

# TABLE DES MATIERES

Avant-propos .....	11
--------------------	----

## CHAPITRE 1

### L'utilisation des mesures de contention et d'isolement

Évolution de l'usage des mesures de contention et d'isolement	15
Taux d'utilisation et facteurs déterminants .....	16
Impacts sur l'usager et le personnel .....	18
Aspects législatifs .....	20
<b>Obligations organisationnelles</b> .....	21

## CHAPITRE 2

### Le concept de qualité des soins et services

Un concept multidimensionnel .....	26
Le paradigme structure-processus-résultats .....	28

## CHAPITRE 3

### Les critères de la qualité des soins

Introduction .....	31
Définition opérationnelle du concept de service .....	32
Le paradigme structure-processus-résultats .....	36
Développement des critères de la qualité des soins .....	36
Principes régissant le choix des normes et des critères ...	37
Accessibilité .....	37
Facilité/rapidité .....	38
Confort .....	38
Fiabilité .....	39
<b>Responsabilisation</b> .....	39
Continuité .....	40
Apaisement .....	42

Solidarisation .....	42
Dignité .....	43
Intimité .....	43
Empathie .....	43
Validation des normes et des critères .....	44

---

## CHAPITRE 4

### Le référentiel

Structure du référentiel .....	47
Présentation des critères .....	50
Utilisation du logiciel .....	52
Signification des termes utilisés .....	<b>53</b>
<b>SECTEUR ORGANISATIONNEL .....</b>	<b>56</b>
DIMENSION 1 : accessibilité .....	57
DIMENSION 2 : facilité et rapidité .....	67
DIMENSION 3 : confort .....	74
<b>SECTEUR PROFESSIONNEL .....</b>	<b>80</b>
DIMENSION 4 : fiabilité .....	80
<b>DIMENSION 5 : responsabilisation .....</b>	<b>84</b>
DIMENSION 6 : continuité .....	87
DIMENSION 7 : apaisement .....	100
<b>DIMENSION 8 : solidarisation .....</b>	<b>109</b>
<b>SECTEUR RELATIONNEL .....</b>	<b>113</b>
DIMENSION 9 : dignité .....	113
DIMENSION 10 : intimité .....	116
DIMENSION 11 : empathie .....	118
<b>Épilogue .....</b>	<b>123</b>
<b>Références .....</b>	<b>125</b>