

Satisfação do atendimento fisioterapêutico hospitalar: visão do paciente e do fisioterapeuta**Satisfaction on physical therapy care received in hospitals: point of view of patients and physical therapists****Satisfacción de la atención fisioterapéutica del hospital: visión del paciente y del fisioterapeuta****Recebido: 17/12/2019****Aprovado: 02/05/2020****Publicado: 01/07/2020**

Letícia Andrade Silva¹
Isabel Aparecida Porcatti de Walsh²
Karlla Leandro Costa³
Lislei Jorge Patrizzi Martins⁴
Suraya Gomes Novais Shimano⁵
Marilita Falangola Accioly⁶

Trata-se de um estudo transversal, quantitativo e descritivo, realizado em 2016, com o objetivo de verificar a satisfação dos pacientes e fisioterapeutas em relação ao atendimento fisioterapêutico em um Hospital Universitário Público. A amostra não-probabilística por conveniência, foi composta por 40 indivíduos, com idade de 43,1±10,5 anos; 15 do sexo feminino, com faixa etária entre 26 e 59 (43,1 ± 10,5 anos), correspondente ao grupo de pacientes, com prescrição e realizando fisioterapia. O grupo de profissionais foram 12 fisioterapeutas, do sexo feminino. Foram aplicados dois questionários estruturados, sendo que o primeiro apresentou 12 questões (quatro do domínio Interação, quatro do Recursos e quatro do Ambiente) e o segundo 20 questões (quatro do domínio Interação, quatro do Recursos, quatro do Ambiente, quatro do Condições de trabalho-horário e remuneração, e quatro do Condições de trabalho – equipe e capacitação). O domínio de maior satisfação para os pacientes foi o Ambiente (M=11). A Interação foi o domínio de menor satisfação (8,3). Para os fisioterapeutas o Ambiente foi o domínio de menor satisfação (8,42) e o de maior satisfação foi a Interação (13,5). É salutar iniciar a discussão a respeito da necessidade de instrumentos que avaliem a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, bem como, do profissional fisioterapeuta.

Descritores: Fisioterapia; Satisfação do paciente; Satisfação no emprego, Hospitais públicos.

This is a cross-sectional, quantitative and descriptive study carried out in 2016, aiming to verify the satisfaction of patients and physical therapists regarding physical therapy in a Public University Hospital. The non-probabilistic sample was composed of 40 individuals for convenience purposes, aged 43.1 ± 10.5 years; 15 females, aged between 26 and 59 (43.1 ± 10.5 years), corresponding to the group of patients, with prescription and undergoing physical therapy. The group of professionals was composed by 12 female physiotherapists. Two structured questionnaires were applied, the first of which presented 12 questions (four from the Interaction domain, four from the Resources domain and four from the Environment domain) and the second 20 questions (four from the Interaction domain, four from the Resources domain, four from the Environment domain, four from the Working Conditions domain – hours and payment, and four from Working Conditions domain – staff and training). The domain of greatest satisfaction for patients was the Environment (M = 11). Interaction was the domain of least satisfaction (8.3). For physical therapists, the Environment was the domain of least satisfaction (8.42) and the one with the greatest satisfaction was Interaction (13.5). It is important to start the discussion regarding the need for tools that assess satisfaction of users of physical therapy services, as well as of the professional physical therapist.

Descriptors: Physical therapy speciality; Patient satisfaction; Job satisfaction; Hospital, Public.

Se trata de un estudio transversal, cuantitativo y descriptivo, realizado en 2016, con el objetivo de verificar la satisfacción de los pacientes y los fisioterapeutas en relación con la atención fisioterapéutica en un Hospital Universitario Público. La muestra no probabilística por conveniencia fue compuesta por 40 individuos, de 43,1 ± 10,5 años de edad; 15 mujeres, de 26 a 59 años (43,1 ± 10,5 años), que correspondían al grupo de pacientes, con prescripción y realizando fisioterapia. El grupo de profesionales fueron 12 mujeres fisioterapeutas. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados, el primero con 12 preguntas (cuatro del ámbito de Interacción, cuatro de Recursos y cuatro de Ambiente) y el segundo con 20 preguntas (cuatro del ámbito de Interacción, cuatro de Recursos, cuatro de Ambiente, cuatro de Condiciones de trabajo -horario y remuneración- y cuatro de Condiciones de trabajo -equipo y capacitación-). El ámbito de mayor satisfacción para los pacientes fue el Ambiente (M=11). La Interacción fue el ámbito de menor satisfacción (8,3). Para los fisioterapeutas el Ambiente fue el ámbito de menor satisfacción (8,42) y el de mayor satisfacción fue la Interacción (13,5). Es conveniente iniciar el debate sobre la necesidad de contar con instrumentos que evalúen la satisfacción de los usuarios de los servicios de fisioterapia, así como del fisioterapeuta profesional.

Descriptorios: Fisioterapia; Satisfacción del paciente; Satisfacción en el Trabajo; Hospitales públicos.

1. Fisioterapeuta. Especialista em Saúde do Adulto. Fisioterapeuta e instrutora de Pilates na empresa Simplesmente Ser em Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0001-9593-4903 Email: silva.leticiaandrade@gmail.com

2. Fisioterapeuta. Especialista em Saúde Pública. Mestre em Engenharia de Produção. Doutora em Fisioterapia. Professora Associada do curso de Graduação em Fisioterapia e do Programa de Pós Graduação em Fisioterapia Associativo, Universidade Federal do Triângulo Mineiro / Universidade Federal de Uberlândia (PPGF-UFTM/UFU), Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-2317-1326 E-mail: isabelpwals@gmail.com

3. Fisioterapeuta. Especialista em Fisioterapia Respiratória. Mestranda pelo PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0003-4532-8838 E-mail: karlla.leandro@yahoo.com.br

4. Fisioterapeuta. Especialista em Fisioterapia Motora Hospitalar e Ambulatorial. Mestre em Reabilitação. Doutora em Ciências Médicas. Professora Associada do curso de Graduação em Fisioterapia e do PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-3729-7675 E-mail: lispatrizzi@gmail.com

5. Fisioterapeuta. Especialista em Reabilitação em Ortopedia e Traumatologia. Mestre em Bioengenharia. Doutora em Ciências da Reabilitação. Professora Associada do curso de Graduação em Fisioterapia da UFTM - Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-9421-9227 E-mail: surayagnovais@gmail.com

6. Fisioterapeuta. Mestre em Educação Física. Doutora e Pós Doutora em Ciências da Saúde. Professora Associada do curso de Graduação em Fisioterapia e do PPGF-UFTM/UFU, Uberaba, MG, Brasil. ORCID: 0000-0002-9623-3145 E-mail: marilitafisio@gmail.com

INTRODUÇÃO

Garantir a qualidade do atendimento hospitalar é essencial às pessoas assistidas e aos trabalhadores desses locais. Para isso, é importante ressaltar o conhecimento, a atualização tecnológica, o relacionamento interpessoal, a reorganização dos serviços, a renovação das práticas de saúde, a reestruturação da ambiência o fornecimento de profissionais, materiais necessários, a interação e consentimento do paciente no seu tratamento^{1,2}.

No Brasil, apesar de a avaliação da qualidade na saúde ainda não ser realizada de maneira sistemática e sistematizada, grande parte das instituições já dispõem de instrumentos que possibilitam avaliar o grau de satisfação dos usuários de serviços de saúde e outros itens que também compõem a tríade estrutura, processo e resultado. Não menos importante, é avaliar a percepção do profissional, uma vez que a satisfação de suas necessidades psicossociais na situação de trabalho está diretamente ligada à motivação, melhora da sua produtividade e qualidade da assistência¹⁻³.

A atuação da fisioterapia no ambiente hospitalar vem aumentando amplamente e estudos têm sido voltados aos benefícios da mesma em pacientes hospitalizados. Assim, é importante que se avalie a percepção dos pacientes sobre a qualidade dessa assistência prestada. No entanto, embora estudos apresentem avaliar a satisfação do atendimento da fisioterapia⁴⁻⁷, há um número reduzido dos que se referem à satisfação do usuário de serviços de fisioterapia e de fisioterapeutas em Hospital Universitário Público (HUP).

Assim, um instrumento de avaliação da satisfação do paciente em relação ao atendimento da fisioterapia no HUP é necessário e deve ser diferente dos questionários de intervenções médicas⁵. Da mesma maneira, a avaliação do fisioterapeuta sobre o serviço e sua atuação merece a mesma importância. Desta forma, o objetivo deste estudo foi verificar a satisfação dos pacientes e fisioterapeutas em relação ao atendimento fisioterapêutico em um Hospital Universitário Público.

MÉTODO

Trata-se de um estudo transversal, quantitativo e descritivo realizado em 2016, num HUP, que oferece atendimento terciário de alta complexidade para 27 municípios que compõem a macrorregião do triângulo sul, abrangendo também outras macrorregiões de Minas Gerais, assim como de outros estados da federação⁸. Quatro setores deste HUP participaram do estudo: Unidade de Doenças Infecto Parasitárias (UDIP); Clínica Médica (CM); Clínica Cirúrgica (CC) e Ortopedia (ORT).

A amostra foi não-probabilística, por conveniência e adotada sua maximização para a coleta dos dados, tanto para os pacientes quanto para os fisioterapeutas, no período de três meses. Foram considerados pacientes internados nos setores descritos, correspondente ao grupo de pacientes (GP).

Adotou-se como critérios de inclusão para o GP: internados nos setores citados, com prescrição e realizando fisioterapia, entre 18 e 59 anos, ambos os sexos, estando todos conscientes e verbalizando, conforme informações obtidas nos prontuários, com diagnósticos e comorbidades diversas. Foram excluídos os pacientes que não conseguiram identificar o tratamento fisioterapêutico como distinto dos demais tratamentos da equipe de saúde.

O grupo de profissionais fisioterapeutas (GF) foi composto por todos os atuantes nos setores pesquisados. Os critérios de exclusão do GF foram: profissionais não atuantes nos setores citados acima e aqueles em afastamento ou licença à época da coleta de dados.

A coleta de dados ocorreu no próprio ambiente hospitalar, com duração aproximada de aplicação de 20 minutos. Um único avaliador aplicou os dois questionários estruturados (um para GP e outro para GF). Estes foram elaborados com base em outros estudos⁹⁻¹³ e foram

precedidos por questões relacionadas aos aspectos sociodemográficos (sexo, idade e setor de internação/trabalho).

O questionário, aplicado ao GP, apresentou 12 questões, sendo quatro do domínio Interação (que está relacionado com a interação entre fisioterapeuta e paciente durante todo o processo de atendimento e tratamento), quatro do domínio Recursos (relacionado aos recursos materiais e humanos dos locais estudados) e quatro do domínio Ambiente (relacionado ao ambiente físico dos locais estudados).

Já o segundo questionário, aplicado ao GF, apresentou 20 questões, quatro do domínio Interação, quatro do domínio Recursos, quatro do domínio Ambiente, quatro do domínio Condições de trabalho – Horário e Remuneração (CT–HR), relacionado a satisfação dos fisioterapeutas quanto ao horário de trabalho, intervalo, remuneração, quatro do domínio Condições de trabalho – Equipe e Capacitação (CT–EC), que significa a satisfação dos fisioterapeutas quanto a interação com a equipe, e cursos ou capacitações oferecidos e realizados dentro do serviço. Para cada dimensão os critérios de avaliação variaram conforme Escala *Likert* de quatro pontos (de um a quatro)¹⁰, crescente, considerando as categorias de ruim a excelente.

Para análise dos dados foi organizado banco de dados Excel®, inseridos por dupla digitação e avaliada a consistência. Na identificação de inconsistências foi retomada a leitura do formulário de coleta e então se adequaram as informações. O banco de dados foi transposto ao programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS®) *Statistics Base* versão 24.0. As variáveis numéricas foram analisadas por estatística descritiva por medidas centrais e de dispersão, e as variáveis categóricas foram analisadas por estatística descritiva conforme frequência absoluta e relativa.

Na avaliação dos domínios foi considerada a somatória dos escores para cada questão componente, sendo o máximo de pontuação distribuída de forma respectiva, com n=16 para todos os domínios. Para analisar os escores alcançados na perspectiva de cada domínio frente aos participantes do estudo, procedeu-se a análise univariada para as variáveis categóricas frequência (absoluta e relativa) e para as variáveis numéricas foram calculados a média aritmética (X) e o desvio padrão (dp), com intervalo de confiança de 95% (IC95%).

Este projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Triângulo Mineiro sob protocolo 1.234.848.

RESULTADOS

O GP, formado por 42 pacientes teve exclusão de dois pacientes, pois não conseguiram identificar o tratamento fisioterapêutico como distinto dos demais tratamentos da equipe de saúde, totalizando 40 pacientes (10 de cada setor de quatro setores). Destes 15 do sexo feminino e 25 do sexo masculino, na faixa etária entre 26 e 59 anos ($43,1 \pm 10,5$ anos). O GF, formado por todos os fisioterapeutas dos setores estudados, teve um total de 12, sendo dois da UDIP, três da CM, três da CC e quatro da ORT, todos do sexo feminino.

Para o GP, com relação ao domínio interação, a maioria dos pacientes declaram como “excelente” as respostas às quatro questões (acolhimento da fisioterapia, confiança no atendimento da fisioterapia, fisioterapia ajuda na sua melhora, sentir-se melhor após fazer a fisioterapia). Já no domínio recursos, destaca-se que 42,5% declaram-se excelentemente satisfeitos com a quantidade de vezes que é atendido pela fisioterapia durante um dia, considerando que semana seja de segunda a sexta. No domínio ambiente, 40% relaram como ótima a limpeza do local e 50% excelente o conforto do local (Tabela 1).

Tabela 1. Satisfação dos pacientes em relação ao atendimento fisioterapêutico em um Hospital Universitário Público. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Aspectos	Ruim		Bom		Ótimo		Excelente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Domínio Interação								
Você se sente acolhido pela fisioterapia?	0	0,0%	11	27,5%	7	17,5%	22	55,0%
Você tem confiança no atendimento da fisioterapia?	1	2,5%	10	25,0%	10	25,0%	19	47,5%
A fisioterapia ajuda na sua melhora?	0	0,0%	6	15,0%	8	20,0%	26	65,0%
Você se sente melhor após fazer a fisioterapia?	0	0,0%	5	12,5%	14	35,0%	21	52,5%
Domínio Recursos								
Existem materiais suficientes para a fisioterapia trabalhar?	3	7,5%	13	32,5%	11	27,5%	13	32,5%
Você acha que a quantidade de fisioterapeutas é suficiente para atender todos os pacientes que precisam de fisioterapia?	6	15,0%	14	35,0%	9	22,5%	11	27,5%
Você está satisfeito com a quantidade de vezes que é atendido pela fisioterapia durante um dia, considerando que semana seja de segunda a sexta?	0	0,0%	7	17,5%	16	40,0%	17	42,5%
Você está satisfeito com a quantidade de vezes que é atendido pela fisioterapia nos finais de semana?	3	7,5%	14	35,0%	11	27,5%	12	30,0%
Domínio Ambiente								
Como é o barulho do local em que realiza a fisioterapia?	6	15,0%	12	30,0%	8	20,0%	14	35,0%
Como é a iluminação do local que realiza a fisioterapia?	3	7,5%	8	20,0%	14	35,0%	15	37,5%
Como você considera a limpeza do local em que está?	1	2,5%	10	25,0%	16	40,0%	13	32,5%
Como é o conforto do local em que está?	3	7,5%	5	12,5%	12	30,0%	20	50,0%

N = número; % = porcentagem

Para o GF, destaca-se, com relação ao domínio interação, que a maioria escolheu a opção "ótimo" para todas as perguntas e para os outros domínios a maioria escolheu a opção "bom" para todas as perguntas (Tabela 2).

O domínio de maior satisfação para o GP foi o Ambiente (M=11). A Interação foi o domínio de menor satisfação (8,3). Em contrapartida, para o GF o Ambiente foi o domínio de menor satisfação (8,42), com maior satisfação para o domínio Interação (13,5) (Tabela 3).

Tabela 2. Satisfação dos fisioterapeutas acerca do atendimento fisioterapêutico em um Hospital Universitário Público. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Aspectos	Ruim		Bom		Ótimo		Excelente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Domínio Interação								
A fisioterapia acolhe o paciente?	0	0,0%	1	8,3%	7	58,3%	4	33,3%
Você tem confiança no seu atendimento?	0	0,0%	1	8,3%	6	50,0%	5	41,7%
A fisioterapia ajuda na melhora do paciente?	0	0,0%	0	0,0%	4	33,3%	8	66,7%
Você se sente bem após o trabalho?	0	0,0%	1	8,3%	7	58,3%	4	33,3%
Domínio Recursos								
Existem recursos materiais suficientes para a fisioterapia trabalhar?	5	41,7%	7	58,3%	0	0,0%	0	0,0%
Você acha que a quantidade de fisioterapeutas é suficiente para atender todos os pacientes que precisam de fisioterapia?	6	50,0%	4	33,3%	2	16,7%	0	0,0%
Utiliza os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)?	0	0,0%	2	16,7%	5	41,7%	5	41,7%
Existem EPIs suficientes?	1	8,3%	6	50,0%	3	25,0%	2	16,7%
Domínio Ambiente								
Como é o barulho do local que trabalha?	2	16,7%	9	75,0%	1	8,3%	0	0,0%
Como é a iluminação do local que trabalha?	0	0,0%	10	83,3%	1	8,3%	1	8,3%
Como você considera a limpeza do local que trabalha?	1	8,3%	7	58,3%	3	25,0%	1	8,3%
Como é o conforto local que trabalha?	4	33,3%	6	50,0%	1	8,3%	1	8,3%
Domínio Condições de trabalho - Horário e Remuneração (CT - HR)								
Você está satisfeito com o seu horário de trabalho?	0	0,0%	3	25,0%	7	58,3%	2	16,7%
Você tem intervalos no seu período de trabalho (comer, ir ao banheiro, beber água)?	2	16,7%	1	8,3%	7	58,3%	2	16,7%
Você acha que a remuneração condiz com o seu trabalho?	3	25,0%	4	33,3%	4	33,3%	1	8,3%
Você está satisfeito com a remuneração do seu trabalho?	3	25,0%	3	25,0%	5	41,7%	1	8,3%
Domínio Condições de trabalho - Equipe e Capacitação (CT - EC)								
Existe interação entre todos os fisioterapeutas do serviço?	1	8,3%	4	33,3%	4	33,3%	3	25,0%
Existe interação entre a equipe do local que trabalha?	0	0,0%	0	0,0%	9	75,0%	3	25,0%
Existe um trabalho multiprofissional no local que está?	1	8,3%	6	50,0%	4	33,3%	1	8,3%
Existem cursos ou capacitações frequentes no serviço de fisioterapia?	1	8,3%	3	25,0%	4	33,3%	4	33,3%

N = número; % = porcentagem

Tabela 3. Medidas de tendência central e variabilidade dos domínios de avaliação para pacientes e fisioterapeutas. Uberaba, Minas Gerais, 2016.

Domínios	Paciente					Fisioterapeuta				
	Min	Max	M	dp	IC 95%	Min	Max	M	dp	IC 95%
Interação	8	16	8,3	1,8	7,2 9,4	10	16	13,5	1,9	12,3 14,7
Recursos	7	16	8,6	2,9	6,8 10,4	6	11	9	1,8	7,9 10,2
Ambiente	4	16	11	2,1	9,2 11,8	6	15	8,42	2,5	6,8 10
CT - HR	-	-	-	-	- -	5	16	10,3	3	8,4 12,2
CT - EC	-	-	-	-	- -	8	16	11,3	2,3	9,9 12,8

Min = pontuação mínima; Max = pontuação máxima; M= média aritmética; dp = desvio padrão; IC95% = intervalo de confiança de 95%; CT - HR = Condições de trabalho - Horário e Remuneração; CT - EC = Condições de trabalho - Equipe e Capacitação

DISCUSSÃO

O domínio de maior satisfação para o GP foi o Ambiente, seguidos dos domínios de Recursos e Integração. Pode-se inferir que para os pacientes há maior exigência e crítica com relação aos serviços relacionados diretamente ao seu atendimento e recursos disponibilizados para os mesmos do que ao ambiente físico.

Sabe-se que o paciente internado, além de lutar para recuperar sua saúde, é submetido a agressões do ambiente físico hospitalar, relacionadas a agentes físicos (barulho, temperaturas extremas e outros). Este pode interferir na resposta do paciente ao tratamento agravando o *stress* e afetando negativamente sua recuperação¹⁴.

Nesse contexto, a indicação de bons resultados da percepção do paciente a respeito dessa área pode ser muito importante, uma vez que a humanização do ambiente físico hospitalar colabora com o processo terapêutico dos mesmos e contribui para a qualidade dos serviços de saúde prestados pelos profissionais envolvidos¹⁵.

Em contrapartida, para o GF o Ambiente foi o domínio de menor satisfação, possivelmente pelo fato do espaço físico ter um fluxo de pessoas muito intenso, incluindo trabalhadores, pacientes, estudantes, visitas e acompanhantes; embora os resultados dos aspectos barulho, iluminação, limpeza e o conforto, terem sido classificados como Bom.

A maior satisfação para o GF foi no domínio Interação, que representa a interação entre fisioterapeuta e paciente durante todo o processo terapêutico. É possível que este fato se relacione à criação de vínculo, entre ambas as partes, em todo o processo terapêutico favorecendo que o mesmo seja realizado de forma prazerosa com respeito e intimidade. Neste sentido, outro estudo também analisou o mesmo relacionamento, identificando que 53,9% dos fisioterapeutas classificou a relação como Boa³.

No entanto, esta percepção não se confirma para o GP, uma vez que a Interação foi o domínio de menor satisfação (M=8,3) para este. Estes resultados discordam de outros autores^{10,15} que encontraram percepções mais positivas na relação fisioterapeuta-paciente, embora estivessem avaliando o serviço de fisioterapia ambulatorial. Estudo que avaliou o grau de satisfação de usuários do serviço público de fisioterapia, verificou que os domínios relação fisioterapeuta-paciente e habilidade técnica do fisioterapeuta foram considerados Ótimo/Excelente por 70,8% dos usuários¹⁰.

Em outro estudo, notou-se satisfação com o atendimento da Fisioterapia e a questão com maior pontuação foi o respeito do fisioterapeuta com o paciente. No entanto, 89% dos pacientes recebiam apenas um atendimento fisioterapêutico por dia, 60% deles tinham apenas o nível fundamental e 38% tinham renda mensal de um salário mínimo¹⁵, inferindo-se que por serem pacientes menos instruídos e mais carentes de cuidado, o que os levaria a sentirem-se satisfeitos, mesmo recebendo o mínimo de tratamento.

O fato dos pacientes do presente estudo indicarem a interação com o fisioterapeuta como o domínio de menor pontuação indica a necessidade de melhor avaliação deste aspecto. Uma fragilidade, deste estudo, é não ter outros dados dos pacientes como formação, aspectos econômicos e outros, que pudessem explicar estas percepções dos profissionais e dos mesmos, nesse aspecto. Assim, indica-se a realização de outros estudos dentro deste HUP, que possam analisar de forma mais completa essa questão, valorizando e compreendendo o porquê da insatisfação desses pacientes nesse sentido, de maneira a encontrar formas de superar estas dificuldades.

O resultado referente ao segundo domínio de maior satisfação para o GF (Condições de trabalho–Equipe e Capacitações), pode ser devido ao HUP disponibilizar com frequência capacitações e atualizações de conhecimento e aos setores pesquisados possuírem uma equipe multiprofissional com variedade de diferentes áreas profissionais. Com isso, o contato entre eles é necessário para realizar um atendimento de qualidade.

Nesta mesma linha, estudo que avaliou a importância do relacionamento entre a equipe, relata que a maior satisfação de uma equipe multiprofissional de um hospital psiquiátrico foi nos Relacionamentos¹⁶.

No caso específico de fisioterapeutas, estudo mediu o nível de satisfação de fisioterapeutas na Arábia Saudita e observaram altos níveis de satisfação no trabalho nos domínios de desenvolvimento profissional e trabalho em equipe¹². No Brasil, estudo que avaliou a satisfação no trabalho dos fisioterapeutas da área hospitalar, verificou que 50,6% classificaram como Muito Boa a relação com os colegas no ambiente de trabalho³.

No presente estudo, identificou-se que o domínio Recursos foi o segundo de menor satisfação para GF e os mesmos consideraram que a quantidade de materiais utilizado na terapêutica não era suficiente. Possivelmente isso se relaciona ao fato do HUP ser uma instituição pública, onde os recursos financeiros para a aquisição de equipamentos podem ser insuficientes ou necessita mais tempo para serem adquiridos. Soma-se a isso o fato do mesmo atender 27 municípios que compõem a macrorregião Triângulo Sul do estado de Minas Gerais, sendo o único hospital que oferece atendimento de alta complexidade, 100% público, respondendo por 73% de toda a média e alta complexidade da macrorregião e por 100% da alta complexidade na mesma área⁸.

A quantidade de profissionais para execução dos procedimentos fisioterapêuticos também foi classificada como ruim e bom (50% e 33,3%, respectivamente), pelo GF, e bom pelo GP (35%). Isso se deve, possivelmente, a complexidade do paciente atendido. Segundo os parâmetros de assistência fisioterapêutica hospitalar, da Resolução 444 do COFFITO¹⁷, o número de pacientes atendidos por turno de seis horas pelo fisioterapeuta é de oito a dez. Como sugestão, esta resolução pode ser reavaliada e outros estudos poderiam ser feitos para confirmar esta percepção.

Este estudo reafirma a necessidade de avaliar a satisfação de usuários e profissionais deste serviço. Estudos futuros devem ser delineados para verificar a interação entre variáveis a serem propostas, assim como os domínios deste estudo e a satisfação, procurando compreender as interferências e as causas que permeiam a dinâmica da atividade fisioterapêutica.

CONCLUSÃO

O domínio de maior satisfação para os pacientes foi o Ambiente e para os fisioterapeutas foi a Interação. É salutar iniciar a discussão a respeito da necessidade de instrumentos que avaliem a satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, bem como, do profissional fisioterapeuta.

Como limitações, considera-se a amostra por conveniência e o questionário aplicado ainda não foi validado. Logo, ressalta-se a importância de validar um instrumento de avaliação para verificar a semântica, o balanceamento das questões e a pontuação, para que então os resultados possam ser generalizados para cenários com características semelhantes.

REFERÊNCIAS

1. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação da satisfação dos usuários: considerações teórico-conceituais. Cad Saúde Pública [Internet]. 2006 [citado em 02 abr 2020]; 22(6):1267-76. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>
2. França ISX, Marinho DDT, Baptista RS. Assistência de saúde humanizada: conquistas e desafios em Campina Grande-PB. Rev Rene [Internet]. 2008 [citado em 02 abr 2020]; 9(4):15-23. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/rene/article/view/5099>
3. Fonseca ES. A satisfação no trabalho dos fisioterapeutas da área hospitalar de Cuiabá e Várzea Grande-Mato Grosso, Brasil [dissertação]. Vila Real, Portugal: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; 2011.
4. Spekman HG, Pleasant JM, Sutton GB. The job satisfaction of physical therapists. Physiother Res Int. [Internet]. 1996 [citado em 02 abr 2020]; 1(4):247-54. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9238741>
5. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. Phys Ther. 2002; 82(6):557-65.

6. Monnin D, Perneger TV. Scale to measure patient satisfaction with physical therapy. *Phys Ther.* [Internet]. 2002 [citado em 02 abr 2020]; 82(7):682-91. Disponível em: <https://academic.oup.com/ptj/article/82/7/682/2857659>
7. Lima PMB, Cavalcante HEF, Rocha ÂRM, Brito RTF. Fisioterapia no pós-operatório de cirurgia cardíaca: a percepção do paciente. *Rev Bras Cir Cardiovasc.* [Internet]. 2011 [citado em 02 abr 2020]; 26(2):244-9. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbccv/v26n2/v26n2a15.pdf>
8. Ministério da Educação (Brasil), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa. Curso de Especialização em Gestão de Hospitais Universitários do SUS: Plano Diretor Estratégico do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro [Internet]. São Paulo: EBSERH; 2013-2014 [citado em 03 mar 2016]. 138p. Disponível em: <http://www.ebserh.gov.br/documents/147715/148046/plano+diretor.pdf/52510c9d-c6e3-410c-8d09-a2a3dbcbbc16>
9. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev Bras Fisioter.* [Internet]. 2007 [citado em 02 abr 2020]; 11(5):369-76. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n5/a07v11n5>
10. Rainho MC, Pimenta G, Antunes MC, Monteiro MJ. Validação da escala de stress profissional em enfermeiros. *Rev Port Enferm Saúde Mental* [Internet]. 2015 [citado em 02 abr 2020]; 14:48-54. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpesm/n14/n14a07.pdf>
11. Quinderé ML, Fraga YC, Mont'Alverne DGB. Satisfação dos usuários do serviço público de fisioterapia do município de Maranguape-CE: em busca da participação comunitária. *Anais da Jornada de Fisioterapia da UFC;* 2011; Fortaleza. Fortaleza: UFC; 2011. p. 36-7.
12. Gonçalves JR, Veras FEL, Matos ACM, Lima ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Fisioter Mov.* [Internet]. 2011 [citado em 02 abr 2020]; 24(1):47-56. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n1/v24n1a06>
13. Aleisa E, TSE C, Alkassabi O, Buragadda S, Melam GR. Predictors of global job satisfaction among Saudi physiotherapists: a descriptive study. *Ann Saudi Med.* [Internet]. 2015 [citado em 02 abr 2020]; 35(1):46-50. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26142938>
14. Nogueira ILS. A importância do ambiente físico hospitalar no tratamento terapêutico do paciente hospitalizado. *Especialize On-line* [Internet]. 2015 [citado em 02 abr 2020]; 10(1):1-15. Disponível em: <http://docplayer.com.br/34482226-A-importancia-do-ambiente-fisico-hospitalar-no-tratamento-terapeutico-do-paciente-hospitalizado.html>
15. Martins VP. A humanização e o ambiente físico hospitalar. *Anais do I Congresso Nacional da ABDEH, IV Seminário de Engenharia Clínica;* 2004; Salvador. Salvador: ABDEH; 2004. p. 63-7. Disponível em:
16. Dias GC; Furegatto ARF. Impacto do trabalho e satisfação da equipe multiprofissional de um hospital Psiquiátrico. *Rev Enferm UERJ* [Internet]. 2016 [citado em 02 abr 2020]; 24(1):e8164. Disponível em: http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/humanizacao_ambiente_fisico.pdf
17. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Brasil). Resolução COFFITO n. 444 de 26 de abril de 2014. Altera a Resolução COFFITO nº 387/2011, que fixa e estabelece os Parâmetros Assistenciais Fisioterapêuticos nas diversas modalidades prestadas pelo fisioterapeuta [Internet]. Brasília, DF: COFFITO; 2014 [citado em 24 out 2016]. Anexo 1. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=275977>

CONTRIBUIÇÕES

Leticia Andrade Silva e **Marilita Falangola Accioly** contribuíram na concepção, coleta, análise e interpretação de dados, revisão e redação. **Isabel Aparecida Porcatti de Walsh, Karlla Leandro Costa, Lislei Jorge Patrizzi Martins** e **Suraya Gomes Novais Shimano** participaram na análise e interpretação de dados, redação e revisão.

Como citar este artigo (Vancouver)

Silva LA, Walsh IAP, Costa KL, Martins LJP, Shimano SGN, Accioly MF. Satisfação do atendimento fisioterapêutico hospitalar: visão do paciente e do fisioterapeuta. *REFACS* [Internet]. 2020 [citado em *inserir dia, mês e ano de acesso*]; 8(3):456-463. Disponível em: *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (ABNT)

SILVA, L. A.; WALSH, I. A. P.; COSTA, K. L.; MARTINS, L. J. P.; SHIMANO, S. G. N.; ACCIOLY, M. F. Satisfação do atendimento fisioterapêutico hospitalar: visão do paciente e do fisioterapeuta. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 8, n. 3, p. 456-463, 2020. Disponível em: *inserir link de acesso*. Acesso em: *inserir dia, mês e ano de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (APA)

Silva, L.A., Walsh, I.A.P., Costa, K.L., Martins, L.J.P., Shimano, S.G.N., & Accioly, M.F. (2020). Satisfação do atendimento fisioterapêutico hospitalar: visão do paciente e do fisioterapeuta. *REFACS*, 8(3), 456-463. Recuperado em: *inserir dia, mês e ano de acesso* de *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.