SATISFAÇÃO DO PACIENTE NA FISIOTERAPIA AQUÁTICA

ASSESSMENT OF CLIENT´S SATISFACTION IN AQUATIC PHYSICAL THERAPY

Cristina Monteiro Telles
Marcela Soares Werneck
Marcela Pereira Marinho
Mirna Sayuri Kanashiro
Douglas Martins Braga

Sobre os autores

Cristina Monteiro Telles
Fisioterapeuta do Hospital Emilio Ribas, especialista em Tratamento de Reabilitação em Deficiência Física e Gestão Organizacional de um Centro de Reabilitação na Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD).

Marcela Soares Werneck
Fisioterapeuta do setor de Fisioterapia Aquática da Associação de assistência à Criança Deficiente (AACD). Referência das clínicas de lesão Encefálica Adquirida na Infância e Mielomeningocele. Especialista em Fisioterapia Neurofuncional pela UniFMU.

Marcela Pereira Marinho
Fisioterapeuta do Setor de Fisioterapia Aquática da Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), responsável pela Clínica de Pós-Bloqueio Neuromuscular Infantil. Especialização em fisioterapia neurológica adulto e infantil UNESP. Aprimoramento em fisioterapia aquática na AACD.
Email: ma_marinho@yahoo.com.br

Mirna Sayuri Kanashiro
Aprimoramento em fisioterapia motora nas áreas de neurologia clínica e neurocirurgia pela Fundação da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto. Especialização em fisioterapia motora hospitalar e ambulatorial na área de neurologia pela UNIFESP. Fisioterapeuta do setor de fisioterapia aquática da AACD, responsável pela clínica de paralisia cerebral.

RESUMO

No serviço de Fisioterapia Aquática, inúmeros fatores podem influenciar a satisfação do paciente, dentre eles a interação paciente terapeuta, e a estrutura do ambiente. O objetivo deste artigo foi avaliar o grau de satisfação dos pacientes atendidos no setor de fisioterapia aquática. Para tal finalidade foi aplicado o questionário brasileiro, validado composto de questões referentes a satisfação dos pacientes com a fisioterapia. Responderam este instrumento 100 pacientes de diferentes patologias, foi observado que as opiniões entre os grupos adulto (GA) e infantil (GI) foram semelhantes, variando entre bom e ótimo (GA 87,5%, GI 79,5%). Em relação a satisfação geral com a fisioterapia apresentaram opiniões semelhantes em ambos os grupos (GI 76,8%, GA 72,7%). O GA (11,4%), julgou-se a conveniência da localização da instituição e a disponibilidade do estacionamento como péssimo, ambos os grupos recomendariam o serviço para familiares e amigos (GI 67,9%:GA 70,5%) e retornariam para tratamento fisioterapêutico no futuro (GI 30,4%; GA 22,7%). Neste estudo verificamos que neste centro de reabilitação o atendimento oferecido pelos fisioterapeutas se sobrepôs às condições físicas da instituição, bem como, conforto na sala de espera, localização e disponibilidade do estacionamento. Estes achados refletiram na satisfação do paciente em relação ao serviço de fisioterapia aquática.
Palavras-chave: satisfação do paciente, hidroterapia, reabilitação.

ABSTRACT

In Aquatic Physiotherapy service many factors can influence patient satisfaction, among them patient therapist interaction, structure and environment. The aim of this study was to evaluate patient´s satisfaction during aquatic therapy treatment. The level of satisfaction was assessed by a questionnaire that caregivers of 100 patients with different pathologies answered. The opinions among the adult group (AG) and child group (CG) was similar ranging from good to great (AG 87,5% , CG 79,5%). Both groups had similar answers about overall satisfaction with physical therapy (CG 76,8% and AG 72,7%). 4% of AG judged the suitability of institution location, and parking availability as bad. Both groups would recommend the service to family and friends (CG 67,9% and AG 70,5%), and would return to physical therapy in future (CG 30,4% and AG 22,7%).Although the results may have been influenced by many factors such as, socioeconomic and cultural condition and personal issues, opinion homogeneity shows a positive aspect in relation to aquatic therapy service. As satisfied patients tend to

Douglas Martins Braga
Fisioterapeuta referência no setor de Fisioterapia Aquática na clínica de Poliomielite e Doenças Neuromusculares da Associação de assistência a Criança Deficiente (AACD), Fisioterapeuta do ambulatório de Doenças Desmielinizantes – UNIFESP. Mestrando em ciências da saúde - Universidade Federal de São Paulo - Escola Paulista de Medicina (UNIFESP) setor Doenças Desmielinizantes; Especialista em Hidroterapia na Reabilitação de Doenças Neuromusculares – UNIFESP; Aprimoramento em Doenças Neuromusculares – UNIFESP.

adhere more to treatment, a satisfaction questionnaire could be an important tool as an indicator of quality for health services. The present study verified that the treatment offered by physical therapists overlapped physical condition of our rehabilitation center, as well as comfort of waiting room, location and availability of parking. These findings reflected in patient satisfaction in relation to aquatic therapy service.

Keywords: patient satisfaction, hydrotherapy, rehabilitation.

1 - INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente dentro dos serviços de saúde tem sido tratada com elevada atenção no âmbito comercial e de pesquisa. Cada vez mais há o interesse em se pesquisar a satisfação nos serviços prestados ao paciente, necessitando de instrumentos validados e específicos nos serviços de saúde, de forma que a percepção do paciente sobre a qualidade do serviço pode contribuir para melhorar os métodos de fornecimento dos serviços de saúde prestados (CASSERLEY-FEENEY et al.,2008; MARTIN, HUBBARD, 2008).

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde fundamenta-se em três aspectos: estrutura, processo e resultado. A avaliação do processo engloba as atividades ou procedimentos empregados, a estrutura diz respeito aos recursos físicos, materiais e humanos e o resultado enfatiza os efeitos das ações e dos procedimentos como resultante da assistência recebida. É necessário considerar as formas de acesso ao serviço, à estrutura física e organizacional, a relação profissional-paciente, questões financeiras e aspectos relacionados a melhoria e manutenção de saúde (MACHADO, NOGUEIRA, 2008).

A observação do comportamento dos indivíduos e o conhecimento de suas opiniões, não somente auxilia para a melhora dos serviços oferecidos como também contribui para o aprimoramento do ambiente físico, fator este que interfere na satisfação do usuário juntamente com o fator tratamento recebido (DIOGÉNES et al.; 2009).

Com base no exposto sobre a importância da satisfação dos pacientes em serviços de saúde, acreditamos que a fisioterapia aquática é de extrema importância dentro de um programa de reabilitação, pois é utilizada no tratamento de sequelas após diversos distúrbios neurológicos, musculoesqueléticos, cardiopulmonares entre outros. Um dos seus objetivos primordiais é promover a independência funcional do indivíduo, tratando aspectos que envolvem o ser humano como um todo em seu âmbito físico, emocional e funcional, e por ser uma atividade com particularidades especificas, é necessário constante avaliação para manter a qualidade deste serviço (CIPOLAT, BRAS, 2011; CARREGARO, MARTINS, 2008).

Sendo assim, ao se tratar de um serviço de 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 outros. Segundo alguns autores, quanto mais os pacientes estiverem satisfeitos com o serviço que recebe, mais poderão aderir ao tratamento, e assim aproveitar com mais qualidade o serviço prestado (HUSH et al,. 2011).

A avaliação da satisfação do paciente na fisioterapia aquática é importante, pois impacta diretamente no sucesso de seu processo de reabilitação e evolução funcional. Portanto se faz necessária esta pesquisa que apresenta como objetivo avaliar o grau de satisfação dos pacientes em relação ao serviço de fisioterapia prestado no setor da fisioterapia aquática da AACD Ibirapuera.

2- MÉTODO

Este estudo de caráter transversal descritivo foi realizado no setor de fisioterapia aquática da AACD-Ibirapuera. As questões éticas da pesquisa foram aprovadas conforme os parâmetros da resolução 196/96 e inscrito na Plataforma Brasil sob o parecer CAAE 16311813.7.0000.0085.

Inicialmente para a execução desta pesquisa foi realizado um levantamento da quantidade de pacientes atendidos mensalmente no setor de fisioterapia aquática. Para definir o número da amostra foi utilizado o teste do teorema do Limite Central e a Leis dos Grandes Números, chegando à amostra ideal de 100 pacientes distribuídos por patologia e divididos em dois grupos: grupo infantil e grupo adulto. Foram selecionados aleatoriamente para responder o questionário de satisfação um número de cuidadores de pacientes com diagnóstico confirmado em prontuário clínico no grupo infantil (GI) de: paralisia cerebral (33 pacientes); mielomeningocele (06 pacientes); malformação congênita (06 pacientes); lesão encefálica infantil adquirida (03 pacientes); doença neuromuscular infantil (06 pacientes); e paralisia obstétrica (02 pacientes). No grupo adulto (GA): lesão encefálica adulto (23 pacientes); amputações (06 pacientes); lesão medular (04 pacientes); poliomielite (06 pacientes), e doença neuromuscular adulto (05 pacientes). Todos os cuidadores assinaram e concordaram com o termo de consentimento livre e esclarecido.

Os critérios de inclusão foram cuidadores de pacientes que estavam em tratamento no setor por um período de no mínimo três meses portadores ou não de alterações cognitivas e/ou afasia de compreensão e expressão, para o grupo infantil com idade entre 4 meses e 17 anos e 11 meses, e para o grupo adulto entre 18 a 60 anos.

Os critérios de exclusão foram: não aderência do paciente ao tratamento no mínimo de três meses, pacientes não portadores de alguma das doenças citadas e cuidadores que não concordaram em assinar o termo de Consentimento livre e esclarecido.

O instrumento de avaliação utilizado foi um questionário desenvolvido e por Mendonça – Guerra et al. (2008) na língua portuguesa, com confiabilidade e validade constatadas. Todos os cuidadores dos pacientes adultos e infantis responderam o instrumento de avaliação sobre a satisfação do atendimento da fisioterapia, este foi aplicado por um único examinador em forma de entrevista. O questionário de satisfação é dividido em duas partes, a primeira consiste em doze questões descritivas sobre idade, sexo, renda familiar, plano de saúde, como o paciente tomou o conhecimento da clínica, experiências prévias com fisioterapia e tratamento fisioterapêutico atual. A segunda parte consiste em vinte e três questões sobre a satisfação do paciente com diferentes aspectos do tratamento fisioterapêutico recebido; dessas, vinte refere-se

a quatro componentes interação paciente terapeuta, acesso a atendimento da recepção do pessoal de apoio, conveniência, ambiente físico, satisfação geral do paciente e as duas últimas questões relacionadas com a intenção a clínica. Na segunda parte, as respostas são dadas numa escala intervalar (tipo Likert) pontuadas de um (péssimo) a cinco (excelente) (MENDONÇA, GUERRA et al., 2008).

3- RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa serão apresentados de forma descritiva. Segundo análise por cálculo, chegamos a amostra ideal de 100 pacientes, sendo eles distribuídos por doença em dois grupos: grupo infantil (GI) e grupo adulto (GA).

Como observado na Tabela 1, durante a caracterização dos dados sócio demográficos, notamos que prevaleceu o ensino fundamental e médio, sendo os menores índices de analfabetos. Com relação à distribuição de renda os cuidadores e pacientes apresentam a renda de dois salários mínimos, seguida de um salário mínimo.

Em relação as oito perguntas referentes a interação paciente-terapeuta, observamos que as respostas concentraram-se entre bom e ótimo, sendo que 87,5% do GI pontuou ótimo na questão sobre o respeito que foi tratado pelo fisioterapeuta, e 79,5% do GA pontuou ótimo no que se refere aos esclarecimentos de dúvidas e gentileza por parte do fisioterapeuta. Não observamos a pontuação péssimo para nenhuma das questões no GA, no GI 3,6% dos cuidadores optaram por péssimo no que se refere a explicações oferecidas e segurança por parte do fisioterapeuta, mas representa apenas uma minoria (n=2), sem significância (tabela 2).
No que se refere ao atendimento por parte dos membros da equipe em ambos os grupos, as respostas se concentraram entre bom e ótimo, sendo que prevaleceu uma média de 67,15% com a opção ótimo na questão referente a gentileza dos membros da equipe (tabela 2).

Quanto à conveniência da clínica, 67,9% do GI pontuou bom na questão conforto da sala de espera, e 59,1% do GA na questão conveniência na localização da clínica, sendo que 11,4% dos pacientes do GA pontuaram péssimo na questão disponibilidade de estacionamento. Em relação ao ambiente físico da clínica, ambos os grupos apresentaram a maioria das respostas em ótimo, apresentando 66,1% no GI e 56,8% no GA (Tabela 2).

Tabela 1- Características sóciodemográficas

	Grupo Adulto		Grupo Infantil	
Raça	N	%	N	%
Asiático	3	6,8%	0	0,0%
Branco	28	63,6%	38	67,9%
Negro	6	13,6%	17	30,4%
Pardo	7	15,9%	1	1,8%
Escolaridade				
Analfabeto	1	2,3%	1	1,8%
Fund. Completo	11	25,0%	10	17,9%
Fund. Incompleto	8	18,2%	10	17,9%
Médio Completo	13	29,5%	16	28,6%
Médio Incompleto	1	2,3%	8	14,3%
Superior Completo	4	9,1%	6	10,7%
Superior Incompleto	4	9,1%	4	7,1%
Renda				
1 SM	12	27,3%	17	30,4%
2 SM	19	43,2%	25	44,6%
3 SM	9	20,5%	5	8,9%
4 SM	0	0,0%	1	1,8%
5 SM	0	0,0%	3	5,4%
6 SM	1	2,3%	1	1,8%
Dados da família				
Pais não vivem juntos	21	47,7%	24	42,9%
Pais vivem juntos	19	43,2%	31	55,4%
Casa própria				
Não	22	50,0%	34	60,7%
Sim	19	43,2%	21	37,5%

Legenda: SM=Salário mínimo; Fund=Fundamental.

Os entrevistados também foram questionados em relação a satisfação geral (Tabela 2) com a fisioterapia, e apresentaram opiniões semelhantes, sendo que os pacientes opinaram como ótimo no GI (76,8%) e no GA (72,7%).

Quanto ao retorno para a instituição, havendo necessidade de tratamento futuro**s e** no futuro precisarem de tratamento, em ambos os grupos tivemos respostas semelhantes, com predomínio da pontuação com certeza, sendo que apenas 30,4% no GI e 22,7% no GA responderam que sim, sendo que apenas 3,6% no GI responderam que possivelmente, e no adulto não observamos essa opção (Tabela 3).

Tabela 2: Questionário de Satisfação Infantil e adulto.

	Grupo Adulto					Grupo Infantil				
Questões	**Péssimo**	**Ruim**	**Bom**	**Ótimo**	**Excelente**	**Péssimo**	**Ruim**	**Bom**	**Ótimo**	**Excelente**
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta.	1 (1,8%)	0(0,0%)	14(25,0%)	40(71,4%)	1(1,8%)	0(0,0%)	0(0,0%)	11(25,0%)	33(75,0%)	0(0,0%)
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento	1(1,8%)	0(0,0%)	14(25,0%)	40(71,4%)	1(1,8%)	0(0,0%)	0(0,0%)	9(20,5%)	35(79,5%)	0(0,0%)
Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião	0(0,0%)	0(0,0%)	18(32,1%)	38(67,9%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	9(20,5%)	35(79,5%)	0(0,0%)
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema	0(0,0%)	0(0,0%)	12(21,4%)	44(78,6%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	11(25,0%)	33(75,0%)	0(0,0%)
Gentileza do fisioterapeuta	0(0,0%)	0(0,0%)	7(12,5%)	49(87,5%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	10(22,7%)	34(77,3%)	0(0,0%)
O respeito com que você é tratado	0(0,0%)	0(0,0%)	14(25,0%)	42(75,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	11(25,0%)	33(75,0%)	0(0,0%)
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o seu tratamento no primeiro contato	0(0,0%)	0(0,0%)	14(25,0%)	42(75,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	13(29,5%)	31(70,5%)	0(0,0%)
Privacidade respeitada durante a sua sessão de fisioterapia	0(0,0%)	0(0,0%)	17(30,4%)	39(69,6%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	14(31,8%)	30(68,2%)	0(0,0%)
Conforto do ambiente onde você realiza a fisioterapia	0(0,0%)	0(0,0%)	19(33,9%)	37(66,1%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	17(38,6%)	27(61,4%)	0(0,0%)

Condições gerais de higiene da clínica	(1,8%)	0(0,0%)	22(39,3%)	33(58,9%)	0(0,0%)	2(4,5%)	1(2,3%)	17(38,6%)	24(54,5%)	0(0,0%)
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica	0(0,0%)	0(0,0%)	21(37,5%)	34(60,7%)	0(0,0%)	1(2,3%)	1(2,3%)	20(45,5%)	22(50,0%)	0(0,0%)
Conforto na sala de espera	0(0,0%)	1(1,8%)	22(39,3%)	33(58,9%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	21(47,7%)	23(52,3%)	0(0,0%)
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista	1(1,8%)	5(8,9%)	31(55,4%)	19(33,9%)	0(0,0%)	5(11,4%)	4(9,1%)	18(40,9%)	17(38,6%)	0(0,0%)
Disponibilidade de horários convenientes para realização do seu tratamento	0(0,0%)	0(0,0%)	38(67,9%)	18(32,1%)	0(0,0%)	0(0,0%)	1(2,3%)	25(56,8%)	18(40,9%)	0(0,0%)
Gentileza dos outros membros da equipe	0(0,0%)	1(1,8%)	27(48,2%)	28(50,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	1(2,3%)	21(47,7%)	22(50,0%)	0(0,0%)
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado	0(0,0%)	0(0,0%)	19(33,9%)	37(66,1%)	0(0,0%)	0(0,0%)	3(6,8%)	16(36,4%)	25(56,8%)	0(0,0%)
Disponibilidade do estacionamento para você.	0(0,0%)	0(0,0%)	21(37,5%)	35(62,5%)	0(0,0%)	0(0,0%)	3(6,8%)	15(34,1%)	26(59,1%)	0(0,0%)
Conveniência na localização da clínica para você	0(0,0%)	0(0,0%)	13(23,2%)	43(76,8%)	0(0,0%)	0(0,0%)	0(0,0%)	12(27,3%)	32(72,7%)	0(0,0%)

O questionário também aborda sobre a recomendação da clínica para familiares e amigos, e nessa amostra observamos que no GI (67,9%) e no GA (70,5%) a maioria respondeu com certeza, e apenas 1,8% no GI e 2,3% no GA possivelmente (Tabela 3).

Foi observado que de forma geral os cuidadores dos pacientes obtiveram opiniões semelhantes em todas as perguntas variando entre bom e ótimo.

Tabela 3: Recomendação do serviço

		Grupo Infantil			Grupo Adulto		
Questões		**Com certeza**	**Possivelmente**	**Sim**	**Com certeza**	**Possivelmente**	**Sim**
Você retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento Fisioterapêutico.	N(%)	37(66,1%)	2(3,6%)	17(30,4%)	34(77,3%)	0(0,0%)	10(22,7%)
Você recomendaria esta clínica para familiares e amigos	N(%)	38(67,9%)	1(1,8%)	17(30,4%)	31(70,5%)	1(2,3%)	12(27,3%)

4- DISCUSSÃO

A satisfação do cliente muitas vezes está relacionada com a qualidade de vida e a situação econômica uma vez que oferece suporte material para o bem estar dos indivíduos. Quanto menor o nível sócio econômico, mais elevada é a utilização dos serviços de saúde. Durante a caracterização socioeconômica prevaleceu a renda entre 1 e 2 salários mínimos uma vez que as questões financeiras podem interferir diretamente com a satisfação do cliente devido a fatores dependentes como transporte, localização da instituição e cuidados básicos de saúde que são queixas frequentes da população estudada e que podem interferir no processo de reabilitação (TANG, 2011).

Os resultados observados variaram entre bom e ótimo, levando em consideração a baixa situação socioeconômica desta população. Outros autores defendem que a percepção da qualidade por parte do cliente pode estar relacionada à expectativa. Pacientes com menor nível socioeconômicas tendem a criar menor expectativa, o que pode gerar maior percepção de qualidade do serviço, dessa forma, quando as expectativas são excedidas, a qualidade do serviço melhora. Por isso percebe-se que a visão dos clientes em relação à qualidade funcional pode constituir-se um diferencial para a satisfação e fidelização dos mesmos. Conhecer as expectativas é um princípio fundamental da qualidade (SUDA et al., 2009, SOUZA et al., 2007).

A expectativa pode variar de acordo com as características do paciente como: idade, sexo, condições socioeconômicas e também conforme a condição física, assim, pacientes com desordens musculoesqueléticas agudas tendem a possuir uma alta expectativa do tratamento e, portanto um alto índice de satisfação assim que sua condição é restabelecida (HUSH et al, 2011, KEITH, 1998). Fato este também observado neste estudo, onde pacientes apresentavam

desordens musculoesqueléticas decorrentes de alterações neurológicas/neurodegerenativas, e o item opção satisfação geral de sua experiência com a fisioterapia prevaleceu com alto índice de ótimo. Atribuímos isto a clareza das informações durante o atendimento oferecido pelo terapeuta, principalmente na avaliação inicial onde é estabelecido junto ao cliente o objetivo a ser atingido de acordo com o modelo biopsicossocial da Classificação Internacional de Incapacidade, Funcionalidade e Saúde CIF (SILVA, BRANCO, 2011; OMS,2011).

Estudos apontam que existe uma relação íntima entre expectativa e satisfação do paciente, sempre que houver mudanças do que o paciente espera, teremos uma nova expectativa (FERNANDES et al., 2008). Quando as expectativas do cliente são superadas, o mesmo julga ter recebido um atendimento de qualidade, porém, quando não são, estes fatores se invertem, reforçando a ideia que além das estruturas físicas do ambiente da clínica, o atendimento é fundamental, conforme observado neste estudo (SOUZA et al., 2007; FITZSIMMONS,2005).

Em relação às questões referentes a interação paciente terapeuta pode–se observar um resultado positivo, pois são estabelecidas neste serviço de fisioterapia aquática avaliações e reavaliações periódicas, onde é demonstrada a evolução ou não do paciente, estabelecendo metas de acordo com as suas necessidades, uma vez que a satisfação está diretamente relacionada aos elementos que se referem à interação do paciente com seu terapeuta (TANG, 2011).

A abordagem do fisioterapeuta centrada no paciente é extremamente importante e influencia diretamente em sua satisfação. A chave do sucesso concentra-se na compreensão do problema por parte do terapeuta, este deve se importar em compreender o contexto social e psicológico do paciente (POTTER et al., 2003). Outros autores destacam que demonstrar interesse pelos sentimentos e emoções dos pacientes, recordar-se dos problemas anteriores, ter paciência e boa capacidade para ouvir são atributos importantes para o fisioterapeuta na ótica do cliente (RODRIGUES et al.,2010; BEATTIE et al., 2005). Fatores como tempo adequado da terapia, habilidades bem desenvolvidas de comunicação, explicações claras sobre o tratamento, interesse na melhora do paciente e criação de vínculo, tornam-se de extrema importância na avaliação do paciente (RODRIGUES et al., 2010; BEATTIE et al., 2005).

Esses dados estão de acordo aos encontrados em uma revisão sistemática que identificou que habilidades de comunicação do terapeuta, profissionalismo, conhecimento, atitudes amigáveis, capacidade de ouvir explicações e orientações claras e objetivas durante o tratamento, são fatores que influenciam na satisfação do paciente (HUSH et al., 2011).

Em outro estudo foi observado que o vínculo entre terapeuta paciente possui uma relação positiva com a adesão, evolução do tratamento e satisfação (HALL et al.,2010; KEITH, 1998). Observou-se também neste estudo que, além dos objetivos estarem bem estabelecidos no GI, contamos com apoio e compreensão dos cuidadores ou pais que apresentam alta expectativa frente à criança em reabilitação permitindo assim estreitar o máximo possível este vínculo para estabelecer uma relação de confiança e expectativas adequadas que podem ser superadas.

HALL et al, 2010 defendem que a criação de vínculo e uma boa relação terapeuta paciente é indispensável para a satisfação. Porém outros pontos importantes dentro da prática do fisioterapeuta fazem as expectativas serem atingidas como a prática de um

acompanhamento individualizado através de avaliações e testes constantes, mensuração da evolução do paciente em relatórios e orientações aos cuidadores e familiares. Por se tratar de um centro de reabilitação a discussão em equipe multidisciplinar acrescenta dados importantes para superar as expectativas e oferecer segurança, permitindo ao fisioterapeuta mais condições para realizar um atendimento especializado e humanizado. O atendimento centrado no paciente oferecido no serviço de fisioterapia aquática embasa a pesquisa em questão, pois a percepção da qualidade nos serviços de saúde está diretamente relacionada com a segurança do profissional em relação ao tratamento (GODOY et al., 2005).

No que se refere ao atendimento por parte dos membros da equipe em ambos os grupos, as respostas se concentraram entre bom e ótimo, uma vez que se trata de um setor onde todos os terapeutas estão aptos a atender pacientes adulto e infantil, oferecendo um serviço de qualidade. O estudo está de acordo com pesquisas que relatam que o paciente avalia o profissional que oferece o serviço de saúde baseado na preocupação e interesse pela saúde e bem estar dispensada ao mesmo, e geralmente este não tem dificuldade em avaliar a qualidade interpessoal (URDAN 2011, GEMMEL et al., 2002).

No estudo observamos que houve uma pontuação desfavorável para o quesito disponibilidade de estacionamento, uma vez que a maior parte da população deste estudo utiliza o transporte público, porém, houve um índice satisfatório em relação à conveniência da localização da instituição e conforto da sala de espera, o que aponta que estes dados seriam mais relevantes na satisfação do cliente (ZEITHAML, BITNER, 2003).
Atender o paciente no horário combinado, e no momento da espera proporcionar conforto é extremamente importante, pois isso implica diretamente no tempo que o paciente dispensa ao seu tratamento, este problema não foi encontrado nesta pesquisa, pois trabalhamos com horários já estabelecidos e como medida de precaução, qualquer que seja o inconveniente o paciente é informado previamente (HUSH et al., 2011, RODRIGUES et al.,2010).

As respostas obtidas em relação ao retorno e à recomendação da instituição a familiares e amigos apontam para um índice satisfatório de acordo aos encontrados em outros estudos com percentuais acima de 90%, sendo a maioria com certeza (RODRIGUES et al., 2010). De uma forma geral o quesito ambiente físico e satisfação geral com a fisioterapia pontuou ótimo nos dois grupos. Acreditamos que a infraestrutura do setor de fisioterapia aquática atende as expectativas dos pacientes e é satisfatória.

A atenção dispensada ao paciente e o escutar são aspectos relevantes para o retorno à instituição (SANTOS, 2004). O bom entendimento das explicações dadas sobre o serviço prestado é o maior preditor de aderência ao tratamento e retorno futuro (BEATTIE et al., 2005).

O presente estudo nos mostra que as expectativas devem estar alinhadas com o serviço prestado, entender o dinamismo da satisfação do nosso cliente pode auxiliar no constante monitoramento das expectativas e percepções dos clientes, e com isso oferecer um serviço de melhor qualidade, dessa forma, fica evidenciado que a satisfação do cliente deve ser objetivo final dos serviços de saúde (ZEITHAML, BITNER, 2002, GRIEBELER, 2006).

Acreditamos que para futuros estudos seria interessante desenvolver instrumentos específicos de avaliação do serviço de fisioterapia aquática já que se trata de uma

especialidade da fisioterapia com características peculiares com relação ao atendimento e ambiente físico. Como limitação deste estudo caracterizamos as condições socioeconômica que deve ser mais heterogênea, não realizar a divisão dos grupos em infantil e adulto e sim por patologia, uma vez que apontaria para necessidades específicas de cada condição neurológica, fatores estes que devem ser levados em consideração, Cabe ressaltar para próximos estudos uma atenção especial também para questões estruturais que podem interferir na satisfação do paciente.

5 - CONCLUSÃO

Neste estudo verificamos que neste centro de reabilitação o atendimento oferecido pelos fisioterapeutas se sobrepõem às condições físicas da instituição, como conforto na sala de espera, localização e disponibilidade do estacionamento, estes achados refletiram na satisfação do paciente em relação ao serviço de fisioterapia aquática.

6 - REFERÊNCIAS

BEATTIE, P.; DOWDA, M.; TURNER, C.; MICHENER, L.; NELSON, R. Longitudinal Continuity care is Associated with High Patient Satisfaction with Physical Therapy. **Phys Ther**, USA, v.85, n.10, p.1046-1052, 2005.

CARREGARO, R.; MARTINS, A. Efeitos fisiológicos e Evidências Científicas da Eficácia da Fisioterapia Aquática. **Revista Movimenta**, São Carlos, São Paulo, v.1, n.1, p.23-27, 2008.

CASSERLEY-FEENEY, S.N.; PHELAN, M.; DUFFY, F.; ROUSH, S.; CAIRNS, M.C.; HURLEY, D.A. Patient satisfaction with private physiotherapy for musculoskeletal Pain. **BMC Musculoskeletal Disorders**, USA, v.50, n.9, p.1-13, 2008.

CIPOLAT, S.; BRAZ, M.M**.** Avaliação dos níveis de satisfação em um serviço de hidro cinesioterapia. **Ciências da Saúde**, Santa Maria, v.12, n.1, p.49-58, 2011.

DIÓGENES, T.P.M.; MENDONÇA, K.M.P.P.; GUERRA, R.O. Dimensions of satisfaction of older adult Brazilian out patients with physicaltherapy. **Ver Bras Fisioter**, São Carlos, São Paulo, v.13, n.4, p.301-307, 2009.

FERNANDES, S.K.S.; COUTINHO, A.C.M.; PEREIRA, E.L. Avaliação do perfil Socioeconômico e nível da Satisfação dos Pacientes atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária. **RBPS,** São Paulo, v.21, n.2, p.137-143, 2008.

FITZSIMMONS, J.A.; FITZSIMMONS, M.J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 4a. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 584p.

GEMMEL, P.; DE MAN, S.; VLERICK, P.;RIJK, V.P.; DIERCKX, R. Patients' and personnel's perceptions of service quality and patient satisfaction in nuclear medicine. **Eur J Nucl Med Mol Imaging**, Belgic, v.29, n.9, p.1109-1117, 2002.

GODOY, L.P.; ZENCKNER, C.L.; ANSUJ, A.P. Percepção da qualidade dos serviços de odontologia. In: XXV ENCONTRO NAC. DE ENG. DE PRODUÇÃO, 2005, Porto Alegre, Brasil. Porto Alegre: ABREPO-PUCRS, 2005. p. 1739-1746.

GRIEBELER, D. **Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos – um estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes** [Tese]. Rio Grande do Sul: Universidade Federal de Santa Maria; 2006.

HALL, A.M.; FERREIRA, P.H.; MAHER, C.G.; LATIMER, J.; FERREIRA, M.L. The influence of the Therapist-Patient relationship on treatment Outcome in Physical Rehabilitation: A Systematic Review. **Phys Ther**, Sidney/Australia, v.90, n.8, p.1099-1110, 2010.

HUSH, J.; KIRSTEN, C.; MACKEY, M. Patient Satisfaction with Musculoskeletal Physical Therapy care: A Systematic Review. **Phys Ther**, Sidney/Australia, v.91, n.1, p.25-36, 2011.

KEITH, R.A. Patient satisfaction and Rehabilitation Services. **Arch Phys Med Rehabil**, USA, v.79, n.9, p.1122-1128, 1998.

MACHADO, N.P.; NOGUEIRA, L.T. Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia. **Rev Bras Fisioter**, São Paulo, v.12, n.5, p. 401-408, 2008.

MARTIN, O'Neill. ; MARTIN, D.; HUBBARD, S.; PALMER, A. The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. **Journal of Services Marketing**, USA, v.22, n.3. p. 224-236,2008.

[OMS] Organização Mundial de Saúde, **CIF: Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde - Versão para crianças e jovens [Centro colaborador da Organização Mundial da Saúde para a Família de Classificações Internacionais em Português]**. 1ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo – EDUSP; 2011.305p.

POTTER, M.; GORDON, S.; HAMER, P. The physiotherapy experience in private practice: the patients' perspective. **Aust J Physiother**, Austrália, v.49, n.3, p.195-202, 2003.

RODRIGUES, R.M.; RAIMUNDO, C.B.; SILVA, K.C. Satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de campos dos Goytacazes/RJ. **Perspectivas Online**, Rio de Janeiro, v.14, n.4, p. 163-180, 2010.

SANTOS, N.S. **Componentes e atributos que configuram a qualidade na relação médico-paciente** [Tese]**.** Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina; 2004.

SILVA, J.B.;BRANCO, F. Fisioterapia aquática funcional e seus indicadores de qualidade. In: SILVA, J.B.; BRANCO, F.**Fisioterapia aquática funcional**. 1ed. São Paulo:Artes Médicas, 2011, p.19-21.

SOUZA, A.M.; GRIEBELER, D.; GODOY, L.P. Qualidade na Prestação de Serviços Fisioterápicos – Estudo de Caso sobre Expectativas e Percepções de Clientes. **Produção**, Santa Maria, v.17, n.3, p.435-453, 2007.

SUDA, E.Y.; UEMURA, D.M.; VELASCO, E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. **Fisioter e Pesq**, São Paulo, v.16, n.2, p. 126-131, 2009.

TANG, L. The influences of patient's trust in medical service and attitude towards health policy on patient's overall satisfaction with medical service and a sub satisfaction in China. **BMC Public Health**, USA, v.11, n.472, p. 1-8, 2011.

URDAN, A.T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. Ver Ad Empres, São Paulo, v.41, n.4, p. 44-55, 2001.

ZEITHAML, V.A.; BITNER, M.J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003, 536p.