



UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA
FCS/ESS

LICENCIATURA EM FISIOTERAPIA
PROJECTO E ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE II

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA
CLÍNICA PEDAGÓGICA DE FISIOTERAPIA DA
UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA**

Sandra Alves
Estudante de Fisioterapia
Escola Superior de Saúde - UFP
20225@ufp.edu.pt

Verónica Abreu
Licenciada em Fisioterapia
Escola Superior de Saúde - UFP
vabreu@ufp.edu.pt

Porto, Fevereiro de 2012

Resumo: A qualidade dos serviços de saúde está dependente da satisfação dos pacientes, a qual é considerada um bom indicador de qualidade. E, numa fase em que o mercado de ofertas é variado e competitivo é importante saber a opinião dos utentes, pois utentes satisfeitos são mais propensos a procurar cuidados em situações futuras. Assim, o objectivo deste estudo realizado na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa, foi avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos cuidados de Fisioterapia prestados. Foi utilizado o Questionário de Audição ao Utente, preenchido por um total de 32 pacientes, com média de idades de $53,43 \pm 20,84$ anos; que se dirigiram à Clínica entre os dias 24 de Janeiro e 1 de Fevereiro de 2012. Os resultados mostram que existem níveis de satisfação elevados, aproximadamente 97%, em relação aos cuidados de fisioterapia prestados e que aspectos relacionados com a interacção Terapeuta - Paciente, demonstram também resultados positivos. Contudo, é fundamental melhorar certos aspectos para atingir uma satisfação de 100% e este estudo constitui uma nova ferramenta para a monitorização da qualidade dos serviços prestados na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa. As limitações encontradas são relativas ao tamanho da amostra e ao período de recolha de dados.

Palavras – Chave: Satisfação do paciente, Qualidade dos serviços de saúde, Questionário, Fisioterapia

Abstract: Quality of health services is dependent on patient satisfaction, which is considered a good indicator of quality. And at a time when the market is varied and offers competitive is important to know the opinion of users, because satisfied users more likely to seek care in future situations. Therefore, the purpose of this study realized in Physical Therapy Clinic from University Fernando Pessoa, was to measure Patient Satisfaction in relation to Physical Therapy care provided. Was used Patient Hearing Questionnaire, completed by a total of 32 patients, mean age of 53.43 ± 20.84 years, who runs the clinic between 24 January and 1 February 2012. The results show that there are high satisfaction levels around 97% compared to Physiotherapy care provided and aspects of the interaction Therapist - Patient, also show positive results. However, it is essential improve certain aspects to achieve a 100% satisfaction and this study provides a new tool for monitoring the quality of services provided in Physical Therapy Clinic from University Fernando Pessoa. The limitations are related with size of the sample and with the period of data collection.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Services Quality, Questionnaire, Physical Therapy

1. Introdução

A qualidade dos serviços de saúde tem vindo a ser uma temática cada vez mais discutida e adquiriu maior importância a partir da segunda metade do século XX, quando se iniciaram as pesquisas sobre a avaliação da assistência em saúde. (Machado e Nogueira, 2008).

A satisfação do paciente é um bom indicador da qualidade dos serviços de saúde. (Monnin e Perneger, 2002). E, desta forma a opinião do utente tem vindo a ser cada vez mais considerada no domínio científico, no sentido de monitorizar a qualidade dos serviços de saúde (Pereira et al., 2001). Segundo a Health Services Research, (1992), a informação fornecida pelo paciente é essencial para uma avaliação completa e equilibrada da qualidade dos serviços. (Donabedian *cit in* Machado e Nogueira, 2008).

Segundo vários autores, o conceito de satisfação do paciente é de natureza multidimensional, pois um indivíduo pode estar satisfeito com um ou mais aspectos dos cuidados de saúde e ao mesmo tempo estar insatisfeito com outros aspectos. (Goldstein, 2000; Mascarenhas, 2001; Moreira et al., 2007; Roush e Sonstroem, 1999).

A literatura existente sobre a Satisfação do Paciente com a Fisioterapia, é escassa, quando comparada com outras áreas da saúde e os instrumentos usados na sua avaliação, são os concebidos para outras áreas. Todavia, existem aspectos específicos inerentes aos cuidados de fisioterapia que impossibilitam a medida da satisfação através de instrumentos globais. (Roush e Sonstroem, 1999). Assim, os instrumentos de avaliação da satisfação devem estar adaptados às características distintivas de cada campo da saúde, a ser avaliado. (Monnin e Perneger, 2002).

Monnin e Perneger (2002) referem que a Fisioterapia possui diversas características que podem influenciar a satisfação do paciente, entre elas a interacção (o tempo gasto é maior do que numa visita médica), o envolver mais contacto físico e o facto de a terapia requerer a participação activa por parte do paciente.

Numa abordagem global da satisfação, observa-se que esta possui vários domínios, relacionados com o comportamento interpessoal; qualidade técnica do cuidado; acessibilidade/conveniência (tempo de espera, facilidade de acesso); aspectos financeiros; resultados do tratamento; continuidade do cuidado; ambiente físico do local e disponibilidade (presença de recursos médicos e número suficiente de profissionais de saúde) (Esperidião e Trad, 2005).

Em relação aos cuidados de Fisioterapia, a satisfação do paciente está intimamente ligada a domínios relacionados com a interacção do Fisioterapeuta com o Paciente que envolvem o tempo do tratamento, explicações e instruções fornecidas aos pacientes. (Beattie et al., 2002).

Estudos mostram que a qualidade dos serviços de saúde avaliada pelos pacientes depende 40-50% da relação que se estabelece entre os profissionais e os utentes (Moreira et al., 2007) e o principal indicador de satisfação relaciona-se com a qualidade da interacção Fisioterapeuta - Paciente. (Beattie et al., 2005).

Actualmente, a satisfação representa uma grande preocupação para todos os prestadores de cuidados de saúde e, neste contexto é importante perceber que a satisfação do paciente com os cuidados recebidos é diferente da satisfação com os resultados obtidos com o tratamento. (Beattie et al., 2002).

Os pacientes estão em contacto com um mercado cada vez mais competitivo, onde o crescente número de fisioterapeutas possibilita uma oferta de serviços variada. E pacientes com elevado grau de satisfação são mais propensos a manter o relacionamento com o profissional de saúde e possivelmente a procurar cuidados em situações futuras. (Knight et al., 2010; Beattie et al., 2002). Pacientes insatisfeitos representam uma menor adesão para com os tratamentos (Suda et al., 2009).

Os pacientes são a chave para avaliar a satisfação dos cuidados prestados e os estudos sobre a satisfação representam um indicador importante para a Fisioterapia. (Guiomar et al., 2007).

Nas Clínicas Pedagógicas (serviços ligados a instituições de Ensino Superior, onde o atendimento é realizado por alunos que se encontram em estágio), a relação utente - fisioterapeuta apresenta características especiais, o que pode alterar o termo de satisfação. (Mendonça e Guerra, 2007).

Contudo, avaliar é, um passo necessário quando se estabelece a meta de alcançar a qualidade nos cuidados de saúde (Franco e Campos, 1998).

Assim, este estudo realizado na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa tem como objectivo principal avaliar o grau de satisfação dos utentes em relação aos cuidados de fisioterapia prestados, através da utilização do Questionário de Audição ao Utente.

2. Metodologia

2.1 Amostra

Neste estudo de carácter observacional e transversal, foram incluídos todos os pacientes que se dirigiram à Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa durante o período de 24 de Janeiro a 1 de Fevereiro de 2012 e que preencheram o termo de Consentimento Informado, Livre e Esclarecido e o Questionário de Audição ao Utente.

2.2 Instrumentos

Para avaliar o grau de satisfação dos pacientes foi usado o Questionário de Audição ao Utente (anexo V), adaptado por Barros et al. (2002) e rectificado por Guiomar et al. (2006), após ter sido obtida a autorização para a utilização do mesmo. O questionário divide-se em 11 itens, com várias alíneas que perfazem um total de 40 questões de resposta fechada e uma questão de resposta aberta, relacionadas com a interacção Fisioterapeuta - Paciente, envolvimento do paciente durante o processo de tratamento e alta, aspectos relacionados com o consentimento informado e qualidade dos serviços prestados.

2.3 Procedimentos Éticos

Precedentemente ao início do estudo foram solicitadas autorizações à Comissão de Ética da Universidade Fernando Pessoa (Anexo II) e à Direcção da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa (Anexo III), afim de obter um parecer favorável por parte de ambas as entidades para o desenvolvimento do estudo na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa.

Foi também endereçado um pedido de autorização para a utilização do Questionário de Audição ao Utente ao autor do mesmo (Anexo I). Os participantes no estudo assinaram o termo de consentimento informado, livre e esclarecido para participação no presente projecto (Anexo IV).

2.4 Procedimentos

Os dados foram recolhidos durante o período de 24 de Janeiro a 1 de Fevereiro de 2012, na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa.

Os questionários foram colocados na recepção da Clínica e eram entregues aos pacientes, pelos funcionários, à medida que estes iam chegando para o tratamento. Após o preenchimento, o questionário era dobrado em 4 partes e depois colocado na urna disponibilizada para o efeito.

2.5 Procedimentos Estatísticos

A análise estatística dos dados foi realizada através do recurso ao *software* SPSS (Statistical Package For Sciences) versão 19.0 para *Windows*. Foram analisadas as frequências relativa e absoluta, médias e desvios padrão das diferentes variáveis tendo sido apresentadas sob a forma de gráficos e tabelas, elaborados a partir do programa supracitado.

3. Resultados

3.1 Caracterização da amostra

A amostra inclui 32 pacientes, que representam 32% dos utentes actuais da Clínica Pedagógica de Fisioterapia, 18 (56,25%) pacientes eram do sexo feminino e 14 (43,75%) do sexo masculino. A média de idades foi de $53,43 \pm 20,84$ anos (variando entre um mínimo de 6 e um máximo de 83). Da totalidade da amostra apenas 2 pacientes (6,3%) não revelaram a idade. Verificou-se que 18 (56,25%) indivíduos eram casados; 8 (25%) solteiros, 3 (9,38%) viúvos e 3 (9,38%) divorciados.

Em relação à profissão, conclui-se que a maioria dos indivíduos, 13 (40,63%), se encontra reformado e que 10 (31,25%) possuem escolaridade de nível superior; 21,88% ensino secundário; 18,75% primeiro ciclo; 9,38% terceiro ciclo e 6,25% ensino secundário não superior, segundo ciclo e sem escolaridade.

O tempo de deslocação até à Fisioterapia varia entre os 3 e os 35 minutos, sendo a média de $17,75 \pm 8,43$ minutos. Dos inquiridos apenas 18,75% respondeu que foi a primeira vez que recorreu a serviços de fisioterapia.

Relativamente à data de início da fisioterapia na Clínica Pedagógica, obteve-se que variam entre 6 anos e 6 meses (15 de Julho de 2005) e 1 semana (13 de Janeiro de 2012), sendo que a média é de 4 meses (13 de Setembro de 2011) e do conjunto amostral, apenas 3 (9,4%) pacientes não responderam à questão. Do total dos pacientes avaliados 65,63% apresentavam patologias de domínio músculo-esquelético, 25% neurológico e 9,38% outro tipo de patologia.

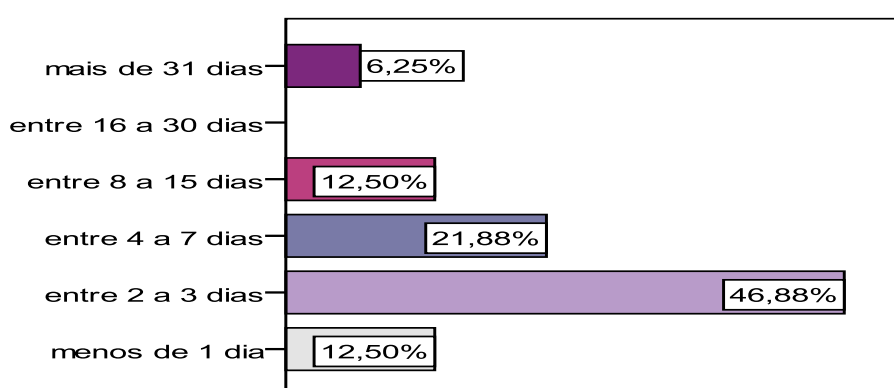
3.2 Resultados Obtidos

Na totalidade dos questionários apenas 8 (25%) foram preenchidos por outra pessoa que não o próprio paciente (12,5% pelo marido/esposa/filho(a); 9,4% pelo pai/mãe ou substituto legal e 3,1% por outros familiares).

A maioria dos pacientes (93,75%) foi tratada por um aluno/ estagiário de Fisioterapia e apenas 6,25% foram tratados por um Fisioterapeuta.

O tempo de espera até iniciar a Fisioterapia (gráfico 1) variou e tendo a maior parte (68,76%) esperado entre 2 a 7 dias.

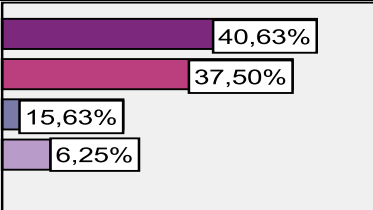
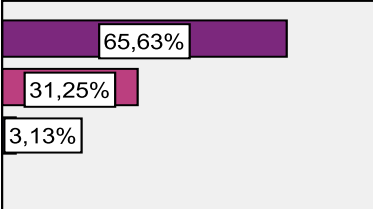
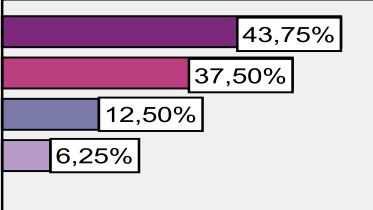
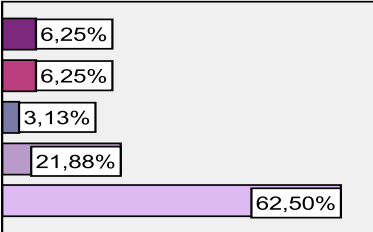
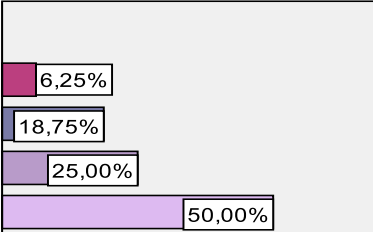
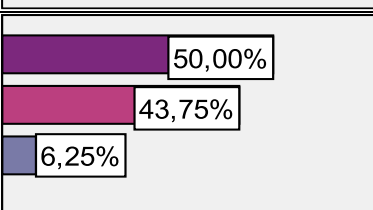
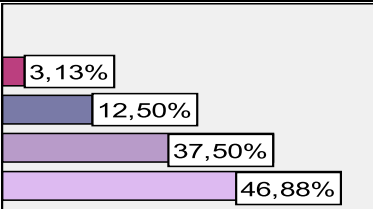
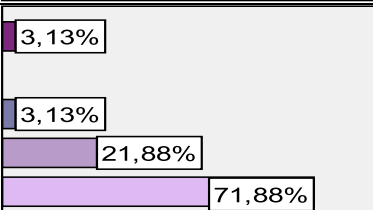
Gráfico 1- Tempo de espera até iniciar fisioterapia



A maioria dos pacientes pode participar na escolha de horário (96,88%) e somente 3,13% refere não ter tido essa possibilidade.

Nas questões relativas às sessões de Fisioterapia e à interação com o terapeuta (questões 3 e 6) observa-se uma positividade nos resultados obtidos. (Tabela 1).

Os Fisioterapeutas dirigiram-se a mim tratando-me pelo nome que escolhi	
Fui tratado com cortesia e consideração	
Não me foi dada a possibilidade de expressar a minha opinião	

Senti-me envolvido nas decisões relativas ao plano de tratamento	
O Fisioterapeuta ouviu-me atentamente	
O Fisioterapeuta informou-me sobre os objectivos a atingir	
O Fisioterapeuta fez-me sentir pouco à vontade	
Pediram-me para fazer actividades que me desagradaram	
Deram-me toda a privacidade que desejei	
O Fisioterapeuta utilizou palavras que eu não compreendi	
O Fisioterapeuta foi brusco quando me fez o tratamento	

Concordo totalmente
 Concordo
 Neutro
 Discordo
 Discordo totalmente

A grande parte dos pacientes “concorda totalmente” com as afirmações relativas à cortesia e consideração (81,25%); 59,38% teve possibilidade de expressar a sua opinião; 40,63% sentiram - se envolvidos nas decisões relativas ao plano de tratamento; 65,63% foram ouvidos pelo terapeuta; 43,75% foram informados sobre os objectivos a atingir e 50% revelam ter tido a privacidade desejada.

A totalidade dos pacientes refere ter havido sensibilidade em relação às suas expectativas, receios e ansiedades.

A tabela 2 sintetiza as respostas obtidas relativamente às questões relacionadas com o Consentimento Informado.

Tabela 2- Aspectos mais relevantes do Consentimento Informado

QUESTÕES	Sim (%)	Não (%)	Não sabe(%)	Não aplicável(%)	Total
Nome do Fisioterapeuta responsável	100	0,0	0,0	0,0	100%
Opções de tratamento possíveis	43,75	34,38	21,88	0,0	100%
Opinião do utente	83,87	9,68	6,45	0,0	100%
Informação dos resultados da 1ª avaliação	81,25	15,63	3,13	0,0	100%
Explicação dos riscos/benefícios do tratamento	71,9	9,4	9,4	9,4	100%
Oportunidade do paciente colocar questões	93,8	6,3	0,0	0,0	100%
Oportunidade de recusar o tratamento	65,6	15,6	6,3	12,5	100%
Opção de escolher ser tratado por um Fisioterapeuta qualificado	37,5	31,3	3,1	28,1	100%
Divulgação dos progressos alcançados	78,1	12,5	0	9,4	100%
Informação sobre exercícios para casa	62,5	9,4	0	28,1	100%
Instrução p/ pedir ajuda	31,3	18,8	3,1	46,9	100%

Pode verificar-se que existem vários aspectos positivos, nomeadamente a informação sobre o nome do fisioterapeuta (100%); a possibilidade de colocar questões (93,8%) e a

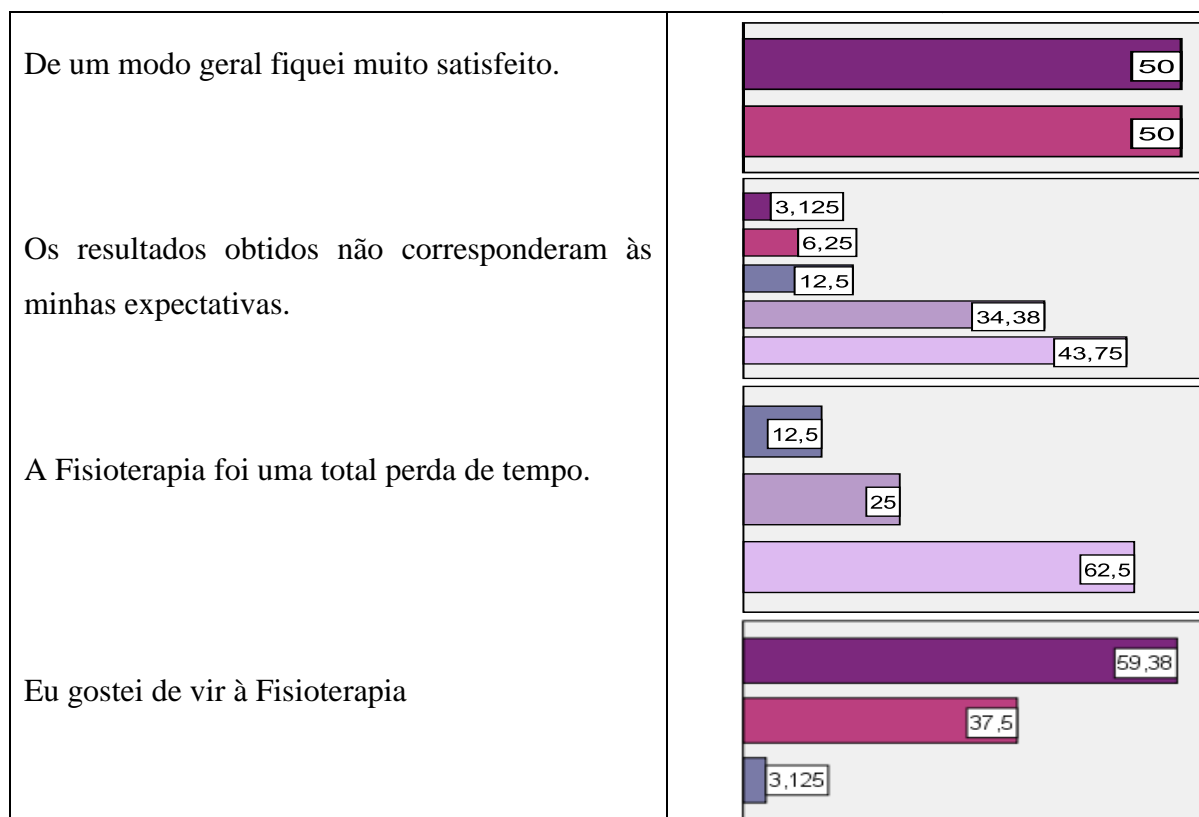
divulgação dos progressos alcançados (78,1%) e os aspectos mais fracos são não poder escolher ser tratado por um fisioterapeuta qualificado (37,5%) e não saber como pedir ajuda, no caso de estar sozinho (31,3%).

Sobre os aspectos relacionados com a alta dos pacientes, apenas 4 (12,5%) responderam às questões, sendo que a maioria das respostas obtidas mostram uma concordância total de 25-50% perante as afirmações e relativamente às instruções sobre a utilização de material no domicílio, obteve-se que 78,1% consideraram a afirmação não aplicável ao seu caso; 15,6% que não tiveram instruções e 6,3% que tiveram instruções.

Quanto à satisfação dos pacientes (tabela 3), avaliada através da questão 10, tem-se que 50% da amostra concordou totalmente com o item correspondente à satisfação geral e 43,75% e 62,5% discordaram totalmente da afirmação “ os resultados obtidos não corresponderam às minhas expectativas” e “ a fisioterapia foi uma total perda de tempo, respectivamente.

No item que avalia o prazer ter vindo à fisioterapia, os resultados mostram que 59,38% dos pacientes se mostram satisfeitos.

Tabela 3- Satisfação geral



Concordo totalmente
 Concordo
 Neutro
 Discordo
 Discordo totalmente

A Tabela abaixo referênciava alguns dos comentários feitos pelos pacientes (questão 11) que poderão ajudar a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Tabela 4- Comentários

<ul style="list-style-type: none">• Os terapeutas deveriam estar mais perto dos alunos para os orientar• O ruído do rádio da piscina é bastante desagradável e quando vêm novos estagiários, os terapeutas deveriam estar mais próximos deles, pelo menos algum tempo para melhor conhecimento sobre o doente porque cada caso requer técnicas diferentes• O local de tratamento está bastante frio• Em termos de hidroterapia falta um balneário devidamente equipado para doentes tetraparéticos, uma marquesa para os vestir e uma cadeira de banho com condições.
--

4. Discussão de resultados

Neste estudo de carácter observacional e transversal que pretendia avaliar a satisfação dos utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa, verificou-se que o tempo de espera até iniciar os tratamentos de Fisioterapia foi entre os 2 e os 3 dias (46,88%), dados que vão de encontro aos obtidos por Machado e Nogueira (2008) no seu estudo realizado em Teresina (Brasil) em várias Clínicas de Fisioterapia da rede pública e privada, que foi de 5 dias. O tempo médio para chegar aos serviços de Fisioterapia foi de $17,75 \pm 8,43$ minutos em contraste com os valores apresentados por Machado e Nogueira (2008) que foi de 28,8 minutos. Contudo, estes valores são certamente influenciados pela localização das clínicas, havendo pacientes que se deslocam de variadas distâncias, o que torna este valor perfeitamente aceitável.

No que respeita às sessões de Fisioterapia e interação com o terapeuta, 59,38% dos pacientes teve possibilidade de expressar a sua opinião, 50% revelam ter tido a privacidade desejada durante o tratamento e 81,25% foram tratados com cortesia e consideração. Suda et al (2009), no seu estudo realizado em Santo André, numa clínica - escola de Fisioterapia, revela valores algo diferentes dos obtidos neste estudo, 49%, 47% e 59%, respectivamente para cada item.

Paradela (2011), no estudo realizado no Porto, na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa, revela ter obtido 85,6% de respostas positivas em itens

relativos à interacção terapeuta - paciente e aproximadamente 92% no item respeitante à privacidade.

Nas questões relativas ao consentimento informado, especialmente sobre a informação dos resultados obtidos no final da primeira avaliação, Paradela (2011) obteve resultados de 82,1% de respostas positivas que são semelhantes aos obtidos no presente estudo, que foram de 81,25%.

No que respeita aos resultados obtidos com o tratamento verifica-se que resultaram numa satisfação de 43,75%, que contrasta com o obtido por Machado e Nogueira (2008) que foi de 97%.

Por fim, no que se refere à satisfação de ter ido à Fisioterapia, evidenciou-se um nível elevado de satisfação (concordo e concordo totalmente), correspondente a uma percentagem de 96,88%, valores análogos aos obtidos no estudo realizado por Machado e Nogueira (2008) que foi de 88% e no estudo de Paradela (2011) que obteve 94,8% de satisfação geral.

5. Conclusão

As pesquisas sobre a satisfação retratam resultados temporários e que precisam sempre de estar em evidência, pois reflectem as condições dos serviços que são oferecidos aos usuários, bem como a avaliação das políticas dos sistemas de saúde. (Machado e Nogueira, 2008).

Este estudo realizado na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa demonstrou existirem níveis de satisfação elevados, cerca de 97%, por parte dos utentes em relação aos cuidados de fisioterapia prestados. É de salientar, que os aspectos relacionados com o envolvimento do paciente durante o processo de tratamento e com a interacção com o terapeuta, demonstram também resultados bastante positivos.

Como referem Machado e Nogueira (2008), a satisfação deve ser o objectivo final de todo serviço de saúde e na Clínica Pedagógica da UFP, não é excepção.

Contudo, para que se consiga atingir o grau de satisfação de 100% é necessário melhorar a qualidade de certos serviços prestados, nomeadamente em aspectos relacionados com o Consentimento Informado, pois apesar de existir uma grande maioria de respostas positivas, verifica-se que há dados relativos ao mesmo que são desconhecidos pelos pacientes. Outro ponto fulcral a incidir e a melhorar será a capacidade de escutar as opiniões dos pacientes, pois eles são a chave das avaliações da

satisfação que constituem um importante indicador da qualidade dos serviços de saúde. (Guiomar et al., 2007 e Monnin e Perneger, 2002).

A qualidade não é só uma meta ou um fim mas é também um incentivo. (Rasgado, 2005).

Neste estudo as limitações encontradas estão relacionadas com o tamanho do conjunto amostral e com o período de recolha de dados. Para eventuais estudos futuros sugere-se que a amostra seja maior, e conseqüentemente mais representativa da população, assim como o período de recolha de dados. Outra sugestão será implementar medidas para aumentar os pontos menos positivos e voltar novamente a avaliar.

6. Bibliografia

Beattie, P. et al. (2002). Patient Satisfaction with Outpatient Physical Therapy: Instrument Validation. *Physical Therapy*, 82(6), pp. 557-565.

Beattie, P. et al. (2005). Longitudinal continuity of Care Is Associated with High Patient Satisfaction with Physical Therapy. *Physical Therapy*, 85 (10), pp. 1046-1052.

Bettencourt, C. et al. (2005). Instrumentos de Auditoria aos Padrões de Prática. *Associação Portuguesa de Fisioterapeutas*. (1ª ed.), Lisboa, pp. 1-35.

Esperidião, M., Trad, L. A. B. (2005). Avaliação da Satisfação de Usuários. *Ciências & Saúde Colectiva*. (10), pp. 303-312.

Franco, S. C., Campos, G.W.S. (1998). Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. *Caderno de Saúde Pública*, 14 (1), pp. 61-70.

Goldstein, M.S. et al. (2000). The Development of an Instrument to Measure Satisfaction with Physical Therapy. *Physical Therapy*. 80(9), pp. 853-862

Guiomar, M. et al. (2007). Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. *Revista Iberoamericana de Kinesiología*, 10 (2), pp.72-85.

Health Services Research (1992).A guide to direct measures of patient satisfaction in clinical practice. *Canadian Medical Association Journal*. 146 (10), pp. 1727-1731.

- Knight, P. K. et al. (2010). Results of a survey of client satisfaction with outpatient physiotherapy care. *Physiotherapy Theory and Practice*, 26(5), pp. 297-307.
- Machado, N. P., Nogueira, L. T. (2008). Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, 12 (5), pp. 401-408.
- Mascarenhas, A. K. et al. (2001). Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery. *Journal of Dental Education*, 65 (11), pp. 1266-1271.
- Mendonça, K. M. P. P., Guerra, R. O.(2007). Desenvolvimento e Validação de um Instrumento de Medida da Satisfação do Paciente com a Fisioterapia. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, 11 (5), pp. 369-376.
- Monnin, D., Perneger, T. V. (2002). Scale to Measure Patient Satisfaction with Physical Therapy. *Physical Therapy*, 82 (7), pp. 682-691.
- Moreira, C. F. et al. (2007). Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioterapia e Pesquisa*, 14 (3), pp. 37-43.
- Paradela, B.(2011). *Avaliação do grau de satisfação dos utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa*. Projecto para conclusão de licenciatura em Fisioterapia, Universidade Fernando Pessoa, Porto
- Pereira, M. G. et al. (2001). Satisfação do Utente e Atitudes face aos Médicos e Medicina: Um Estudo Piloto. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 2 (2), pp. 69-80.
- Rasgado, S. F. (2005). *Avaliação da Satisfação dos pacientes da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa*. Projecto para conclusão de licenciatura em Medicina Dentária, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Roush, S. E., Sonstroem, R. J. (1999). Development of the Physical Therapy Outpatient Satisfaction Survey (PTOPS). *Physical Therapy*, 79 (2), pp. 159-170.
- Suda, E. Y. T et al. (2009). Avaliação da Satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica - escola de Fisioterapia de Santo André, SP. *Fisioterapia e Pesquisa*, 16 (2), pp. 126-131

Anexo I

Exmo. Senhor,

Na sequência do seu trabalho de adaptação cultural do Questionário de Audição ao Utente, venho solicitar a sua autorização para o utilizar no contexto do projecto de investigação para obtenção do grau de licenciatura em Fisioterapia pela Universidade Fernando Pessoa.

O projecto pretende avaliar o grau de satisfação dos utentes em relação aos cuidados de fisioterapia prestados na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da UFP.

Estou ao dispor para alguma informação complementar que possa necessitar e na expectativa das suas notícias.

Queira receber os meus melhores cumprimentos,

Sandra Alves

Cara Sandra Alves

Na minha qualidade de co-autor dos estudos de adaptação do QAU, tenho todo o gosto na sua utilização no âmbito do estudo que refere. No entanto, chamo a atenção para o facto de que a autora original da versão portuguesa é a colega Graça Barros, que trabalha na Clínica Fisiológica, em Lisboa.

Possivelmente já conhece, mas de qualquer modo, anexo um folheto editado pela APF, que lhe poderá interessar. Anexo também uma versão do QAU mais recente (2006).

Bom desenvolvimento do seu estudo, José Pascoalinho.

Anexo II

Comissão de Ética da
Universidade Fernando Pessoa

Exmos. Srs

Sendo aluna do quarto ano da licenciatura em Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa, o meu nome é Sandra Isabel Gomes Alves, aluna nº 20225.

De acordo com o conteúdo do meu projecto final da licenciatura em Fisioterapia, pretendo realizar um inquérito aos utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia com o objectivo de avaliar o grau de satisfação em relação aos cuidados de fisioterapia prestados na Clínica Pedagógica da Universidade Fernando Pessoa – Porto.

O inquérito a ser utilizado será de forma voluntaria por parte dos utentes, assim como a confidencialidade dos mesmos intervenientes.

Estou convicta da relevância desta investigação para o meu projecto e para a própria Instituição.

Deste modo, solicito a apresentação dos documentos em anexo, para a aprovação por esta comissão.

Aguardando deferimento,

Porto, 29 de Dezembro de 2011

Anexo III

Exmo. Sr. Director da
Faculdade de Ciências da Saúde da
Universidade Fernando Pessoa

Sendo aluna do quarto ano da licenciatura em Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa, o meu nome é Sandra Isabel Gomes Alves, aluna nº 20225.

De acordo com o conteúdo do meu projecto final da licenciatura em Fisioterapia, pretendo realizar um inquérito aos utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia com o objectivo de avaliar o grau de satisfação em relação aos cuidados de fisioterapia prestados na Clínica Pedagógica da Universidade Fernando Pessoa – Porto.

O inquérito a ser utilizado será de forma voluntaria por parte dos utentes, assim como a confidencialidade dos mesmos intervenientes.

Estou convicta da relevância desta investigação para o meu projecto e para a própria Instituição.

Deste modo, solicito a apresentação dos documentos em anexo, para a aprovação pela Direcção da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa.

Aguardando deferimento,

Porto, 29 de Dezembro de 2011

ANEXO IV

CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO NUM PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO

Por favor, leia com atenção a seguinte informação e se concordar com o que lhe é apresentado, queira assinar este documento.

O presente trabalho de investigação “Avaliação da Satisfação dos utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia da Universidade Fernando Pessoa” realiza-se para a obtenção do grau de Licenciatura em Fisioterapia pela Universidade Fernando Pessoa e será realizado na Clínica Pedagógica de Fisioterapia da UFP, sob a orientação da Dr.^a Verónica Abreu.

O estudo baseia-se no preenchimento de um Questionário sobre os cuidados de fisioterapia que lhe foram prestados e destina-se a todos os utentes da Clínica Pedagógica de Fisioterapia da UFP.

A sua opinião é importante, pois irá contribuir para melhorar os cuidados e serviços de Fisioterapia. Não existem respostas certas ou erradas, nem quaisquer custos ou prejuízos para os participantes.

A informação recolhida é confidencial e todos os dados obtidos, serão apenas e exclusivamente utilizados para o presente estudo, pelo que a investigadora garante total confidencialidade e anonimato dos mesmos. A identificação dos participantes nunca será tornada pública, salvaguardando assim a privacidade de todos.

Nome:

Assinatura:

Data: / /

SE NÃO FOR O PRÓPRIO A ASSINAR POR IDADE OU INCAPACIDADE, POR FAVOR INDIQUE:

GRAU DE PARENTESCO OU TIPO DE REPRESENTAÇÃO:

NOME:

ASSINATURA:

DATA:

ESTE DOCUMENTO É COMPOSTO POR 8 PÁGINAS

Investigadora: Sandra Alves; Estudante do 4º ano da Licenciatura em Fisioterapia pela UFP; Contacto telefónico: 934364038; Endereço electrónico: 20225@ufp.edu.pt; Orientadora: Dr.^a Verónica Abreu

Anexo V

Questionário de audição ao utente

Preencha o questionário colocando uma **crúz (X)** no quadrado adequado e faça os comentários desejados nos espaços reservados para os mesmos.

Data de Nascimento: _____/_____/_____

Género Sexual: Feminino Masculino

Estado Civil: Solteiro/a Casado/a Viúvo/a Divorciado/a

Profissão: _____

Grau de Escolaridade: Sem escolaridade

Primeiro ciclo (1º,2º,3º,4º anos)

Segundo ciclo (5º e 6º anos)

Terceiro ciclo (7º,8º,9ºanos)

Ensino secundário

Ensino Pós Secundário Não Superior (CET)

Ensino superior: Licenciatura Mestrado Doutoramento

Por favor, indique a área de estudos: _____

Tempo de deslocação até à Clínica Pedagógica de Fisioterapia? _____ (minutos)

É a primeira vez que recorre a serviços de Fisioterapia? Sim Não

Quando iniciou Fisioterapia na Clínica Pedagógica da Universidade Fernando Pessoa?

_____(dia) / _____ (mês) / _____(ano)

Domínio da Patologia: Músculo-esquelético Cardiovascular Respiratório

Neurológico (AVC, Traumatismo Craniano, Parkinson, Esclerose Múltipla, etc.)

Outro indique qual: _____

1. Se for outra pessoa, que não a própria, a preencher este questionário, por favor diga qual a sua relação:

- marido/ esposa/ filho/ filha
- pai / mãe ou substituto legal
- outros familiares
- cuidador (pessoa que cuida do utente)

2. O seu tratamento foi realizado por:

- um aluno/estagiário de Fisioterapia
- um Fisioterapeuta
- um auxiliar de acção médica
- outro qual: _____
- não sei

Ao recorrer aos cuidados de fisioterapia

2.1 Depois de uma consulta médica/visita médica, quanto tempo esperou até iniciar a Fisioterapia?

- menos de 1 dia
- entre 2 a 3 dias
- entre 4 a 7 dias
- entre 8 a 15 dias
- entre 16 a 30 dias
- mais de 31 dias

2.2 Pode participar na escolha do horário das sessões de tratamento de Fisioterapia

- | | Sim | Não | Não Aplicável |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Sessões de fisioterapia

Classifique as seguintes afirmações de acordo com a sua opinião

3. 1 Os Fisioterapeutas dirigiam-se a mim, tratando-me pelo nome que escolhi.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 2 Fui tratado com cortesia e consideração.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 3 Não me foi dada a possibilidade de expressar a minha opinião.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 4 Senti-me envolvido nas decisões relativas ao plano do tratamento.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 5 O Fisioterapeuta ouviu-me atentamente.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 6 O Fisioterapeuta informou-me sobre os objectivos a atingir.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 7 O Fisioterapeuta fez-me sentir pouco à vontade.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.

4. 1 Pretendemos ser sensíveis às suas expectativas. Na sua opinião, isso foi alcançado?
_____ (sim/não) Se respondeu não, aponte as suas razões. _____

4. 2 Pretendemos ser sensíveis aos seus receios e ansiedades. Na sua opinião, isso foi alcançado?
_____ (sim/não) Se respondeu não, aponte as suas razões. _____

5.

sim não não sabe

5. 1 Foi-me dito o nome do Fisioterapeuta responsável

pelo meu tratamento?

5. 2 Foram-me dadas a escolher várias opções de tratamento?

5. 3 Fui encorajado a dizer o que pretendia?

5. 4 Foram-me explicados os resultados da avaliação feita

pelo fisioterapeuta no final da 1ª sessão?

6.

6.1 Pediram-me para fazer algumas actividades que me desagradaram.

discordo
totalmente

discordo

neutro

concordo

concordo
totalmente

6.2 Deram-me toda a privacidade que desejei.

discordo
totalmente

discordo

neutro

concordo

concordo
totalmente

6.3 O Fisioterapeuta utilizou palavras que eu não compreendi.

discordo
totalmente

discordo

neutro

concordo

concordo
totalmente

6.4 O Fisioterapeuta foi brusco quando me fez o tratamento.

discordo
totalmente

discordo

neutro

concordo

concordo
totalmente

7.	sim	não	não sabe	não aplicável
7. 1 O Fisioterapeuta explicou-me os benefícios e os riscos inerentes ao tratamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 2 Deram-me oportunidade para colocar questões.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 3 Informaram-me do meu direito de recusar o tratamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 4 Foi-me dada opção de ser tratado por um Fisioterapeuta qualificado, caso me tenha sido proposto ser tratado por um aluno/estagiário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 5 Mostraram-me os progressos por mim alcançados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 6 Antes de falar com a minha família/amigos pediram a minha permissão.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 7 O Fisioterapeuta pediu-me autorização para facultar informação a outros profissionais de saúde sobre a intervenção da Fisioterapia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 8 Foi-me explicado claramente o que tinha que fazer ao ter seguir um programa de exercícios em casa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 9 Assinei um documento dando o meu consentimento, caso tenha sido fotografado e/ou filmado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.10 Foi-me indicada a forma de pedir ajuda, caso tenha sido deixado sozinho durante a sessão de tratamento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Na altura da alta da Fisioterapia (se não se aplica, passe à questão nº 9)

Uma vez terminada a intervenção da Fisioterapia, os procedimentos para alta, devem decorrer com normalidade.

8.1 Senti-me envolvido no planeamento da minha alta.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.2 Fui avisado com antecedência da data prevista para a minha alta.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.3 Compreendi facilmente o meu Fisioterapeuta, nas informações relativas à alta.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.4 Todos os procedimentos para a minha alta decorreram com normalidade.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Foram-me dadas instruções para a utilização de equipamento/material caso este me tenha sido fornecido, para utilizar no domicílio?

Sim	Não	Não aplicável
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Impressões Gerais

Por favor, indique a sua impressão global acerca dos cuidados que recebeu na Fisioterapia.

10. 1 De um modo geral fiquei muito satisfeito.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 2 Os resultados obtidos não corresponderam às minhas expectativas.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 3 A Fisioterapia foi uma total perda de tempo.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 4 Eu gostei de vir à Fisioterapia.

discordo totalmente	discordo	neutro	concordo	concordo totalmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Por favor acrescente alguns comentários que possam ajudar-nos a melhorar os cuidados prestados.

Por favor dobre o questionário em quatro e coloque-o dentro da urna disponibilizada para o efeito.

Muito obrigado pela sua colaboração!