AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A FISIOTERAPIA DE PACIENTES ATENDIDOS EM UMA CLÍNICA ESCOLA DE MARINGÁ-PR

EVALUATION OF SATISFACTION WITH PHYSICAL THERAPY SPECIALTY OF PATIENTS TREATED IN A CLINIC-SCHOOL MARINGA-PR

JENIFER ROSSIELE SILVA **VIANA**[1*], TAYARA **RAIOCOVITCH**[1], ANDREY ROGÉRIO **GOLIAS**[2], FABIANA MAGALHÃES NAVARRO **PETERNELLA**[2], FERNANDO CORDEIRO VILA **MENDES**[2], JORGE **GRABOWSKI**[2]

1. Aluna do curso de graduação em Fisioterapia da Faculdade Ingá. **2.** Docente do curso de graduação em Fisioterapia da Faculdade Ingá.

*Rua Maringá, 638, Apto 303C, CEP:87050-740, Maringá, Paraná, Brasil. navarrofabiana@gmail.com

Recebido em 05/12/2013. **Aceito** para publicação em 16/12/2013

RESUMO

A fisioterapia como campo de saber na saúde amplia o seu objeto de estudo, no que diz respeito à prevenção, tratamento e reabilitação, existindo as clínicas-escolas que constituem serviços ligados a instituições de ensino superior em que o atendimento à população é feito por alunos que cursam a especialidade em que é feito o atendimento, sendo assim, a avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido. O objetivo deste estudo foi verificar o grau de satisfação com o atendimento fisioterapêutico dos pacientes atendidos na clínica-escola de Fisioterapia da Faculdade Ingá no período de outubro de 2013. O estudo, transversal descritivo, foi aplicado o questionário de satisfação em 41 pacientes que realizavam tratamento em Ortopedia/Traumatologia e Neurologia. A maioria encontravam-se com ensino fundamental incompleto com renda de 1 a 3 salários mínimos, e obteve-se de forma geral uma boa satisfação do atendimento. Sendo que a interação paciente-terapeuta foi o que obteve melhores resultados, o que demonstra que os pacientes apresentam confiança e segurança no tratamento realizado por estagiários. Sugere-se novos estudos onde possa se aplicar o questionário sem auxílios para maior confiança dos resultados.

PALAVRAS-CHAVE: Fisioterapia, satisfação do paciente, clínica-escola de fisioterapia, questionário de satisfação.

ABSTRACT

Physiotherapy as a field of knowledge in health widen its object of study, with regard to prevention, treatment and rehabilitation, clinical - existing schools that are linked services to higher education institutions that serve the population is done by students who attend specialty care that is done well, with an evaluation of user satisfaction about the care offered is an important component of evaluation regarding the quality of care received. The aim of this study was to determine the degree of satisfaction with the physiotherapy of patients seen in clinical school of Physical Therapy, Faculty Inga from October 2013, where the satisfaction questionnaire was administered to 41 patients who were undergoing treatment in Orthopaedics / Traumatology and Neurology. Most patients had incomplete primary education earning 1-3 minimum wages, and gave generally good satisfaction service. It can be concluded that the patient-therapist interaction was what got better results, demonstrating that patients have confidence and trust in the treatment performed by trainees. New studies which can be applied without the aid questionnaire for greater confidence of results is suggested.

KEYWORDS: Physical therapy specialty, patient satisfaction, school clinic physical therapy specialty, satisfaction questionnaire.

1. INTRODUÇÃO

A fisioterapia é uma ciência aplicada cujo objetivo é preservar, manter, desenvolver ou restaurar a integridade de órgãos, sistema e função. Possui como objeto de estudo o movimento do corpo humano sob todas as suas formas de expressão e potencialidades, tanto nas alterações patológicas quanto nas repercussões psíquicas e orgânicas. Ao fisioterapeuta, como profissional de saúde, compete habilitar a construção do diagnóstico dos distúrbios cinético-funcionais, prescrever condutas fisioterapêuticas, ordenar e induzir os pacientes e acompanhar a evolução do quadro clínico até as condições para a alta do serviço[1]. Esses serviços são encontrados nas redes pública e privada, podendo estar ou não conveniadas a

uma fonte pagadora que irá cobrir seus gastos[2].

A fisioterapia como campo de saber na saúde amplia o seu objeto de estudo, no que diz respeito à prevenção, tratamento e reabilitação para, assim, promover o bem estar individual e coletivo do ser humano, capaz de prevenir e tratar os distúrbios cinéticos funcionais intercorrentes em órgãos e sistema do corpo humano, gerados por alterações genéticas, traumas e doenças adquiridas, exercendo assim, um papel importante na reabilitação do paciente e na sua reinserção no convívio social[3].

As clínicas escolas constituem serviços ligados a instituições de ensino superior em que o atendimento à população é feito por alunos que cursam a especialidade em que é feito o atendimento. No caso dos cursos de Fisioterapia, esse atendimento é feito por alunos do último ano de graduação, sempre sob a supervisão de um professor graduado em Fisioterapia. Assim, a relação paciente-terapeuta apresenta características especiais, pois os pacientes se submetem a serem atendidos por alunos. O paciente se submete a ser atendido por acadêmicos, e não por profissionais já habilitados, a experiência pessoal tem mostrado que os pacientes parecem estar de certa forma satisfeitos com esse modelo de atendimento[4].

Dessa forma, a fisioterapia tem características que podem influenciar a satisfação do paciente. A intervenção, frequentemente, demanda muito mais tempo que uma visita clínica rotineira. Envolve contato físico, e a terapia, normalmente, requer a participação ativa do paciente. Portanto, um instrumento de avaliação da satisfação do paciente destinado às visitas médicas não seria adequado para a fisioterapia, configurando a necessidade de se utilizar um instrumento específico[5].

A avaliação da satisfação do usuário acerca da assistência oferecida é importante componente de avaliação no que diz respeito à qualidade de atendimento recebido. A avaliação da satisfação do usuário quanto à assistência oferecida é um importante auxílio para analisar a qualidade do atendimento recebido[3]. Através da qualidade, podem se obter dados sobre as expectativas do usuário e possibilita encontrar soluções para melhorar os serviços prestados. Rodrigues, Raimundo e Silva (2010)[1] definem a satisfação como sendo as avaliações positivas do usuário a respeito das dimensões dos serviços de saúde, estabelecido de acordo com as expectativas e exigências do usuário, assim como idade, gênero, classe social e estado psicológico.

A satisfação dos usuários de serviços de saúde vem sendo cada vez mais enfocada como um indicador da qualidade da atenção. Embora a qualidade da assistência continue sendo uma grande preocupação na saúde, o principal foco de pesquisas ainda tem sido principalmente na qualidade técnica das especialidades clínicas e não nos aspectos da satisfação do paciente e de sua opinião[5].

Com isso o objetivo deste estudo foi verificar o grau de satisfação com o atendimento fisioterapêutico dos pacientes atendidos na clínica-escola de Fisioterapia da Faculdade Ingá no ano de 2013.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Caracterização, local e sujeitos do estudo

A presente pesquisa é caracterizada como transversal de caráter descritivo com pesquisa de campo, onde havia em atendimento 82 pacientes da Clínica-escola de Fisioterapia, em Ortopedia/Traumatologia e Neurologia da Faculdade Ingá, Maringá-PR. Os critérios de inclusão foram todos os pacientes da clínica que quisessem participar da pesquisa, e como critério de exclusão do estudo os pacientes de que obtiveram alta fisioterapêutica, abandonaram o tratamento ou não foram na última semana de atendimento. Desta forma, o questionário foi aplicado em 41 pacientes.

Instrumento e procedimento de coleta

A pesquisa foi realizada em outubro de 2013, por meio do questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia[5] (Anexo I) contendo 23 questões sobre a satisfação dos pacientes e 1 comentários/sugestões, do qual 20 se referem a quatro componentes: avaliação da satisfação em relação a interação paciente-terapeuta com (questão 1-8); acesso e atendimento da recepção e do pessoal de apoio (9-14); conveniência (15-16); e ambiente físico (17-20). Depois se tem uma questão sobre a satisfação geral do paciente e as duas últimas as intenções futuras do paciente em relação à clínica.

Procedimento para o embasamento teórico

Os resultados encontrados foram comparados com vários relatos literários com o objetivo de justificar os resultados, iniciando com a busca e leitura de material adequado, por meio de pesquisa em bibliotecas e acesso a artigos publicados nas bases eletrônicas *medline, scielo, bireme*, com dissertações com seguintes descritores: fisioterapia, satisfação do paciente, clínica-escola de fisioterapia, questionário de satisfação.

Análise de dados

Para finalização do trabalho, os dados coletados foram transcritos em uma planilha no *Microsoft Office Excel*® versão 2007, onde calculou-se as médias, desvio-padrão e porcentagem dos resultados. Posteriormente, os resultados foram organizados em tabelas e as respostas das dimensões do questionário em gráficos.

Considerações éticas

O presente estudo seguiu as normas da Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, avaliado e aprovado pelo Comitê Avaliador de Pesquisa para Seres

Humanos da Faculdade Ingá – UNINGÁ.

3. RESULTADOS

A maioria dos usuários foi composta por mulheres, com idade média de 62,39 anos (±14,04), com 1ª grau incompleto, renda familiar de 1 a 3 salários mínimos e sem possuir algum convênio de saúde (Tabela 1).

Tabela 1. Perfil sociodemográfico dos usuários de serviços de Fisioterapia.

Dados avaliados	n=41	(%)
Sexo		
Masculino	18	43,9
Feminino	23	56,1
Idade		
Média	62,39 (±14,04)	
Nível de escolaridade		
1º grau incompleto	21	53,7
1º grau completo	6	14,6
2º grau incompleto	1	2,4
2º grau completo	10	22,0
Superior	3	7,3
Renda familiar (em SM*)		
1 a 3	36	87,8
4 a 6	4	9,8
7 a 10	1	2,4
Mais que 10	0	0,0
Plano de saúde		
Sim	19	46,3
Não	22	53,7

*SM=Salário mínimo referente ao ano de 2013 (R$678,00).

O conhecimento sobre a Clínica de Fisioterapia aconteceu por duas principais formas: pelo médico (39%) e indicação por um amigo (36,6%), sendo apenas 2,4% por paciente anterior. Outras fontes de informação corresponderam a 22% das respostas, que incluíram pelo posto de saúde (n=2), por um familiar (n=2) e por professores de fisioterapia da própria clínica-escola (n=4).

Dos 41 pacientes entrevistados, 63,4% (n=26) já tiveram experiência com a fisioterapia antes, e 68,3% (n=28) tiveram sua primeira experiência nesta clínica. Verificou-se que 90,2% (n=37) dos pacientes eram atendidos por fisioterapeutas do sexo feminino e 9,8% (n=4) alternavam o tratamento por fisioterapeutas de ambos os sexos.

Foi observado ainda que 53,7% (n=22) recebiam tratamento da especialidade fisioterapêutica em ortopedia/traumatologia e 31,7% (n=19) em neurologia, sendo que apenas 22% do total (n=9) não sabiam qual era seu diagnóstico clínico.

Quanto à análise da satisfação dos pacientes com a fisioterapia, pode ser observado que na avaliação da interação paciente-terapeuta, nenhum item foi apontado como ruim ou péssimo; e os itens mais pontuados foram: o respeito com que era tratado pelo fisioterapeuta (56,1%) e a oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião e a gentileza do fisioterapeuta (53,7% respectivamente), tabulados como satisfação ótima (Figura 1).

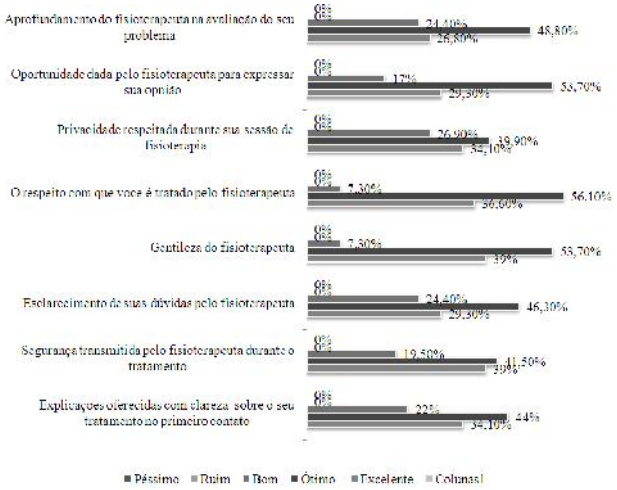

Figura 1. Respostas às dimensões de avaliação da interação paciente-terapeuta.

Em relação ao acesso e atendimento da recepção e do pessoal de apoio, pode ser observado que houve demarcações para satisfação ruim em "gentileza dos outros membros da equipe" e "gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista" (2,4% respectivamente, com n=1). Em contrapartida, o item mais demarcado foi a "gentileza e disponibilidade do atendimento da recepcionista" (48,8% com n=20) em satisfação ótima, seguido dos itens "gentileza dos outros membros da equipe"; "facilidade na marcação após primeira sessão"; e "tempo de permanência na sala de espera após horário marcado" (43,9% com n=18 respectivamente), demarcados como satisfação ótima nos dois primeiros itens e excelente no terceiro item mencionado (Figura 2).

Os itens relacionados à conveniência da clínica demonstrou que, em relação à localização, 46,3% dos pacientes demarcaram como ótima (n=19) e 26,8% (n=11) como excelente e, quanto à disponibilidade do estacionamento, 39% (n=16) dos pacientes demarcaram como ótima e 31,7% (n=13) como excelente. Não houve demarcações para satisfação péssima nesta dimensão (Figura 3).

Quanto ao ambiente físico da clínica, verificou-se que não houve demarcações para satisfação péssima e ruim, entretanto, para todas as variáveis, obteve-se em maior proporção de satisfação como bom, tendo-se 51,2% (n=21) para esta resposta em relação ao conforto da sala

de espera e facilidade para transitar dentro da clínica, respectivamente (Figura 4).

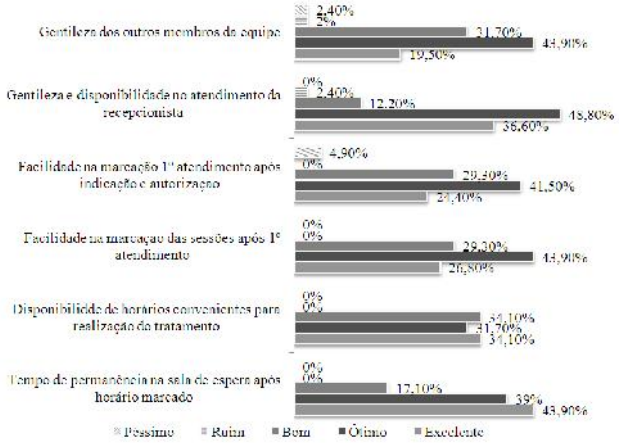

Figura 2. Respostas às dimensões de avaliação do acesso e atendimento da recepção e do pessoal de apoio.

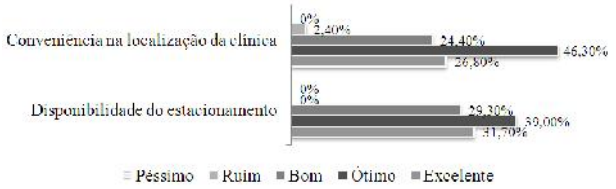

Figura 3. Respostas às dimensões de avaliação da conveniência.

Quanto às respostas relativas à satisfação com o atendimento em geral, 39% dos pacientes indicaram satisfação excelente, 41,5% satisfação ótima e 19,5% satisfação boa, não havendo demarcações para ruim ou péssima. Quanto à pergunta "Você retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico", 63,4% responderam que retornariam "com certeza" e 36,6% responderam que "sim". Além disso, 68,3% responderam que "com certeza" recomendariam esta clínica para familiares e amigos, e 31,7% responderam que "sim".

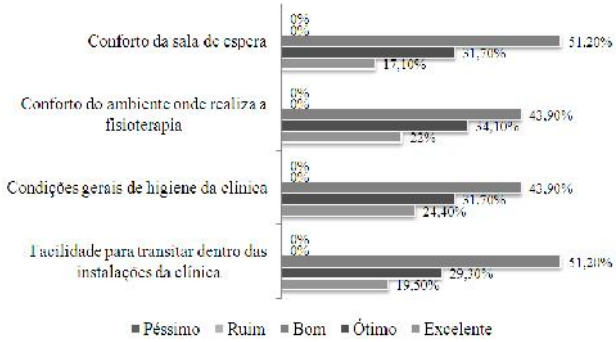

Figura 4. Respostas às dimensões de avaliação do ambiente físico.

Por fim, foi declarado nos comentários e sugestões do questionário, que gostariam que retornasse a hidroterapia (n=2), que não houvesse pausas do tratamento (n=2) e de dificuldade na chegada à clínica pelo tipo do piso do estacionamento (n=1).

4. DISCUSSÃO

A clínica escola de Fisioterapia da Faculdade Ingá oferece tratamento nas áreas de Ortopedia/Traumatologia e Neurologia, composto por estagiários supervisionados por professores de cada área, sendo a clínica conveniada com o Sistema Único de Saúde (SUS).

De acordo com o perfil sociodemográfico do estudo, pode ser observado que a maioria dos indivíduos apresenta um menor status econômico, tendo-se na maioria ensino fundamental incompleto, com 1 a 3 salários mínimos e sem possuir algum plano de saúde, como mostra na tabela 1. O fato de poucos pacientes terem acesso a convênios médicos pode ser um reflexo direto da condição de renda familiar abaixo de três salários mínimos[4]. Isso pode justificar a dificuldade do presente estudo em se aplicar o questionário, pois muitos necessitaram de auxílio para o preenchimento.

No estudo, a amostra foi composta por 56,1% do gênero feminino e, como relatado por Machado e Nogueira (2008)[3], isso pode ser atribuído pelo fato de que é comum às mulheres, além dos afazeres domésticos, realizar atividades profissionais no decorrer da semana, muitas delas como responsáveis pelo sustento da família, o que gera com maior facilidade as complicações osteomusculares. Além disso, a baixa procura de homens pelos serviços de saúde muitas vezes se deve à dificuldade na adoção de práticas de autocuidado, pois procurar o serviço de saúde poderia associá-lo à fraqueza, medo e insegurança, portanto, poderia aproximá-lo das representações do universo feminino[6].

Em relação ao conhecimento da clínica de Fisioterapia, 38% dos pacientes tomaram o conhecimento pelo médico e 36,6% por indicação de um amigo. O encaminhamento para fisioterapia é realizado por médicos para que o usuário possa realizar o atendimento[3] e, sendo a clínica conveniada com o SUS, colabora para o encaminhamento de pacientes que utilizam esta rede de saúde. O principal meio de divulgação é, atualmente, a comunicação interpessoal, e altos níveis de satisfação contribuem com essa comunicação informal, visto que pacientes satisfeitos são mais propensos a continuarem o tratamento e a divulgarem o mesmo[7].

Quanto ao tipo de especialidade fisioterapêutica recebido no tratamento, 53,7% era da área de ortopedia/traumatologia, talvez porque esta especialidade envolva alterações ocasionadas pelos distúrbios cinético-funcionais levando a sintomas traumato-ortopédicos, comumente encontrados em pacientes que desenvolvem atividades profissionais[3].

No presente estudo, a avaliação da satisfação em relação à interação terapeuta-paciente fora bem pontuada, principalmente nos itens: o respeito com que era tratado

pelo fisioterapeuta, a oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião e a gentileza do fisioterapeuta. Suda; Uemura; Velasco (2009)[4] observaram que a satisfação do paciente está diretamente relacionada aos elementos que se referem à interação do paciente com seu terapeuta. Assim, fatores como tempo adequado gasto na terapia, terapeutas que demonstram habilidades bem desenvolvidas de comunicação, explicações claras sobre o tratamento a ser seguido seriam mais importantes para a satisfação do paciente do que a localização da clínica, a disponibilidade de estacionamento no local, ou a qualidade do equipamento disponível. Isso faz com que a relação terapeuta-paciente provavelmente seja um fator crucial para a satisfação dos pacientes, visto que a clínica-escola se localiza distante do centro da cidade e com equipamentos básicos para o tratamento.

Estas questões relativas à interação interpessoal apresentam maior peso na composição da satisfação dos serviços de saúde, dito que o fisioterapeuta deve portar-se, além de profissional tecnicamente competente, como um conselheiro, ouvinte, amigo e acima de tudo, ser humano, percebendo a necessidade ou os sentimentos dos pacientes. Isso já causa uma sensação de acolhimento e de atenção que desperta e auxilia de modo positivo no tratamento, da mesma forma que a ausência da expressão dessa percepção causa uma sensação de faltar algo, interferindo na maneira como a pessoa irá se portar em relação ao tratamento[1].

Sobre o acesso ao atendimento, o estudo revelou que 4,9% dos indivíduos julgaram como péssimo a marcação do 1º atendimento à fisioterapia. Por serem usuários do SUS, em que a procura por serviços, inclusive para a fisioterapia, é grande[3], e como há uma quantidade limitada de atendimentos na clínica, acaba por dificultar o agendamento, fazendo com que muitas vezes entrem na fila de espera.

O estudo revelou também que a maioria dos pacientes demarcou como ótimo a localização da clínica e a disponibilidade do estacionamento, mesmo esta se localizando longe do centro da cidade. Aspectos relativos ao acesso aos serviços e conveniência não medem o construto satisfação na mesma proporção que outras questões sobre a satisfação global, pois, como visto no estudo de Rodrigues; Raimundo; Silva (2010)[1], 40,32% das respostas deste questionário relatou ter localização boa da clínica, e foi discutido no estudo que este item pode ter interpretações adversas, pois o usuário pode considerar positivo o fato de o serviço localizar-se em uma região valorizada, podendo o item não retratar o que gostaria de fato investigar.

Em relação à dimensão do ambiente físico, as avaliações dos pacientes se concentraram no item “bom”, o que corrobora com o estudo de Rodrigues, Raimundo; Silva (2010)[1], onde 54,84% da amostra demarcaram esta dimensão como “bom”. Acredita-se que os aspectos do ambiente das clínicas atuam como um fator de inibição ou estímulo, dependendo da consciência de cada um, do qual as clínicas de fisioterapia devem constituir-se como modelo, buscando melhores condições de uso, instalações físicas e acesso satisfatório com o intuito de promover bem-estar e alto nível de satisfação do público[3].

As respostas referentes ao nível de satisfação geral mostraram-se com alto nível de satisfação dos pacientes, como também a maioria retornaria e indicaria a clínica para um familiar ou amigo. Tal fato foi também visto no estudo de Suda; Uemura; Velasco (2009)[4], o que sugere uma visão humanística, crítica e profissional por parte da equipe de estagiários e terapeutas.

Apesar dos altos percentuais definidos como bom e ótimo não se pode considerar que as condutas fisioterapêuticas foram seguidas adequadamente, pois o questionário se avalia a satisfação do usuário com o cuidado prestado, e não o resultado alcançado ou os procedimentos aplicados[6]. Além disso, se faz necessário também atentar para o fato de que já foi comprovada uma tendência, por parte dos usuários de classes sociais menos favorecidas, de avaliar positivamente os serviços que lhes são prestados. Isso leva a crer que falta a essa população uma visão crítica, o que talvez possa ser explicado pela gratuidade dos serviços, menor espontaneidade, pela tendência a agradar e acentuar os benefícios[8].

Tal fato pode justificar boas satisfações na maioria das dimensões do questionário, por uma forma de contribuição aos serviços prestados a estes indivíduos. Além disso, o presente estudo teve limitações quanto à aplicação em todos os pacientes da clínica, bem como na dificuldade dos próprios em responder o questionário, decidindo-se ajudá-los nas demarcações das respostas.

5. CONCLUSÕES

Com a aplicação do questionário pode revelar resultados bem satisfatórios na avaliação da interação paciente-terapeuta, o que demonstra que os pacientes apresentam confiança e segurança no tratamento realizado por estagiários supervisionados, mostrando que há seriedade e competência de toda a equipe da clínica-escola de fisioterapia. Vale reforçar também que a aplicação do questionário de satisfação é de extrema importância, tanto para os profissionais, quanto para o paciente, pois neste, ele consegue colocar sua opinião sem constrangimento e qualificando o serviço recebido.

Sugere-se novos estudos onde possa se aplicar o questionário com mais confiabilidade, sem os indivíduos necessitarem de auxílio e com privacidade, para expressarem suas opiniões.

REFERÊNCIAS

[1] Rodrigues RM, Raimundo CB, Silva KD. Satisfação dos usuários dos serviços privados de Fisioterapia do município

de campos dos Goytacazes/RJ. Perspectivas Online. 2010; 4(14):163-80.
[2] Souza AM, *et al.* Qualidade na Prestação de Serviços Fisioterápicos – Estudo de Caso sobre Expectativas e Percepções de Clientes. Revista Produção. 2007; 17(3):435-53.
[3] Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. Rev Bras Fisioter. 2008; 12(5):401-8.
[4] Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. Fisioterapia e Pesquisa. 16(2):126-31.
[5] Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e Validação de um Instrumento de Medida da Satisfação do Paciente com a Fisioterapia. Rev Bras de Fisiot. 2007; 11(5):369-76.
[6] Fréz AR, Nobre MIRS. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. Fisioter Mov. 2011; 24(3):419-28.
[7] Santos JB, Bicalho KA, Borges MBS. Características e nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de fisioterapia da Universidade Católica de Brasília. EF-Deportes.com, Revista Digital. 2012; 17(171).
[8] Moreira CF, Borba JAM, Mendonça KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. Fisioterapia e pesquisa. 2007; 14(3):37-43.

.