

- 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 co-auteur 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 ou chronique, physique ou morale.
- 7/** Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 8/** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 9/** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.