



ENQUETE DE SATISFACTION

Une expression devenue fortement imposées



La notion d'enquête de satisfaction est remise à l'ordre du jour.

Le texte est très clair en la matière :

« III. Les établissements mentionnés au I de l'article L.313-12 réalisent chaque année une enquête de satisfaction sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans l'espace d'accueil de ces établissements et sont examinés tous les ans par le conseil de la vie sociale ».

L'établissement s'engage :

- A réaliser une enquête de satisfaction ;
- Cette enquête est régulière ;
- Elle est diffusée, notamment à travers son passage au conseil de la vie sociale, et par un affichage ;
- Les actions d'amélioration du fonctionnement se font sur la base des résultats de cette enquête.

