

SELO DE CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA SERVIÇOS DE
FISIOTERAPIA NO BRASIL
SUSTENTABILIDADE E GESTÃO DE QUALIDADE EM QUATRO ANOS DE
PROGRAMA

FERNANDA DOS SANTOS KOEHLER; PATSY BALCONI MANDELLI

INSTITUTO DE PESQUISA E INTERVENÇÃO INTERDISCIPLINAR – IPII;
FENAFISIO – Federação Nacional de Associações e Empresas de Fisioterapia, Brasil.

OBJETIVOS: Trabalhar a gestão da qualidade em serviços de saúde resulta na promoção de serviços mais eficientes, eficazes e integrados que atendam às necessidades da população, gerando valor à organização. O olhar do gestor passa a considerar procedimentos que diminuam os riscos e desperdícios, centrados no paciente e tendo como foco a melhoria contínua que vem acompanhada e passa a ser gerida por indicadores de qualidade, métricas específicas para estabelecer a saúde da empresa. Programas de Qualidade, como certificações e acreditações, servem de base para a construção deste caminho de qualidade nas organizações, permitindo que os gestores tenham clareza nos indicadores que devem ser acompanhados e a compreensão do impacto dele em seus negócios. Com isso, o objetivo deste estudo foi analisar os resultados do Programa de Certificação da Qualidade da FENAFISIO. Este programa de qualidade que tem como base um trabalho de mestrado elaborado pelo método construtivista composto por 43 descritores de qualidade e considera a gestão do conhecimento como fator essencial no desenvolvimento das empresas, avalia a qualidade dos prestadores de Serviços de Fisioterapia que contemplam, em sua gestão, os padrões pré-estabelecido para qualidade, independente da técnica e/ou ferramenta que ele utiliza em seus processos.

MÉTODOS: Análise comparativa entre primeira e segunda auditoria em serviços de Fisioterapia ambulatorial e hospitalar utilizando estudo estatístico, descritivo, interpretativo de caráter longitudinal, o estudo estatístico contemplou análises estatísticas-descritivas e testes de hipóteses não paramétricos. Participantes: 12 prestadores de serviço de Fisioterapia. Os dados analisados são anonimizados e provenientes do Programa de Certificação de Qualidade FENAFISIO.

RESULTADOS: As métricas encontradas sintetizam a média e a variância dos escores de cada descritor no momento do diagnóstico e da auditoria, sendo que sua análise viabiliza a percepção dos itens com maior e menor nível assim como a evolução dos descritores entre os dois períodos. Observou-se que os pilares Prestação de Serviço e Satisfação do Cliente Externo e Interno apresentaram maior variância entre as etapas de diagnóstico e de auditoria (auditoria 1 e auditoria 2). Aprofundando a análise, nestes pilares, os descritores que se destacam com variação acima de 30% entre auditoria 1 e 2 são: Satisfação dos Clientes Externos (88,4%), Competência Profissional (67,1%) e Segurança (42,7%). Em relação aos testes de hipóteses, evidencia-se no comportamento das amostras que houve, de fato, alteração no comportamento da distribuição de valores dos descritores no momento do diagnóstico (auditoria 1) para o momento da auditoria (auditoria 2).

CONCLUSÕES: Os resultados apresentados demonstram que medir a qualidade nos Serviços de Fisioterapia é viável e exequível. A evolução das organizações com os descritores de qualidade entre a auditoria 1 e a auditoria 2 evidenciam que quando os gestores sabem os indicadores que devem observar, o caminho da melhoria contínua passa a ter direcionamento e a gestão de qualidade impulsiona a sustentabilidade da organização. Além disso, o estudo demonstra que a perspectiva construtivista da metodologia utilizada no Programa de Certificação a valida como uma ferramenta para gestão da qualidade, induzindo a busca da qualidade na assistência fisioterapêutica com fatores como segurança, foco na pessoa (considerando o indivíduo como principal ativo estratégico, sustentável para as organizações de saúde, seja ele como cliente, prestador de serviço, colaborador, gerente, líder, gestor, acionista, pagador ou familiar) e nos processos organizacionais.

Florianópolis (SC), 30/09/2022.