



## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE URGÊNCIA DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

No âmbito do Projeto da Melhoria Contínua da Qualidade do Centro Hospitalar foi realizado um **inquérito de satisfação aos utentes do Serviço de Urgência do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE (CHTMAD)**. O inquérito foi aplicado a utentes que utilizaram os 3 Serviços de Urgência do CHTMAD, no ano de 2016, na semana de 11 a 17 de abril. Neste contexto divulgam-se agora os resultados dessa auscultação dos utentes, estando também disponíveis na intranet resultados mais detalhados.

A taxa de resposta global ao inquérito foi de 11,36%, com 355 respostas recebidas, num total de 3124 inquéritos enviados, distribuídos da seguinte forma pelas unidades hospitalares.

	Nº de Utentes Inquiridos	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
Vila Real	1405	210	14,95%
Chaves	1006	79	7,85%
Lamego	713	66	9,26%

Em termos de **avaliação global**, obtiveram-se os seguintes resultados:

- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Vila Real – 86%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado.
- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Chaves – 86%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado.
- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Lamego - 77%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado.

Compilando os resultados parciais obtidos, a **taxa de satisfação global dos utentes atendidos no Serviço de Urgência do Centro Hospitalar cifra-se em 84%** (considerando as respostas positivas).

Por estes excelentes resultados estão de parabéns todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade no Serviço de Urgência.

O Conselho de Administração