



II encontro
de
jovens
investigadores



**II Encontro de Jovens Investigadores
do Instituto Politécnico de Bragança**
Livro de resumos



Título: II Encontro de Jovens Investigadores do Instituto Politécnico de Bragança: livro de resumos

Coordenação: Anabela Martins

Edição: Instituto Politécnico de Bragança · 2015
5300-253 Bragança · Portugal
Tel. (+351) 273 303 200 · Fax (+351) 273 325 405

Design: Serviços de Imagem do Instituto Politécnico de Bragança

ISBN: 978-972-745-179-1

Editor: Instituto Politécnico de Bragança – 2015

Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/12021>

Avaliação da satisfação dos utentes do serviço de consulta externa da ULSNE

Vaz¹, Célia; Nunes², Alcina

¹ celia.jvaz@gmail.com, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

² alcina@ipb.pt, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

Resumo

Atualmente a satisfação do utente, nos serviços hospitalares, não se pode cingir à avaliação da disponibilidade tecnológica e da capacidade técnica dos colaboradores da instituição. Fatores como, por exemplo, a satisfação com o atendimento, com os serviços prestados e o tempo de espera e ainda as expectativas dos doentes em relação a todos estes aspetos são, também, importantes para aferir sobre a satisfação dos utentes de um serviço hospitalar. Tais factores são abordados no presente trabalho de investigação, cujo objetivo é identificar os factores que concorrem para a identificação do perfil de um utente satisfeito, após recurso ao serviço de consulta externa do Unidade Local de Saúde do Nordeste (ULSNE), e mensurar/quantificar a influência de tais aspetos na satisfação global do utente. Face ao exposto e para atingir o objetivo proposto, foi recolhida informação, junto dos utentes do serviço de consulta externa da ULSNE, através de um questionário adaptado ao efeito. A amostra aleatória de utentes é composta por 704 indivíduos que responderam a um questionário constituído, essencialmente, por indicadores de satisfação com os profissionais, serviços e tempo de espera. Com base na informação recolhida, foi aplicada a metodologia de regressão logística na identificação e mensuração das características sócio-económicas e dos factores relacionados com a satisfação relativa ao atendimento e tempo de espera com impactos positivos na probabilidade do utente se sentir globalmente satisfeito com o serviço. Os resultados permitem identificar algumas variáveis com impacto estatístico significativo facultando à administração do serviço ferramentas para apoio à gestão.

Palavras-chave: Satisfação do utente; Serviço de Consulta Externa; ULSNE; Regressão Logística

Avaliação da perceção dos utentes do ACES Nordeste face à reorganização dos Serviços de Urgência

Videira¹, Patrícia Alexandra; Pires², Amélia Maria

¹ patricia.am.videira@gmail.com, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

² amelia@ipb.pt, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

Resumo

O setor da saúde vem sendo objecto de reorganização aos mais variados níveis, seja por razões de ordem financeira seja pela necessidade de valorizar e aprender a utilizar as diferentes valências, nomeadamente a necessidade de compreender o que é uma urgência para aumentar a acessibilidade aos cuidados urgentes e emergentes. Neste contexto, é objetivo deste estudo avaliar a perceção dos utentes do ACES Nordeste face à reorganização dos serviços de urgência no sentido de compreender se conhecem os serviços de saúde disponíveis e se sabem utilizá-los. Para o efeito, adotámos uma abordagem metodologia quantitativa, com base num inquérito por questionário que aplicámos aos utentes da Consulta Aberta dos Centros de Saúde do ACES Nordeste. Os resultados obtidos permitiram concluir que, tendo em conta a rede de urgências, os utentes não sabem como agir em situações de urgência e emergência nem para que serve a Consulta Aberta, o que se traduz numa utilização errada dos serviços de saúde disponíveis.

Palavras-chave: Reorganização dos serviços de urgência; Consulta aberta; Emergência; Urgência