



Diploma	COMUNICAÇÃO INTERNA	Nº Código	CI030CA/15
Distribuição	ALLUSERS	Emissão	
		Por	CA
Assunto	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE URGÊNCIA DO CHTMAD, EPE - 2014	Data	22/12/2015



No âmbito do processo de melhoria contínua da instituição e dando cumprimento ao *standard QPS.3.2, alínea e)* do Manual de Acreditação pela JCI - *Os líderes da instituição definem (...) medidas relacionadas com áreas administrativas incluem as expectativas e satisfação do doente e seus familiares*, 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 2014, na semana de 20 a 26 de Outubro**. Neste contexto divulgam-se agora os resultados dessa auscultação dos utentes, estando também disponíveis na intranet resultados mais detalhados.

A **taxa de reposta global** ao inquérito foi de **16,7%**, com 162 respostas recebidas, num total de 968 inquéritos enviados, distribuídos da seguinte forma pelas unidades hospitalares.

	Nº de Utentes Inquiridos	Nº de Utentes que responderam	Taxa de Resposta
Vila Real	429	81	18,9%
Chaves	284	38	13,3%
Lamego	255	43	16,8%

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

- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Vila Real – 84%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado.
- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Chaves – 84%** dos utentes inquiridos qualificam com **nota positiva** o serviço prestado.
- ✓ **Serviço de Urgência da unidade de Lamego - 76%** 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 82%** (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

