

(CO) SATISFAÇÃO DOS UTENTES NUMA UNIDADE DE CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS DO INTERIORAntónio Oliveira¹Carlos Albuquerque^{1,3}Madalena Cunha^{1,3}Marina Oliveira²Ana Andrade¹

Instituição (ões)

¹CI&DETS, Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Viseu²Aces Dão Lafões³CIEC, Universidade do Minho, Portugal**Introdução**

A satisfação do utente é como um indicador de qualidade no sistema de saúde de qualquer país, pelo que o conhecimento da perspetiva do utente acerca desta dimensão é considerada indispensável, para monitorizar a qualidade dos serviços de saúde e para identificar problemas a corrigir, expectativas em relação aos cuidados e ainda reorganizar serviços de saúde.

Objetivo

A investigação pretende: (i) avaliar a Satisfação dos Utentes numa Unidade de Cuidados de Saúde Primários do Interior de acordo com os indicadores European Task Force on Patient Evaluation of General Practice Care (EUROPEP); (ii) determinar a influência de um conjunto de variáveis de contexto sociodemográfico, de natureza biopsicológica na satisfação dos utentes.

Métodos

Realizou-se um estudo transversal de natureza quantitativa, transversal, descritivo correlacional, com recurso a uma amostra de 419 indivíduos, da Unidade de Cuidados de Saúde Primários do Interior, na sua maioria do sexo feminino (58.00%), casados (70.40%), residentes em meio urbano (51.70%), detentores do 3º Ciclo do Ensino Básico (35.30%) e com uma média de idade de 39.40 anos. O instrumento de colheita de dados, além de uma ficha de caracterização sociodemográfica, incorporou o EUROPEP, que é um instrumento de medição da satisfação dos usuários dos serviços de saúde na Europa.

Resultados

Os resultados evidenciam que 53.30% dos utentes inquiridos manifestam estar globalmente satisfeitos com o seu serviço de saúde prestador de cuidados, tendo evidenciado um melhor índice de satisfação no indicador “relação e comunicação” (63.20%) e um menor na “organização dos serviços” (29.30%). Das variáveis estudadas, enquanto determinantes da satisfação dos utentes, realçamos que as que evidenciam um efeito significativamente diferente e melhor sobre a generalidade das dimensões são: sexo (a favor dos homens), local de residência (a favor dos utentes que residem em meio urbano) e habilitações literárias (manifestando os que possuem o ensino secundário melhores índices de satisfação). Já o efeito da idade e do estado civil não se revelaram estatisticamente significativos.

Conclusões

Ter avaliado o índice de satisfação dos utentes que recorrem aos serviços de saúde numa unidade de saúde do interior do país, bem como alguns dos seus determinantes, revelou-se um indicador importante com vista à eficiência e ajustamento dos cuidados prestados. Porém fica patente que esta avaliação deve ser monitorizada no tempo, tendo em conta as realidades socio económicas e culturais específicas de cada comunidade, para assim se planearem e implementarem alterações estruturais e organizacionais nos serviços.

Palavras Chave

Satisfação; Utentes; Saúde; Gestão de Serviços.