

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SETOR DE FISIOTERAPIA AQUÁTICA DA AACD-IBIRAPUERA

Marcela SW¹, Cristina MT², Marcela PM³, Mirna SK⁴, Douglas MB⁵,
Associação de Assistência a Criança Deficiente, São Paulo, SP, Brasil
E-mail: marcelawer@gmail.com

INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente tem sido foco de pesquisa em diversos serviços de saúde^{2,3}. Na fisioterapia aquática inúmeras características e fatores podem influenciar a satisfação do paciente, como a interação entre terapeuta e paciente, estrutura e ambiente físico de tratamento entre outros¹. Diante das atuais pesquisas, sabe-se que quanto mais satisfeito nosso cliente maior envolvimento haverá em seu processo de reabilitação². Acreditamos que a satisfação do paciente durante o tratamento de fisioterapia aquática é de extrema importância para o sucesso de seu processo de reabilitação e de sua evolução funcional^{1,4}. O objetivo dessa pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos no setor da fisioterapia aquática da AACD Ibirapuera. Com intuito de fornecer indicadores de que os pais ou responsáveis reconhecem a sua opinião sobre a qualidade de assistência recebida⁴.

MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal realizado no setor de Fisioterapia Aquática da AACD-ibirapuera onde foi aplicado o questionário de satisfação desenvolvido pelo departamento de Fisioterapia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Inicialmente para a execução desta pesquisa foi realizado um levantamento de quantos pacientes são atendidos mensalmente no setor, com o qual chegou a conclusão que foram enquadrados cerca de 296 pacientes distribuídos por diversas patologias. Após a análise estatística, chegou-se a um tamanho amostral ideal de 100 indivíduos, distribuídos por patologia: paralisia cerebral (33 pacientes); Mielomeningocele (06 pacientes); Malformação congênita (06 pacientes); Lesão encefálica infantil adquirida (03 pacientes); Doença neuromuscular infantil (06 pacientes); Paralisia obstétrica (02 pacientes); Lesão encefálica adulto (23 pacientes); Amputações (06 pacientes); Lesão medular (04 pacientes); Poliomielite (06 pacientes) Doença neuromuscular adulto (05 pacientes). Que foram incluídos no trabalho conforme critérios de inclusão e exclusão. Sendo o critério principal estar em tratamento no mínimo 3 meses. Após a coleta das informações foi caracterizado os resultados, com análises descritivas para as variáveis quantitativas para média e desvio padrão. Na análise dos resultados os dados foram submetidos a testes estatísticos específicos para correlação das variáveis quantitativas e qualitativas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados são apresentados da forma descritiva. Pode-se observar que os cuidadores do grupo de pacientes infantil e no grupo de pacientes adulto obtiveram opiniões semelhantes variando entre bom e ótimo (6,15 ± 0,35). Sendo que a maioria dos cuidadores julgou como bom a questão sobre o conforto da sala de espera e ótimo a gentileza e o respeito em que são tratados pelo fisioterapeuta, porém houve uma pequena porcentagem que julgou a conveniência da localização da instituição e a disponibilidade do estacionamento como ruim (3,05 ± 1,7). Ocorreu uma homogeneidade de opiniões e ambos os grupos recomendariam o serviço para familiares e amigos e retornariam para um possível tratamento fisioterapêutico no futuro (média 73,9 ± 4,8).

(Figura 1)

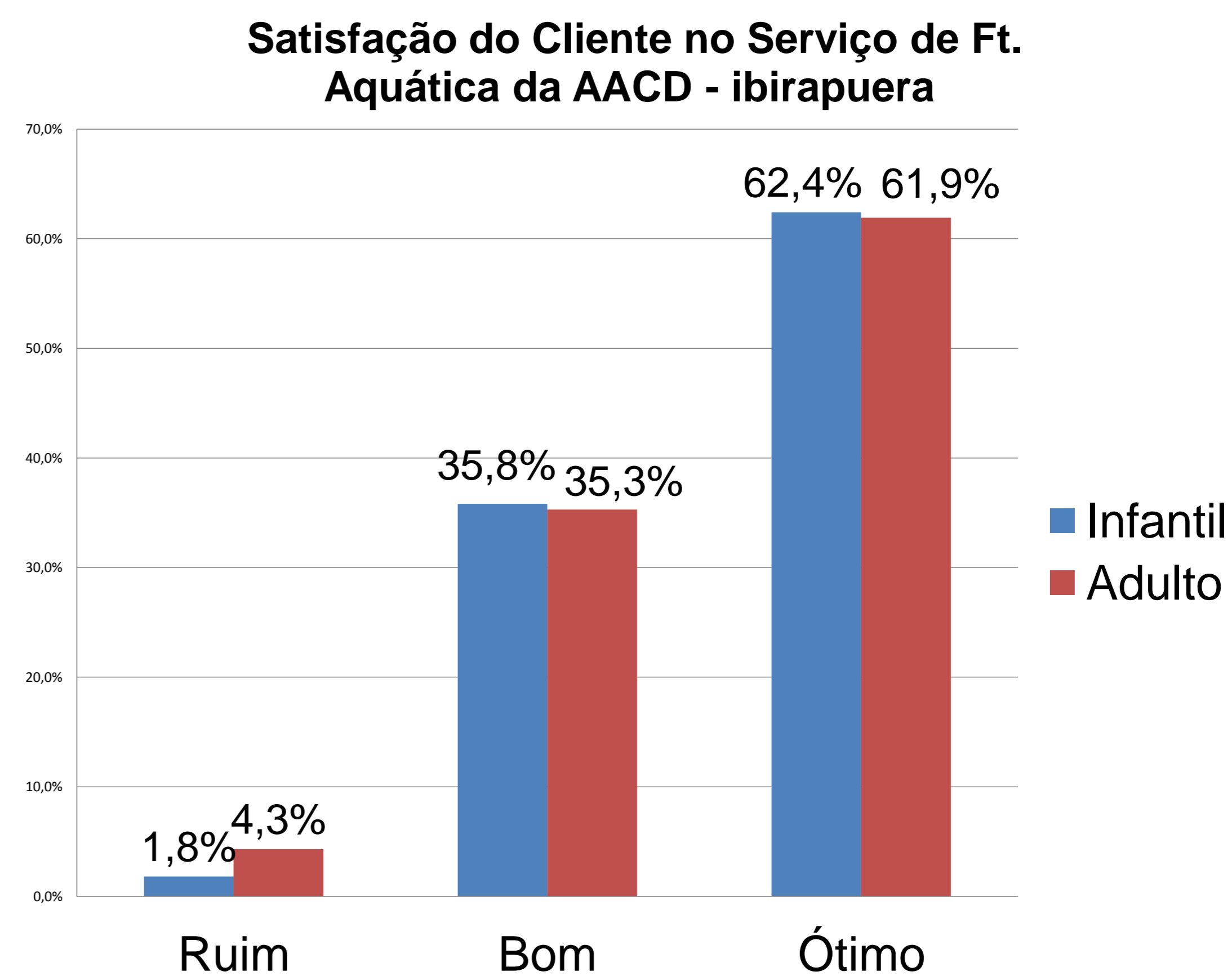


Fig. 1: nível de satisfação do atendimento no serviço de Ft. Aquática dados apresentados em forma de porcentagem segundo a distribuição (ruim, bom, ótimo).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observamos que a satisfação do cliente é fundamental no processo de reabilitação, uma vez que se tornam norteadores destacando pontos positivos e negativos propiciando a oportunidade para futuras melhorias do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

- Carregaro R, Martins A. Efeitos fisiológicos e Evidências Científicas da Eficácia da Fisioterapia Aquática. **Revista Movimenta**, 1, n 1, 2008.
- Diógenes T.P.M., Mendonça K.M.P.P, Guerra R.O. Dimensions of satisfaction of older adult Brazilian outpatients with physical therapy. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, 13, n. 4, 301-7, 2009.
- Hush J, Kirsten C, Mackey M. Patient Satisfaction with Musculoskeletal Physical Therapy care: A Systematic Review. **Physical Therapy**, 91, n 1, 2011.
- Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira Fisioterapia**, 12, n. 5, 401-408, 2008.