n'est pas obligatoire si un plexiglas a été installé par la maison de repos ;
- pour les résidents en fin de vie, des aménagements peuvent être opérés en accord avec la maison de repos, dès lors que les principes d'hygiène de base sont scrupuleusement respectés. Pour cela, l'établissement doit se référer aux recommandations de Sciensano et à la FAQ actualisée. Rappelons que la fin de vie ne vise pas uniquement les patients en soins palliatifs. La circulaire vise la situation de l'accompagnement palliatif au sens de l'accompagnement d'une personne en fin de vie. La décision de mettre un résident sous statut palliatif au sens strict de la réglementation n'est donc pas requise. Dans ce contexte précis, une attention particulière sera également portée aux résidents qui donnent des signes de syndrome de glissement, celui-ci étant défini comme « la détérioration rapide de l'état général avec anorexie, désorientation, accompagnée d'un désir de mort plus ou moins directement exprimé, un renoncement passif à la vie, un refus actif des soins, de l'alimentation ». Les dérogations en ce sens sont possibles mais, dans chaque situation dérogatoire, les visiteurs exceptionnellement autorisés à se rendre dans la MR(S) doivent se soumettre aux précautions d'hygiène applicables aux membres du personnel.

4 – Procédure : organisation, visiteur et durée des visites

- Avant la visite :
 - le résident fait le choix du visiteur qu'il souhaite rencontrer. Si le résident n'est pas en mesure de faire ce choix, il revient à son mandataire ou représentant de faire le choix à sa place ;
 - le visiteur doit avoir convenu, préalablement à toute visite, d'un rendez-vous avec l'établissement ;
 - l'établissement peut se réservé le droit de fixer la plage horaire des visites afin de ne pas perturber l'organisation des services et des soins mais également afin d'éviter que le visiteur n'entre en contact avec d'autres résidents ;
 - la personne chargée des inscriptions et formée aux règles de précautions d'hygiène, tiendra un registre de visites tel qu'indiqué *infra* ;
 - au moment de la prise de rendez-vous, chaque visiteur est informé des mesures sanitaires qu'il doit prendre ainsi que des risques qu'il encourt. En outre, les mesures sanitaires sont affichées à l'entrée de l'établissement.
- Pendant la visite :
 - chaque visiteur remet à l'établissement une déclaration sur l'honneur attestant de l'absence de symptôme depuis 14 jours (ni fièvre, ni symptômes d'une infection respiratoire, ni perte de goût et/ou d'odorat, ni diarrhées ou autres symptômes connus du Covid-19). Un modèle de déclaration est disponible sur le site de l'AVIQ. L'identité du visiteur, son numéro de téléphone, l'adresse de son domicile ainsi

- que l'identité du résident visité sont indiqués dans le registre d'entrée et de sortie ;
- la visite des enfants de moins de 12 ans est interdite ;
- pour le visiteur mineur de plus de 12 ans, son représentant légal remet à l'établissement une déclaration sur l'honneur attestant de l'absence de symptômes, depuis 14 jours, de l'ensemble des personnes qui vivent sous le même toit. Le mineur effectue seul la visite ;
- chaque établissement met à la disposition des visiteurs des versions imprimées du modèle de déclaration sur l'honneur, afin que ceux-ci puissent le remplir à l'entrée, après désinfection supervisée des mains au savon ou au gel hydroalcoolique ;
- nous recommandons d'organiser des sessions de 30 minutes avec le résident.
- un membre du personnel ou le personnel affecté à cet effet, formé aux précautions d'hygiène, accueille le proche à l'entrée, l'informe des procédures, vérifie l'attestation, vérifie l'identité au regard du registre des visites, complète le registre de visite et s'assure qu'il porte le matériel de protection adéquat en fonction de la personne visitée ;
- Après chaque visite :
les points de contact (tables, accoudoirs, poignées...) sont systématiquement désinfectés. L'espace est aéré porte fermée.

Pour confirmation : en aucun cas, l'instauration de visites encadrées ne peut amener à réduire la qualité de la prise en charge des résidents.

Tout visiteur qui ne respecte pas ces directives se verra refuser l'entrée à l'établissement. S'il est déjà dans l'enceinte de l'établissement, il sera invité à le quitter et ne sera plus autorisé à effectuer des visites encadrées.

Sachant pouvoir compter sur votre totale implication face à la situation complexe que vous gérez, de manière professionnelle et humaine, avec les membres de votre personnel, les résidents et leur entourage, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma plus grande considération.

La Ministre de la Santé,

Christie MORREALE

ATTESTATION SUR L'HONNEUR POUR LES VISITES EN MR-MRS (COVID-19)

Madame, Monsieur,

Je soussigné(e) (Nom et prénom) venu(e)
rendre visite à (Nom et prénom du résident) ce (date et
heure) certifie sur
l'honneur

- avoir pris connaissance des mesures spécifiques liées aux visites (cf. circulaire XXX), et m'engager à les respecter :
 - pratique de l'hygiène des mains à l'entrée et à la sortie de l'établissement, ainsi que, le cas échéant, à l'entrée et à la sortie de l'unité COVID
 - port du masque chirurgical obligatoire
 - principe de distanciation physique (1.5m entre le résident et son visiteur)
 - interdiction des contacts physiques (hors situation de fin de vie)
 - interdiction de remise d'objets en direct à la personne visitée
 - se présenter sans bijou et sans montre
 - laisser ses effets personnels de préférence dans leur véhicule ou à l'endroit prévu dans l'établissement ;
- être conscient des risques de contamination que j'encours ou que je fais encourir à mon proche;
- ne pas avoir ressenti de symptômes depuis 14 jours et avoir répondu honnêtement et correctement à l'annexe de cette attestation.

J'ai pris connaissance que le non-respect de ces directives entraînera le refus d'accès à l'établissement.

Fait à

Le

Signature du visiteur (ou, si mineur, de son représentant légal) :

ANNEXE : ATTESTATION D'ABSENCE DE SYMPTÔMES

Durant les 14 derniers jours, avez-vous ressenti les symptômes détaillés ci-dessous ?

- | | |
|--|--|
| Fièvre >37,7 | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Toux | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Diarrhée, nausées, vomissements | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Nez qui coule | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Perte de goût ou d'odorat | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Douleurs musculaires, nuque, jambes... | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Fatigue | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Mal de gorge | <input checked="" type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |
| Apparition de taches rouges (douloureuses ou pas) sur les mains/doigts | <input type="radio"/> OUI <input type="radio"/> NON |

Durant les 14 derniers jours, avez-vous été en contact avec une personne de votre entourage testée positive au COVID-19 ? OUI NON

Durant les 14 derniers jours, avez-vous été testé positif au COVID-19 ? OUI NON

Si la réponse à l'une de ces questions est oui, la visite ne peut pas avoir lieu.

VERSION EN ENTRETIEN DIRECT AVEC LE RESIDENT

Informations préalables (pour le professionnel) :

Avez-vous **récemment observé** des changements chez le résident suite au confinement, changements qui pourraient être l'expression d'un mal-être : perte d'appétit, perte de poids, perte d'entrain, idées suicidaires, pleurs (fréquence accrue), troubles du sommeil, troubles du comportement, etc.

Décrivez les éléments observés de manière aussi objective que possible (ex : notez le nombre de kg perdus sur x jours ou semaines, précisez la fréquence d'apparition et le moment/contexte d'apparition des pleurs, idées suicidaires, comportements qualifiés d'agressif, etc. A l'inverse, évitez les interprétations et les propos trop vagues, ex : anxiété+++).

Entretien avec le résident :

Dans la situation actuelle (confinement lié au COVID-19), comment qualifiez-vous votre **moral** ?

Très mauvais	Mauvais	Ni bon ni mauvais	Bon	Très bon
--------------	---------	-------------------	-----	----------

Quel que soit votre niveau de moral, avez-vous l'impression qu'il est **en train de diminuer** ?

Non, pas du tout	Oui, un peu	Oui, moyennement	Oui, assez bien	Oui, extrêmement
---------------------	----------------	---------------------	--------------------	---------------------

Commentaires :

Dans quelle mesure vous sentez-vous actuellement **seul(e)** ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Avez-vous actuellement toujours des **contacts avec vos proches** ?

- Oui, avec la même fréquence qu'auparavant
- Oui, mais ces contacts sont moins fréquents qu'avant
- Oui, et ces contacts sont plus fréquents qu'avant
- Non, alors qu'il y en avait avant le confinement
- Non, mais il n'y en avait pas non plus avant le confinement → aller directement aux initiatives possibles à mettre en place

Sous quelles **modalités** les contacts avec vos proches se passent-ils actuellement ?

- Contacts téléphoniques** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts via e-mail ou sms** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels directs** (communication via Skype, Facetime, etc.) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels indirects** (visualisation par le résident de brèves séquences vidéos réalisées par ses proches) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels indirects** (réalisation et envoi aux proches de brèves séquences vidéos du résident) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Lettres/courriers postaux envoyés par le proche au résident** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Lettres/courriers postaux envoyés par le résident à son/ses proche(s)** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non

Sur base de ces éléments :

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la **fréquence** des contacts que vous avez actuellement avec vos proches ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
--------------------	---------------	--------------------	-------------------	--------------------

Commentaires :

Dans quelle mesure vous sentez-vous actuellement **soutenu(e)** par vos proches ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
--------------------	---------------	--------------------	-------------------	--------------------

Commentaires :

Dans quelle mesure les modalités de contact actuelles vous permettent-elles de **compenser** l'absence de contacts physiques avec vos proches ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
--------------------	---------------	--------------------	-------------------	--------------------

Commentaires :

Dans quelle mesure considérez-vous **recevoir assez de nouvelles de vos proches** (avoir des informations sur comment ils vont) ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
--------------------	---------------	--------------------	-------------------	--------------------

Commentaires :

Enfin, selon vous y-a-t-il moyen d'améliorer les choses ? Quelle(s) **initiative(s)** pourrai(en)t être mise(s) en place ? Et de quoi avez-vous éventuellement besoin afin de mettre en place ces éléments (besoins identifiés au niveau de sa famille, des professionnels, au niveau matériel ou autres) ?

**VERSION EN ENTRETIEN INDIRECT
(POUR LES RESIDENTS NE POUVANT REPONDRE PAR EUX-MÊMES)**

Avez-vous **récemment observé** des changements chez le résident suite au confinement, changements qui pourraient être l'expression d'un mal-être : perte d'appétit, perte de poids, perte d'entrain, idées suicidaires, pleurs (fréquence accrue), troubles du sommeil, troubles du comportement, etc.

Décrivez les éléments observés de manière aussi objective que possible (ex : notez le nombre de kg perdus sur x jours ou semaines, précisez la fréquence d'apparition et le moment/contexte d'apparition des pleurs, idées suicidaires, comportements qualifiés d'agressif, etc. A l'inverse, évitez les interprétations et les propos trop vagues, ex : anxiété+++).

Dans la situation actuelle (confinement lié au COVID-19), comment qualifiez-vous le **moral** du résident?

Très mauvais	Mauvais	Ni bon ni mauvais	Bon	Très bon
--------------	---------	-------------------	-----	----------

Quel que soit le niveau de son moral, avez-vous l'impression qu'il est **en train de diminuer** ?

Non, pas du tout	Oui, un peu	Oui, moyennement	Oui, assez bien	Oui, extrêmement
---------------------	----------------	---------------------	--------------------	---------------------

Commentaires :

Dans quelle mesure avez-vous l'impression que le résident se sent actuellement **seul(e)** ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Le résident a-t-il actuellement toujours des **contacts avec ses proches** ?

- Oui, avec la même fréquence qu'auparavant
- Oui, mais ses contacts sont moins fréquents qu'avant
- Oui, et ses contacts sont plus fréquents qu'avant
- Non, alors qu'il y en avait avant le confinement
- Non, mais il n'y en avait pas non plus avant le confinement → aller directement aux initiatives possibles à mettre en place

Sous quelles **modalités** les contacts avec vos proches se passent-ils actuellement ?

- Contacts téléphoniques** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts via e-mail ou sms** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels directs** (communication via Skype, Facetime, etc.) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels indirects** (visualisation par le résident de brèves séquences vidéos réalisées par ses proches) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Contacts virtuels indirects** (réalisation et envoi aux proches de brèves séquences vidéos du résident) : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Lettres/courriers postaux envoyés par le proche au résident** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non
- Lettres/courriers postaux envoyés par le résident à son/ses proche(s)** : oui, et c'était déjà le cas avant / oui, et c'est nouveau / non

Sur base de ces éléments :

Dans quelle mesure le résident est-il actuellement **soutenu(e)** par ses proches ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Dans quelle mesure les modalités de contact actuelles permettent-elles au résident de **compenser** l'absence de contacts physiques avec ses proches ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Dans quelle mesure le résident **reçoit-il assez de nouvelles de ses proches** (avoir des informations sur comment ils vont) ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Dans quelle mesure les proches **reçoivent-ils assez de nouvelles du résident** (avoir des informations sur comment il va) ?

Pas du tout	Un peu	Moyennement	Assez bien	Extrêmement
-------------	--------	-------------	------------	-------------

Commentaires :

Enfin, selon vous y-a-t-il moyen d'améliorer les choses ? Quelle(s) **initiative(s)** pourrai(en)t être mise(s) en place ? Et de quoi avez-vous éventuellement besoin afin de mettre en place ces éléments (besoins identifiés au niveau de sa famille, des professionnels, au niveau matériel ou autres) ?