



ANÁLISE DA EXPECTATIVA E DA SATISFAÇÃO DO IDOSO EM RELAÇÃO À PRÓTESE AUDITIVA CEPRE/FCM



Izabella dos Santos; Prof^ª. Dr^ª Christiane Marques do Couto

izabella.santos@terra.com.br; cmcouto@fcm.unicamp.br

Bolsa Pesquisa UNICAMP (SAE)

Curso de Fonoaudiologia, Faculdade de Ciências Médicas, CP 6111
Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, CEP 13083-970, Campinas, SP, Brasil.

Palavras chaves: Idoso - Prótese auditiva - Expectativa

1. INTRODUÇÃO

Inúmeros desafios psicossociais e problemas de saúde atingem a população idosa. Dentre eles está a presbiacusia, que altera os limiares auditivos do idoso, podendo gerar insegurança em relação às atividades de vida diária, principalmente na comunicação.

Nesse contexto desafiador, o idoso busca o atendimento fonoaudiológico, a fim de recuperar sua capacidade auditiva e poder participar mais ativamente da sociedade em que vive. Esse indivíduo que busca o atendimento possui expectativas, uma maior ou menor motivação e chega ao fonoaudiólogo repleto de paradigmas sobre a prótese auditiva e seu uso.

A satisfação do usuário está provavelmente relacionada de forma bastante íntima com a expectativa que este tem no início do uso da prótese auditiva. Quando o indivíduo chega ao fonoaudiólogo em busca da prótese auditiva, traz consigo, também, uma bagagem de informações, que podem ser coerentes ou não com a realidade. Com o início do tratamento fonoaudiológico e o uso da prótese auditiva, o indivíduo se depara com a realidade da prótese, seja sobre o seu uso, sobre o seu funcionamento e, principalmente, sobre o benefício que este lhe trará.

Portanto, a relação entre expectativa, satisfação e benefício terá forte influência na reabilitação. Afinal, se a prótese auditiva corresponde à expectativa do idoso e o satisfaz, este a aproveitará e a utilizará do melhor modo possível, acarretando em uma melhor qualidade de vida. Contudo, o oposto também pode ocorrer, ou seja, a expectativa do idoso pode não se concretizar, afetando e minimizando a satisfação deste em relação à prótese, não permitindo, assim, o uso correto da prótese e, conseqüentemente, não alterando a qualidade de vida do idoso.

Desse modo, cabe ao fonoaudiólogo analisar o contexto em que o indivíduo está envolvido, quais suas expectativas em relação à prótese, qual a relação entre a satisfação e o benefício daquele indivíduo para encaminhar do melhor modo a reabilitação fonoaudiológica, promovendo, assim, uma excelente reinserção desse indivíduo na sociedade.

Dentro desse cenário, a presente pesquisa analisou a expectativa e a satisfação dos idosos quanto ao uso da prótese. Além disso, foi possível avaliar se a expectativa deles se alterou antes e após um mês do uso da prótese auditiva e se essa expectativa possui relação com a satisfação do indivíduo quanto ao uso da mesma.

2. MATERIAIS E MÉTODO

2.1 Casuística

Todos os indivíduos que participaram desta pesquisa tinham 60 anos ou mais, possuíam perda auditiva neurosensorial e estavam incluídos no Programa de Saúde Auditiva da UNICAMP, regulamentado pela portaria N° 587/2004. Para a primeira fase da pesquisa, era necessário que esses indivíduos não fizessem utilização prévia de prótese auditiva e, para a segunda fase, foi fundamental que esses idosos estivessem utilizando a prótese auditiva no mínimo há um mês.

Na primeira fase da pesquisa, foram entrevistados 14 idosos, com idade entre 60 e 85 anos (média de 66,8 anos). Já na segunda fase foram entrevistados 10 dos 14 idosos, com idade entre 60 e 85 anos (média de 68,4 anos). Na tabela 1 são expostas algumas características destes sujeitos.

Tabela 1- Características dos sujeitos entrevistados

Sujeito	Sexo	Atividade de lazer	Trabalho	Religião
1	feminino	visita as filhas	Aposentado	evangélica
2	masculino	Pesca	Carpinteiro	Católica
3*	masculino	ir à igreja	Bicos	Católica
4	masculino	Igreja e Pesca	Costureiro	Católica
5	masculino	Natação, Vôlei, Academia, excursão, Baile	Aposentado	Ateu
6*	masculino	Pesca, esportes, Baile	Pedreiro	Católica
7	masculino	Igreja	Sapateiro/comerciante	evangélica
8	feminino	nenhuma	Costureiro	Católica
9*	masculino	Pesca, Futebol, Remo e Natação	Porteiro	Católica
10	masculino	Malha, baralho	Mecânico	Católica
11*	masculino	TV	Afastado (graças a PA)	Católica
12	feminino	crochê, plantas, culinária, pintura	do lar	Evangélica
13	feminino	Igreja e TV	Pensionista	Católica
14	masculino	Ginástica, natação, grupo 3ª idade	Bicos de pedreiro	Ateu

* Indivíduos não participaram da segunda etapa da pesquisa.

2.2 Procedimento

A coleta de dados se deu com o uso de dois questionários.

Um dos questionários utilizados foi o Questionário de Avaliação da Expectativa do Indivíduo quanto ao uso da prótese auditiva, semi-aberto, que foi formulado pela própria pesquisadora.

O segundo questionário utilizado foi o Questionário Internacional Aparelho de Amplificação Sonora / QI-AASI (The International Outcome Inventory for Hearing Aids / IOI-HA), elaborado por Cox et al (2000) apud Cox e Alexander (2002), o qual foi traduzido para o português por Cox et al (2002).

O primeiro questionário, acima citado, foi aplicado quando os indivíduos receberam a prótese auditiva no Programa de Saúde Auditiva da UNICAMP. Um mês após o uso, esses indivíduos retornaram para o atendimento, quando então o primeiro questionário foi novamente aplicado, a fim de se avaliar as variações que ocorreram na expectativa do indivíduo antes e após um período de tempo com o uso da prótese auditiva. Neste mesmo dia, após um mês de uso, foi aplicado também o segundo questionário, avaliando a satisfação do indivíduo quanto ao uso da prótese auditiva.

Em ambas as coletas fez-se uso de um entrevistador, uma vez que muitos dos entrevistados têm problemas visuais devido à idade e/ou problemas de letramento. Os indivíduos participantes deste estudo foram esclarecidos sobre os objetivos do mesmo e manifestaram sua concordância por meio de declaração em termo de consentimento pós-informação. Esse consentimento foi obtido anteriormente à aplicação do questionário, e após leitura do termo de consentimento.

A análise de dados foi feita de um modo qualitativo e quantitativo (descritivo).

Foi realizada uma análise de conteúdo das respostas dos indivíduos dadas ao questionário de expectativa. Para cada pergunta feita, foram abertas categorias possíveis de respostas. Além disso, avaliaram-se as mudanças nas categorias que surgiram na primeira e na segunda fase da pesquisa.

Em relação ao questionário QI-AASI, foram avaliadas as respostas de todos os indivíduos em relação a cada questão. Os itens são pontuados de 1 (pior resultado) a 5 (melhor resultado). Um escore mais alto é indicativo de melhor avaliação da prótese auditiva. A pontuação total que cada indivíduo obteve em relação ao questionário QI-AASI foi dividida em faixas de pontuação (7- 14, 15 - 21, 22 - 28 e 29 - 35 pontos).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Questionário de Expectativa

O idoso traz consigo expectativas pré-definidas sobre a prótese auditiva. De acordo com Bess et al (2001), os idosos chegam para o atendimento com uma

opinião formada sobre a prótese auditiva, devido as informações recebidas por meio de meios de comunicação ou amigos. Um dos participantes afirmou, na primeira fase desta pesquisa, *que esperava ouvir melhor, mas que a prótese auditiva tinha um "ronquinho"*, pois sua amiga lhe havia dito isso.

Esta expectativa deve ser considerada no momento da adaptação, e a expectativa que mais foi encontrada neste estudo referia-se a comunicação. Na primeira fase da entrevista, houve 42 ocorrências para a comunicação, e na segunda fase 28 ocorrências, abrangendo situações de lazer, de trabalho e vida diária. De acordo com Mansur e Viude (1996), é graças à perda auditiva que os idosos perdem informações auditivas provenientes do meio ambiente. Segundo estes autores, a comunicação é fundamental para o idoso reafirmar sua identidade e seu papel dentro da sociedade, que muitas vezes tem atitudes preconceituosas em relação ao idoso que não ouve bem, o que pode gerar um isolamento social. Este fato pode ser observado em muitas respostas, *como Não ficar sozinha num canto, porque eu não ouço o que eles falam (filhos) e daí eles ficam lá conversando e eu fico sozinha num canto.*

A expectativa relacionada à comunicação, acaba abrangendo vários ambientes ou interlocutores diferentes com quem esta comunicação vai se dar. A família é uma organização social muito citada por todos os idosos. Será por meio da prótese auditiva que os idosos poderão se comunicar melhor com seus familiares e resolver problemas que existam dentro desse núcleo familiar, exprimido por, *Não brigar mais com a minha mulher, porque eu não escuto e ela me xinga.* Pode-se observar, também, que muitas vezes os idosos apenas tiveram conhecimento da sua dificuldade auditiva e buscaram a prótese auditiva por influência dos próprios familiares.

Aprecupação com o seu interlocutor, principalmente se este for da família, fica clara nas respostas dos idosos, os quais afirmam que não gostam de chatear os outros pedindo-lhes para repetir o que foi dito como *Entender as pessoas sem pedir para elas repetirem toda hora. É chato! Elas não gostam.*

O lazer compõe as expectativas dos idosos. Neste estudo a importância do lazer foi levantada, havendo pessoas que buscavam a prótese auditiva para *Ouvir TV mais baixa ou Sair com as minhas amigas, no grupo da 3ª idade.*

O lazer associado à religião e a ação da prótese auditiva neste contexto foi muito citado pelos idosos. De acordo com Monteiro (2004) a espiritualidade tem uma função importante na vida dos idosos, pois será através dela que o idoso lidará melhor com as mudanças e perdas de sua vida. Muitos idosos também afirmavam que a prótese auditiva lhes proporcionaria a cura (*Vou usar o aparelho até me curar*). Avaliando o discurso destes idosos, podemos inferir que eles esperavam que com o uso da prótese auditiva a cura fosse obtida, mas a avaliando como moeda de troca, pois eles haviam buscado a prótese auditiva e alguém, com poder superior, faria com que a prótese os curasse.

Ao buscar a prótese auditiva, o idoso traz consigo também o desejo de independência, ou seja, o desejo de realizar atividades do dia a dia sem a necessidade de um cuidador. A busca pela independência através do uso da prótese auditiva foi percebido neste estudo em respostas como *E quando o gás e o homem da água passarem, eu vou escutar e não vou ficar tão preocupada.*

Mesmo com tantas expectativas positivas em relação ao uso da prótese auditiva, observou-se que algumas mulheres trazem consigo uma expectativa negativa em relação à aparência com a prótese auditiva. *Quis o pequeno para não aparecer orelha grande, aí os outros ficam olhando e Vou deixar o cabelo crescer para não aparecer.* Gatto (1996) quando afirmou que mulheres idosas são mais preocupadas com a sua aparência, do que os homens. Isto ocorre, pois as mulheres idosas vêem alterações na sua pele, cabelos, o que modifica a sua auto-imagem.

O questionário de expectativa foi aplicado duas vezes, a fim de se avaliar as mudanças em relação à expectativa dos idosos antes e após um mês de uso da prótese auditiva. Na primeira fase, ao responder as perguntas, os idosos diziam que queriam ouvir melhor, sem especificar quem ou o que eles buscavam ouvir melhor, como por exemplo, *Entender e escutar melhor as pessoas.* Já na segunda fase, o número de ocorrências relacionadas a "outras pessoas" diminuiu, afinal, os idosos passaram a especificar quem eles buscavam ouvir melhor, como por exemplo, filhos, amigos, parceiras de dança, conjuges, padre, equipamentos eletrônicos (televisão, telefone): *Ouvir melhor, mais claro meus amigos, as damas e a professora. Sabe eu gosto de aprender as coisas e agora eu consigo ouvir o que a professora diz lá frente e faço direito em casa.* Até mesmo as condições em que os idosos ouviriam foram evidenciadas na segunda fase, como por exemplo, *Conversar quando tem muita gente, poder responder direito e participar ou Ouvir melhor os outros, principalmente aqueles que estão longe ou no meio de barulho, como lá no serviço.* Um exemplo bastante importante foi o de uma senhora que afirmou não trabalhar, apenas cuidar da casa. Contudo, na segunda fase da pesquisa, quando questionada se a prótese auditiva auxiliaria no trabalho, ela afirmou *Não trabalho, mas em casa vou poder perceber se algum eletrodoméstico está com barulho diferente e levar para arrumar.*

Esta especificidade se mostrou também em discursos como *Mexer direito com ele para melhorar a voz, ou Ouvir o padre sem ficar com aquele apito na minha cabeça,* indicando uma expectativa relacionada ao funcionamento da prótese auditiva, o que não surgiu na primeira fase.

3.2 Questionário de Satisfação

Será após um tempo de uso que o idoso verificará se as suas expectativas são reais e podem ser resolvidas com o uso da prótese auditiva ou não. Um meio de mensurar a satisfação é fazendo uso do questionário QI-AASI. Os dados coletados com o uso deste questionário neste estudo condizem com os dados encontrados na literatura e podem ser observados nos gráficos 1 a 8.

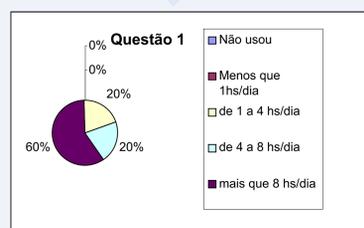


Gráfico 1- Resultados da Questão 1 do Questionário QI-AASI

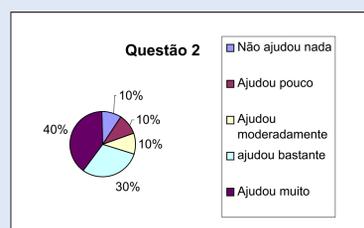


Gráfico 2- Resultados da Questão 2 do Questionário QI-AASI

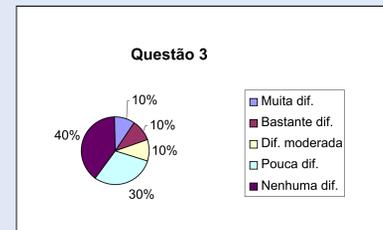


Gráfico 3- Resultados da Questão 3 do Questionário QI-AASI

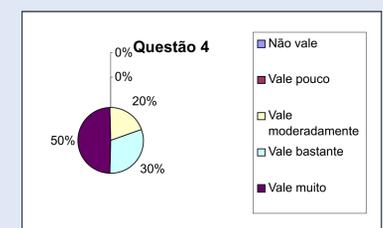


Gráfico 4- Resultados da Questão 4 do Questionário QI-AASI

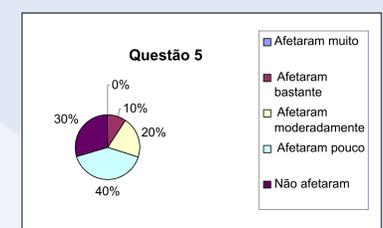


Gráfico 5- Resultados da Questão 5 do Questionário QI-AASI

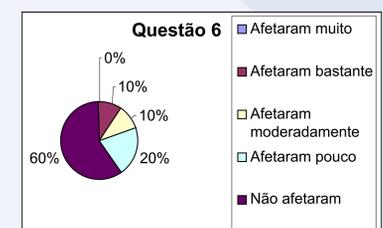


Gráfico 6- Resultados da Questão 6 do Questionário QI-AASI

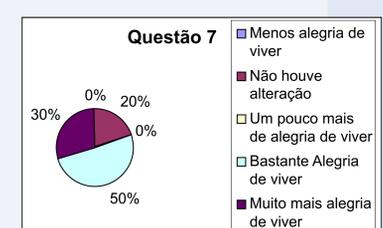


Gráfico 7- Resultados da Questão 7 do Questionário QI-AASI

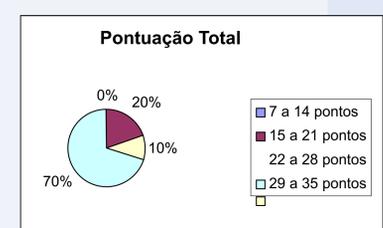


Gráfico 8- Pontuação Total dos indivíduos

4. CONCLUSÃO

A partir deste estudo podemos concluir:

- os idosos buscam a prótese auditiva com a expectativa de que esta melhore sua comunicação.
- a expectativa se torna mais específica após um tempo de uso.
- a maioria das pessoas faz uma boa avaliação da prótese auditiva
- quanto mais altas forem as expectativas das pessoas, mais chances se tem de insatisfação

Acredita-se que a orientação para estes indivíduos é de fundamental importância, para que eles saibam quais os limites e possibilidades da prótese auditiva a fim de maximizar a satisfação.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bess FH, Hedley-Williams A, Lichtensteins MJ. Avaliação Audiológica em idosos. In: Musiek FE, Rintelmann WF. Perspectivas atuais em avaliação auditiva. São Paulo: Ed. Manole, 12ª Edição, 2001. p. 343-62.

Cox, RM, Alexander GC. The international outcome inventory for hearing aids (IOI-HA): psychometric properties of the English version. International Journal of Audiology 2002; 41:30-35

Cox, R.M, Hyde, M., Gatehouse, S. et al. Optimal outcome measures, research priorities and international corporation. In: Ear Hear, 2000, 21:106S-15S

Cox RM, Stephens D, Kramer SE. Translation of the international outcome inventory for hearing aids (IOI-HA). International Journal of Audiology 2002; 41:3-26

Gatto IB. Aspectos Psicológicos do envelhecimento. In: Neto PM. Gerontologia. São Paulo: Ed. Atheneu; 1996. p.109-13

Mansur LL, Viude A. Aspectos Fonoaudiológicos do envelhecimento. In: Neto PM. Gerontologia. São Paulo: Ed. Atheneu; 1996. p.284-95

Monteiro DMR. Espiritualidade e envelhecimento. In: Py L et al (org) Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais. Rio de Janeiro: Ed. Nau; 2004. p.159-81