

## CO-031 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DE UMA UNIDADE DIFERENCIADA DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA USANDO O MODELO DE EQUAÇÃO ESTRUTURAL

Jm Costa<sup>1</sup>; Jb Soares<sup>1</sup>; R Costa<sup>1</sup>; D Costa<sup>1</sup>; R Gonçalves<sup>1</sup>

1 - Hospital de Braga

### Introdução e Objetivos

A satisfação dos utentes é considerada um indicador de qualidade dos serviços, importante para melhoria da eficiência, segurança e custo-efetividade dos mesmos. O modelo de equações estruturais (MES) é um método popular de análise estatística para avaliação da satisfação dos utentes. O objetivo foi avaliar a satisfação dos utentes que realizaram endoscopia de ambulatório num serviço de Gastreenterologia, utilizando o MES.

### Material

Estudo observacional, transversal e unicêntrico que incluiu 3 fases: especificação do modelo de satisfação dos utentes tendo por base o modelo do índice europeu de satisfação dos consumidores (ECSI) e que incluiu as dimensões Processo de admissão, Instalações, Equipa médica, Equipa de enfermagem, Assistentes operacionais, Tempo de espera, Qualidade global, Satisfação global, Imagem e Lealdade; aplicação anónima de um questionário a todos os doentes que realizaram endoscopia de ambulatório no nosso Serviço em 2016; estimação do modelo de satisfação utilizando o métodos dos mínimos quadrados parciais (XLSTAT-PLSPM).

### Sumário dos Resultados

Recebemos 102 questionários válidos (num total de 113), de 45 homens e 57 mulheres com idade média de 56,4 anos (min-22 e máx-89).

O nosso modelo explica substancialmente a Satisfação global ( $R^2=0,83$ ; IC95%: 0,70-0,93). A média±desvio padrão da Satisfação global foi de  $83,6\pm 17,2$  (escala 0-100). Os 3 principais determinantes da Satisfação global foram a Imagem ( $\beta=0,40$ ), o Tempo de espera ( $\beta=0,24$ ) e a Equipa de enfermagem ( $\beta=0,15$ ), cujos valores médios foram de 82, 79 e 88, respectivamente.

O Tempo de espera e a Imagem foram as variáveis com maior impacto na Satisfação global e valores médios mais baixos.

### Conclusões

A Satisfação global dos utentes que realizam endoscopia no nosso Serviço é boa, mas para a aumentarmos precisamos melhorar o Tempo de espera e a Imagem que os utentes têm do Serviço. O nosso modelo poderá servir de matriz para avaliação da satisfação dos utentes dos serviços de Gastreenterologia a nível nacional.