

Sommaire

Introduction	17
Pourquoi travailler sur la qualité en EHPAD ?	23
Les raisons de s'impliquer dans la qualité	27
Qu'est-ce que la qualité ?.....	31
Les besoins et les attentes des résidents.....	35
La réglementation et les acteurs	43
Les textes encadrant la qualité en EHPAD.....	47
Les acteurs de la qualité en EHPAD.....	53
Respecter les droits et les libertés du résident	63
Les droits et les libertés du résident.....	67
Le projet d'établissement.....	71
Le livret d'accueil	75
La charte des droits et libertés	77
Le contrat de séjour	81
La personne qualifiée.....	83
Le règlement de fonctionnement	85
Le conseil de vie sociale.....	89
Fournir des prestations de qualité	91
L'accueil	95
L'animation de la vie sociale.....	99
La communication	103
L'hôtellerie.....	107
La restauration.....	109
Le blanchissage	113
Le maintien de l'autonomie.....	115
Les soins de santé.....	117
L'accompagnement de la fin de vie	123
Les approches d'accompagnement humanistes.....	127

S'organiser pour la qualité	135
Assurer la cohérence et la continuité des interventions	139
Répartir les tâches et les responsabilités	143
Former le personnel	145
Travailler en équipe	149
Mettre en place un management efficace	151
Traiter les dysfonctionnements.....	153
Insuffler une réflexion éthique.....	155
Prévenir la fatigue professionnelle	157
Évaluer la qualité	161
Une obligation légale	165
L'évaluation interne.....	167
L'évaluation externe.....	177
Perspectives.....	181
Liste des sigles	185