



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES INTERVENCIÓNADOS EM PROGRAMA DE CIRURGIA DE AMBULATÓRIO

DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

No âmbito do processo de melhoria contínua do Centro Hospitalar foram compiladas as respostas dadas pelos **utentes intervencionados em programa de cirurgia de ambulatório no Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro, EPE durante o ano de 2016**. Os questionários são entregues a cada utente intervencionado imediatamente após a alta, conjuntamente com um envelope taxa paga, para que posteriormente, após o seu preenchimento, seja remetido para o Centro Hospitalar, de forma anónima e confidencial. Neste contexto **divulgam-se os resultados dessa auscultação dos utentes**, estando também disponíveis, na página da intranet, os resultados individuais por unidade hospitalar.

A **taxa de reposta global** ao inquérito foi de **26,7%** com um total de 1273 respostas recebidas, num total de 4762 inquéritos entregues, distribuídos da seguinte forma pelas unidades hospitalares.

	Nº de Utentes Intervencionados	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
Chaves	1113	267	24%
Lamego	3649	1006	27,6%

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

- ✓ **Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Chaves – 86,9%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado (considerando as respostas de Muito Bom e Bom).
- ✓ **Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Lamego – 98,8%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado (considerando as respostas de Muito Bom e Bom).

Compilando os resultados parciais obtidos, a **taxa de satisfação global dos utentes atendidos nas Unidades de Cirurgia de Ambulatório do Centro Hospitalar cifra-se em 96,6%** (considerando as respostas de Muito Bom e Bom).

De salientar também que quando **questionados os utentes** se em caso de necessidade **voltariam a ser operados em programa de cirurgia de ambulatório, 99,2% responderam afirmativamente**.

Por estes excelentes resultados estão de parabéns todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade nas unidades de Cirurgia de Ambulatório do Centro Hospitalar.

O Conselho de Administração

João Porfírio Oliveira
Presidente do Conselho
de Administração