



10º Simposio de Ensino de Graduação

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS NO SETOR DE FISIOTERAPIA EM ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA DA CLÍNICA-ESCOLA DA UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA (UNIMEP)

Autor(es)

LETICIA RAMOS DE SOUZA

Orientador(es)

DEBORAH GATTI ZUCCOLOTTO MARTINELLI

1. Introdução

A Fisioterapia pode ser definida como uma ciência aplicada, cujo objeto de estudo é o movimento humano em todas as suas formas de expressão e potencialidades, nas alterações patológicas ou nas suas repercussões psíquicas e orgânicas, com objetivo de preservar, manter ou restaurar a integralidade de órgão, sistema ou função (BRASIL, 1987).

Há um crescente aumento no oferecimento de serviços de fisioterapia, principalmente nos estados da região sul e sudeste, sendo de suma importância analisar o nível de satisfação dos pacientes atendidos em setores de fisioterapia para auxiliar no melhor planejamento e qualidade dos serviços para a população em geral (Machado e Nogueira, 2008).

O conceito de satisfação pode ser definido como a “realização de expectativas e suprimento de necessidades dos pacientes, em vista que esta satisfação traga o bem-estar de quem vem buscar tais serviços” (FERREIRA, 2009).

As pesquisas relacionadas à satisfação de usuários nos serviços de saúde no Brasil se fortaleceram a partir da década de 1990, com o incremento da participação popular nas ações do Sistema Único de Saúde (SUS), visando aprimorar os processos de planejamento e avaliação do serviço (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Estudos apontaram que usuários satisfeitos com os serviços prestados, tendem a aderir ao tratamento e prover importantes informações para o gestor de saúde, bem como há melhor qualidade de vida aos pacientes satisfeitos com os serviços recebidos (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

A observação das formas de acesso ao serviço prestado; estrutura física e organizacional da instituição; relação Fisioterapia e paciente e aspectos relacionados à melhoria e à conservação da saúde é de extrema importância para que ocorram adaptações necessárias aos serviços de Fisioterapia prestados (FERREIRA, 2009).

É de suma importância que haja estudos nessa linha de pesquisa, pois se trata de uma recente abordagem o que permite um grande campo a ser explorado, fornecendo, portanto, subsídios para que haja melhorias no atendimento aos pacientes a partir da percepção dos mesmos quanto ao atendimento no setor de Fisioterapia em Ortopedia e Traumatologia da Clínica-Escola da Unimep.

2. Objetivos

Avaliar o nível de satisfação dos pacientes quanto à qualidade dos atendimentos no setor de Fisioterapia em Ortopedia e Traumatologia de uma Clínica-Escola oferecidos por alunos, professores e funcionários da Unimep.

3. Desenvolvimento

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Metodista de Piracicaba (Unimep) sob o protocolo 68/12.

O material da pesquisa foi obtido através de levantamento bibliográfico nos bancos de dados BIREME, MEDLINE, Portal CAPES e por meio de livros textos disponíveis na biblioteca da UNIMEP.

1. Casuística:

Até o momento, responderam ao questionário 15 pacientes, sendo que um foi respondido pelo responsável legal, pois o usuário atendido é menor de idade. Desta forma, o gênero feminino é representado por 66, 67% dos usuários que responderam ao questionário.

2. Critérios de inclusão

Foram incluídas na pesquisa Indivíduos que realizam tratamento fisioterapêutico no setor de ortopedia e traumatologia da clínica escola da Unimep, atendidos no período da manhã ou da tarde, maiores de idade ou autorizado por representantes legais e que tivessem assinado o termo de consentimento livre e esclarecido.

3. Critérios de exclusão

Já a exclusão dos voluntários neste estudo se deu a partir de indivíduos que receberam tratamento em outros setores da Clínica Escola e/ou iniciaram o tratamento há menos de duas semanas antes da entrega e resposta aos questionários.

4. Procedimento

Os pacientes incluídos na pesquisa responderam um questionário com 44 perguntas que avaliam o nível de satisfação com o atendimento fisioterapêutico

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira, descritiva com 6 questões para caracterizar a amostragem de pacientes. Já a segunda parte, objetiva, para avaliação da satisfação do usuário, com 38 questões, subdivididas em seis dimensões: informações sobre a clínica (3 questões), relação terapeuta/paciente (17 questões), relação professor/paciente (4 questões), ambiente físico (6 questões), acesso (3 questões) e satisfação geral com o atendimento recebido (5 questões).

5. Análise estatística

Os dados foram processados utilizando os programas *Statistical Package for Social Sciences for Personal Computer* (versão 13.0) e *Microsoft Office Excel 2007*.

Para a avaliação dos dados referentes à identificação, diagnóstico e nível de satisfação o teste não paramétrico de X^2 Quadrado (Qui-Quadrado) e ou teste exato de Fischer para as quais será considerado $p < 0,05$ (ZAR, 1998).

4. Resultado e Discussão

Vale ressaltar que os resultados apresentados são parciais relativos à pesquisa referente ao trabalho de conclusão de curso que será apresentado no final do ano de 2012.

Compuseram o grupo de estudo 15 pacientes atendidos no setor de Ortopedia e Traumatologia da Clínica-Escola da Unimep, com usuários com idade média de $48(\pm 16)$ anos, sendo 10 do gênero feminino (66,67%) e cinco do gênero masculino (33,33%).

No período da manhã foram atendidos 8 pacientes (53,33%) enquanto que a tarde foram sete (46,67%). Em relação ao estado civil, três pacientes (20%) se disseram casados, 5 usuários (33,33%) responderam ser casados, outros cinco atendidos (33,33%) são viúvos e dois pacientes (13,33%) são divorciados.

Ao que se refere à escolaridade dos usuários foi observado que oito usuários (53,33%) têm o ensino fundamental completo, 4 (26,67%) possuem o ensino médio completo e três (20%) têm ensino superior completo.

A ocupação aposentado foi respondida quatro vezes (26,67%) no item referente à profissão/ocupação do questionário, enquanto que a condição dona de casa também foi respondida 4 vezes (26,67%). Três pacientes (20%) não responderam a esta questão e as ocupações costureira, estudante, pedagoga e vendedor são representados por um usuário cada (6,66%).

Referente ao diagnóstico médico, o mais prevalente foi de fratura com 5 casos (33,33%) seguidos de tendinite, pós operatório, osteoartrite e lesão ligamentar com dois casos cada (13,33%) e um caso de doença de Blount (6,67%). Os dados observados diferem

dos achados de Oliveira e Braga (2010) que verificaram que osteoporose (19,93%), lombociatalgia (12,55%), fratura de fêmur (4,80%) e cervicalgia/cervicobraquialgia (4,43%) foram os diagnósticos mais presentes em prontuários analisados de pacientes atendidos na clínica de ortopedia da Universidade Paulista.

O quesito confiança no atendimento teve 13 respostas positivas (86,67%) enquanto que dois pacientes (13,33%) responderam confiar parcialmente no atendimento recebido.

A questão boa relação aluno/paciente recebeu 14 respostas afirmativas (93,34%) e somente um paciente (6,66%) respondeu que seu relacionamento com o terapeuta era bom em parte. Segundo Fréz e Nobre (2011) o relacionamento entre aluno/paciente nos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública tiveram mediana (Md) igual a 4 e frequência de 48 respostas descritas como ótima, num total de 99 questionários respondidos.

A satisfação geral da experiência do paciente em relação ao atendimento recebido foi classificado como satisfatório para 3 pacientes (20%) enquanto para doze usuários (80%) foi considerado muito satisfatório. Os pacientes foram questionados quanto a nota que dariam ao atendimento recebido no setor de Ortopedia e Traumatologia da Clínica-Escola de Fisioterapia da UNIMEP, apenas um paciente (6,67%) avaliou o serviço com notas entre 6 e 8, enquanto que catorze pacientes (93,33%) avaliaram o atendimento com notas 9 e 10. Este dado corrobora com os achados de Amaral e Aguiar Júnior (2002), que aplicaram um questionário com 34 pacientes dos quais 100% classificaram o nível de sua respectiva satisfação com notas entre 9 e 10.

5. Considerações Finais

Observou-se que a maioria dos usuários pertencentes ao estudo é do gênero feminino, faz o tratamento no período da manhã, possui idade média de 48(±16) anos, com o diagnóstico médico de maior prevalência de fratura (5 casos). A maioria dos usuários relata apresentar confiança no tratamento recebido bem como possuir um bom relacionamento entre aluno/paciente. A satisfação geral da experiência do paciente em relação ao atendimento recebido foi classificado como muito satisfatório para a maioria dos usuários e estes avaliaram o serviço com notas de 9 e 10.

Pode-se concluir que os pacientes atendidos nos serviços do setor de Fisioterapia em Ortopedia e Traumatologia da Clínica-Escola da Unimep estão satisfeitos com o atendimento prestado.

Referências Bibliográficas

AMARAL, K. P., AGUIAR JUNIOR, A. S. **O nível de satisfação em relação a qualidade dos atendimentos de ortopedia/traumatologia e reumatologia, da clínica escola de fisioterapia da UNISUL.** [trabalho de conclusão de curso]. Tubarão (SC): Universidade do Sul de Santa Catarina; 2002.

BRASIL. Resolução COFFITO n° 80. Baixa Atos. Complementares à Resolução COFFITO n° 08, relativa ao exercício profissional do fisioterapeuta, e à Resolução COFFITO n° 37, relativa ao registro de empresas nos conselhos regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, e dá outras providências. **Diário Oficial da União.** 21 mai. 1987.

FRÉZ, A. R., NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioter Mov.** v. 3, n. 24, p. 419-428, jul/set, 2011.

ESPERIDIÃO, M. A., TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad. Saúde Pública,** Rio de Janeiro, v. 6, n. 22, p.1267-1276, jun, 2006.

FERREIRA, F. M. **A Avaliação da Satisfação dos Pacientes Ortopédicos Atendidos na Clínica de Fisioterapia da UNESC.** [trabalho de conclusão de curso]. Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, Santa Catarina, 2009.

GARCIA, A. F. C., SILVA, V. A., LORETO, M. D. S. Análise da Satisfação de Usuários com os Serviços Oferecidos por uma

Divisão de Saúde em Minas Gerais. In: **XX CONGRESSO BRASILEIRO DE ECONOMIA DOMÉSTICA, VIII ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE ECONOMIA DOMÉSTICA e I ENCONTRO INTERCONTINENTAL DE ECONOMIA DOMÉSTICA**. Família e Economia Doméstica: reflexões, perspectivas e desafios., 2009, Fortaleza. Anais no prelo, 2009.

GONÇALVES, E. L. **Gestão hospitalar**: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006.

MACHADO, N. P., NOGUEIRA, L. T. Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia. **Rev. Bras. Fisioter.**, São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-8, set./out. 2008. ISSN 1413-3555.

OLIVEIRA, A. C., BRAGA, D. L. C. Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos na clínica de ortopedia da Universidade Paulista. **J Health Sci Inst.** v. 4, n. 28, p. 356-358, 2010.