

## EP-018 - AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES INTERNADOS NUM SERVIÇO DE GASTROENTEROLOGIA 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 internados num serviço de Gastroenterologia, 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, Exames e tratamentos noutros serviços, Visitas, Alimentação, Processo de alta, Qualidade global, Satisfação global, Imagem e Lealdade; aplicação anónima de um questionário a todos os doentes que estiveram internados no nosso Serviço em 2016; estimação do modelo de satisfação utilizando o métodos dos mínimos quadrados parciais (XLSTAT-PLSPM).

### Sumário dos Resultados

Recebemos 101 questionários válidos (num total de 111), de 57 homens e 44 mulheres com idade média de 54,4 anos (min-18 e máx-87).

O nosso modelo explica substancialmente a Satisfação global ( $R^2=0,79$ ; IC95%: 0,69-0,89). A média±desvio padrão da Satisfação global foi de 81,5±19,6 (escala 0-100). Os 3 principais determinantes da Satisfação global foram a Alimentação ( $\beta=0,43$ ), o Processo de alta ( $\beta=0,16$ ) e o Processo de admissão ( $\beta=0,14$ ), cujos valores médios foram de 81, 89 e 87, respectivamente.

A Alimentação e Exames e tratamentos noutros serviços foram as variáveis com maior impacto na Satisfação global e valores médios mais baixos.

### Conclusões

A Satisfação global dos utentes internados no nosso Serviço é boa, mas para a aumentarmos precisamos melhorar a qualidade das refeições e a realização de Exames e tratamentos noutros serviços. O nosso modelo poderá servir de matriz para avaliação da satisfação dos utentes dos serviços de Gastroenterologia a nível nacional.