



Nos engagements pour garantir aux patients et usagers la meilleure qualité de service

1

Nous inscrivons notre action quotidienne dans une logique de **non-discrimination et d'égalité de traitement** dans l'accueil de nos publics.

2

Nous travaillons collectivement pour définir et organiser des **parcours de santé** incluant soins, prévention, éducation, accompagnement social, services...

3

Nous mettons tout en œuvre pour que nos patients bénéficient **des soins et de l'accompagnement appropriés**, efficaces et sûrs, comme nous le ferions pour nos proches.

4

Nous organisons notre offre de santé pour assurer **la permanence et la continuité des soins** en veillant à orienter nos patients dans le système de santé, en partenariat avec les autres acteurs locaux.

5

Nous sommes convaincus que **le respect des droits et de la dignité de la personne** est essentiel et sommes attachés à agir avec bienveillance auprès de tous nos publics, avec une attention particulière aux porteurs de handicaps physiques, psychiques, sociaux.

6

Nous nous engageons à délivrer une information loyale et adaptée pour favoriser **le consentement éclairé** et l'adhésion aux soins, aux prestations et services que nous proposons.

7

Nous veillons à garantir **la confidentialité des informations** que nous partageons au sein de Filieris et en particulier entre professionnels de santé.

8

Nous assurons à nos patients et usagers et, plus largement, à l'ensemble de nos publics, **une écoute attentive**, pour apporter la réponse la plus adaptée aux attentes et aux besoins qu'ils expriment.

9

Nous sommes tous impliqués dans l'amélioration continue du service rendu et dans l'application de **la démarche qualité** déployée par Filieris pour apporter toute satisfaction à nos patients et usagers.