

DESENVOLVIMENTO E MELHORIAS DA CLÍNICA DE FISIOTERAPIA DA ESCOLA DE EDUCAÇÃO FÍSICA, FISIOTERAPIA E DANÇA DA UFRGS

Coordenador: ALINE MARIAN CALLEGARO

O projeto visa planejar e realizar ações para o processo de desenvolvimento e gestão dos serviços da Clínica de Fisioterapia da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Dança da UFRGS. Para atingir o objetivo proposto na ação, estão sendo utilizadas metodologias, métodos e ferramentas para o processo de desenvolvimento dos serviços, para a gestão e para o desenvolvimento de melhorias dos processos críticos diagnosticados e priorizados. A gestão de serviços em uma clínica de fisioterapia envolve diversos aspectos, como planejamento, agendamento de consultas, organização das salas de atendimento, atendimento e acompanhamento dos pacientes, além da gestão de pessoas, gestão de materiais e equipamentos, dentre outros. Como é fundamental conhecer o contexto e identificar os desafios enfrentados nesses processos de gestão, bem como compreender as necessidades dos pacientes em relação aos serviços oferecidos pela clínica, uma abordagem qualitativa está sendo utilizada. Para a coleta de dados, instrumentos de pesquisa como entrevistas e questionários estão sendo desenvolvidos e aplicados. Já foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com algumas partes interessadas, a fim de compreender suas percepções e experiências em relação aos processos, desafios e oportunidades da gestão de serviços. Também já foi desenvolvido um questionário para avaliar a qualidade percebida das/os pacientes em relação aos serviços prestados pela clínica. Isso inclui aspectos como a qualidade do atendimento, a acessibilidade, a confiança na equipe e a efetividade do tratamento. A análise aprofundada dos dados coletados permitirá o preenchimento das ferramentas e viabilizará o processo de desenvolvimento dos serviços e identificação de oportunidades de melhorias. Os resultados a serem obtidos por meio do processo de desenvolvimento dos serviços, por sua vez, oportunizarão uma visualização do modelo de serviços da clínica de forma estruturada, bem como das oportunidades de melhorias priorizadas pelas partes interessadas. As sugestões a serem realizadas pela equipe do projeto poderão ser implementadas nos processos de gestão para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela clínica.