



GRUPE **vyv**

Charte de la bientraitance

- 1 Adopter** en toute circonstance une **attitude professionnelle d'écoute** et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 Donner** à l'utilisateur et à ses proches une **information accessible**, individuelle et loyale.
- 3 Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa **liberté de choix et de décision**.
- 4 Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 S'imposer** le respect de la **confidentialité des informations** relatives à l'utilisateur.
- 6 Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7 Accompagner** la personne et ses proches dans la **fin de vie**.
- 8 Rechercher** constamment **l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9 Garantir une prise en charge médicale** et soignante **conforme** aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 Evaluer** et prendre en compte la satisfaction **des usagers et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.