

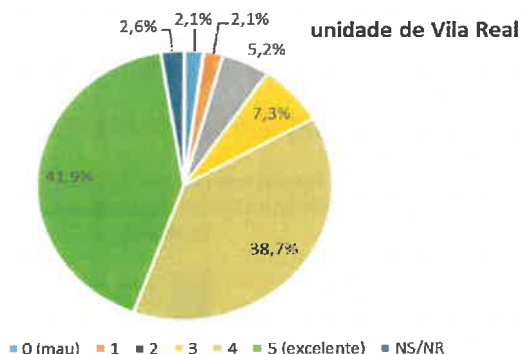


INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE URGÊNCIA DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS

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 2021, na semana de 11 a 17 de outubro. Neste contexto divulgam-se agora os resultados dessa auscultação dos utentes, estando também disponíveis na intranet resultados mais detalhados¹. A **taxa de reposta global** ao inquérito foi de **10,6%**, com 350 respostas recebidas, num total de 3290 inquéritos enviados.

A taxa de satisfação global dos utentes atendidos nos 3 Serviços de Urgência do Centro Hospitalar foi de 87,1%. A escala de classificação adotada corresponde a uma escala de 0 a 5, em que 0 corresponde a uma apreciação muito negativa (mau) e 5 corresponde a uma avaliação muito positiva (excelente).

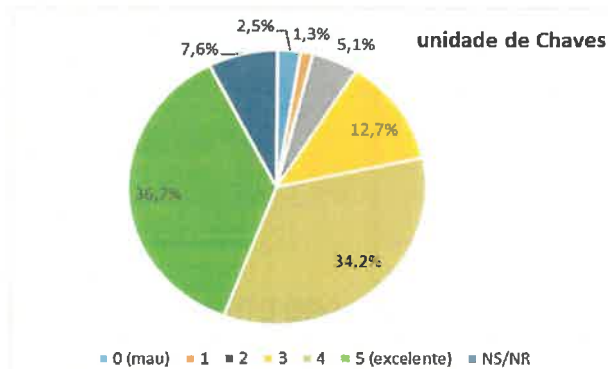
Em termos de **avaliação global, por Serviço de Urgência de cada unidade hospitalar**, obtiveram-se os seguintes resultados:



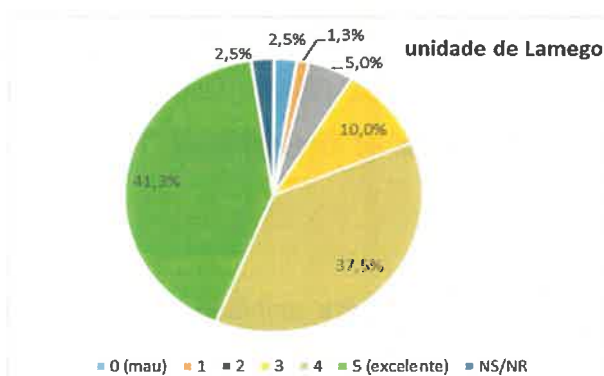
Serviço de Urgência da unidade de Vila Real – 88% dos utentes inquiridos qualificam o atendimento no serviço com **nota positiva** e 9,4% dos utentes classificaram o atendimento com nota negativa (2,6% dos utentes não sabem ou não respondem).

¹ Resultados disponíveis para consulta na intranet:

<https://snspt.sharepoint.com/CHTMAD/Documentos%20Qualidade/Forms/AllItems.aspx?viewid=b57fd3cc%2Dadeb%2D4d19%2D86a8%2D87505414632c>

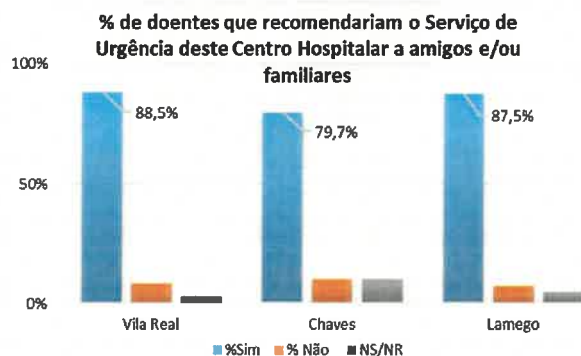


Serviço de Urgência da unidade de Chaves – 83,5% dos utentes inquiridos qualificam o atendimento no serviço com **nota positiva** e 8,9% dos utentes classificaram o atendimento com nota negativa (7,6% dos utentes não sabem ou não respondem).



Serviço de Urgência da unidade de Lamego – 88,7% dos utentes inquiridos qualificam o atendimento no serviço com **nota positiva** e 8,8% dos utentes classificaram o atendimento com nota negativa (2,5% dos utentes não sabem ou não respondem).

Questionado o doente sobre se *“Recomendaria a um amigo e/ou familiar ser atendido no Serviço de urgência deste Centro Hospitalar”*, os resultados demonstram que o Serviço de Urgência de Vila Real, Chaves e Lamego teriam a recomendação dos utentes inquiridos.



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

O Conselho de Administração

R. C. Gomes