
Aplicabilidade das medidas de satisfação em usuários de aparelho de amplificação sonora individual: revisão sistemática

Applicability of satisfaction questionnaires to the users of hearing aids: systematic review

Aplicabilidad de las medidas de satisfacción de usuarios de aparatos de amplificación sonora individual: revisión sistemática

Karen Medeiros Lessa*
Maria Inês Dornelles da Costa Ferreira**

Resumo

Tendo em vista o crescente interesse e a preocupação com a adaptação dos Aparelhos de Amplificação Sonora Individual (AASI) e a satisfação dos usuários, inúmeras pesquisas foram realizadas com medidas de autoavaliação, para verificar o nível de satisfação dos usuários. O objetivo deste estudo é verificar a aplicabilidade de questionários de medidas de satisfação, em usuários de AASI. Caracteriza-se por ser uma revisão sistemática de literatura, em que os estudos foram selecionados a partir de critérios de inclusão, previamente estabelecidos. Os questionários de autoavaliação trazem importantes indicadores de

*Centro Universitário Metodista do IPA, Porto Alegre (RS), Brasil

**Docente do Curso de Fonoaudiologia da Faculdade Nossa Senhora de Fátima e do Centro Universitário Metodista do IPA, Porto Alegre (RS), Brasil.

Conflito de interesses: Não

Contribuição dos autores: todas contribuíram para coleta dos artigos e na redação do estudo.

Endereço para correspondência: Maria Inês Dornelles da Costa Ferreira. Rua Luiz Afonso 158 Apto 702 - Bairro Cidade Baixa. CEP: 90050-310. Porto Alegre (RS), Brasil. E-mail: costa.ferreira@terra.com.br

Recebido: 13/01/2014; **Aprovado:** 13/07/2014

satisfação tanto em serviços particulares como públicos. É necessário que os entrevistados compreendam as questões, pois se trata de uma medida que pode ser aplicada, periodicamente, para mensurar o nível de satisfação ao longo do processo de adaptação. Verificou-se que os questionários utilizados nas pesquisas publicadas são fundamentais para mensurar a satisfação de usuários de AASI.

Palavras-chave: Audição; Perda Auditiva; Auxiliares de Audição; Qualidade de Vida; Questionários.

Abstract

In view of the growing interest and concern regarding the adaptation of the hearing aids and the satisfaction of their users, numerous studies have been performed with measures of self-assessment, to check the users' level of satisfaction. The objective of this study is to verify the applicability of satisfaction questionnaires to the hearing aids users. It is characterized by a systematic review of the literature, in which the studies were selected according to the previously established inclusion criteria. The self-assessment questionnaires bring important indicators of satisfaction in both private and public services. It is necessary that the interviewees understand the questions, because it is a measure that can be applied, periodically, for measuring the level of satisfaction throughout the adaptation process. It was found that the questionnaires used in the published researches are fundamental to measure satisfaction of users of hearing aids.

Keywords: Hearing; Hearing Loss; Hearing Aids; Quality of Life; Questionnaires.

Resumen

En vista del creciente interés y preocupación con la adaptación de los aparatos de Amplificación Sonora Individual (AASI) y la satisfacción de los usuarios, se han realizado numerosos estudios con medidas de autoevaluación, para verificar el nivel de satisfacción de los usuarios. El objetivo de este estudio es verificar la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios de prótesis auditivas. Se caracteriza por ser una revisión sistemática de la literatura, en que los estudios fueron seleccionados a partir de criterios de inclusión previamente establecidos. Las encuestas de autoevaluación proporcionan importantes indicadores de satisfacción tanto en los servicios privados como en los públicos. Es necesario que los entrevistados comprendan lo que se está preguntando, pues se trata de una medida que puede aplicarse periódicamente, para evaluar el nivel de satisfacción durante el proceso de adaptación. Resultó que las encuestas utilizadas en las investigaciones publicadas, son fundamentales para evaluar la satisfacción de los usuarios de AASI.

Palabras clave: Audición, Pérdida Auditiva, Audifonos, Calidad de Vida, Encuestas.

Introdução

A audição é um dos sentidos mais importantes, que se encontra relacionado à comunicação e ao equilíbrio. A audição é considerada um sentido fundamental para o desenvolvimento da comunicação humana¹. A perda auditiva neurosensorial é irreversível, sendo um dos distúrbios mais comuns em indivíduos idosos, e tem como consequência o comprometimento da comunicação, ocasionando a privação sensorial e o seu afastamento da família

e das atividades sociais devido à dificuldade de compreender a fala daqueles que os rodeiam. Esses problemas sociais fazem com que os idosos se isolem e tenham uma autoestima baixa, podendo levar, até mesmo, à solidão e à depressão².

Vários autores destacam o aumento da expectativa de vida e a consequente busca por uma melhor qualidade de vida. Nos casos de perda auditiva neurosensorial, o recurso mais utilizado para reabilitação é o Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI).

A adaptação de um AASI proporciona o resgate da percepção dos sons com uma qualidade sonora muito próxima à da audição natural, melhorando a habilidade de comunicação desses indivíduos²⁻⁴. A tecnologia digital e os diversos recursos existentes, atualmente, no AASI proporcionam aos usuários, além do resgate dos sons, melhor compreensão de fala, devolvendo a esses indivíduos o desejo da convivência social.

Uma das queixas mais frequentes apresentadas por indivíduos com perda auditiva é a grande dificuldade de reconhecimento de fala em ambientes competitivos. Para essa, conta-se com AASI com tecnologia e recursos próprios, tais como a compressão e direcionalidade⁵. Na maioria dos centros auditivos, o paciente adquire um AASI e também o acompanhamento para a sua adaptação, além das revisões necessárias. Para muitos indivíduos a conscientização do uso de um AASI é difícil, visto que muitos desses usuários buscam esse recurso por insistência da família; muitos deles não percebem a presença da dificuldade auditiva, chegando, inclusive, a negar tal dificuldade¹.

O sucesso na adaptação de um AASI inclui vários fatores, tais como a escolha do algoritmo adequado ao grau da perda auditiva, a queixa do paciente, a disposição e o desejo de usufruir desse recurso, a persistência no uso, as regulagens frequentes e o acompanhamento periódico.

Nos primeiros meses de uso de um AASI, as dificuldades encontradas por usuários são muito comuns, pois trata-se de um corpo estranho que faz parte da nova experiência para esse indivíduo, exigindo dele um tempo para tal adaptação. Geralmente, são referidas queixas quanto ao manuseio do AASI para a substituição da bateria, a limpeza e alterações nos programas específicos, além de dificuldades para a sua colocação e remoção, desconfortos devido a sons fortes tais como o ruído do trânsito, dificuldade de compreensão da fala em ambientes competitivos e, pouco tempo de uso diário do AASI. Alguns autores referem que quanto maior for o uso diário do AASI, maior será a facilidade de manuseio e cuidados com ele^{6,7}.

A experiência clínica mostrou ao fonoaudiólogo que a relação entre os sistemas de amplificação e as necessidades acústicas encontradas nos exames clínicos não garantem o sucesso da adaptação. É necessário que o profissional enfoque as questões pertinentes à adaptação do sujeito e não apenas

à deficiência auditiva, encontrando, assim, uma prática clínica mais satisfatória⁸.

Há crescente interesse e preocupação com a adaptação e a satisfação que não podem ser mensuradas apenas por testes de ganho funcional, de inserção e inteligibilidade da fala, pois o paciente pode não se encontrar satisfeito. Inúmeras pesquisas foram realizadas com medidas de autoavaliação, para verificar o nível de satisfação de usuários de AASI⁸⁻¹¹.

Dessa forma, o objetivo do estudo é verificar a aplicabilidade dos questionários de medida de satisfação em usuários de AASI.

Método

O método escolhido para o presente estudo é uma revisão sistemática de literatura sobre a aplicabilidade das medidas de satisfação em usuários de AASI.

Para o levantamento dos descritores, utilizou-se o vocabulário estruturado dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), criado para a indexação de artigos de revistas científicas e de outras publicações, assim como para ser usado ao realizar o levantamento bibliográfico nas bases de dados.

Este estudo foi realizado a partir da base de dados Scielo, e dos seguintes descritores: audição, perda auditiva, auxiliares de audição, qualidade de vida, satisfação do paciente, reabilitação e questionários.

Na busca, foram avaliados e selecionados apenas estudos cujo título, resumo ou corpo do artigo tivesse relação com o objetivo do presente estudo, artigos de periódicos nacionais publicados nos últimos cinco anos.

Os estudos foram selecionados a partir de critérios de inclusão previamente estabelecidos e, a partir deste, os dados extraídos.

Descrição

Um dos objetivos principais de uma revisão é agregar fortes evidências de pesquisa para guiar a prática clínica. Ao final do levantamento, nesse sentido, foram encontrados 18 artigos nas bases de dados pesquisadas, porém apenas 12 enquadraram-se nos critérios de inclusão.

Dos doze estudos pesquisados, dez envolveram os seguintes questionários validados: Questionário de Habilidade Auditiva da Localização da Fonte Sonora⁴, *Short Form Health Survey* (SF-36)²,

Questionário Internacional de Avaliação de AASI^{7,9,1,12} (QI-AASI), *Satisfaction With Amplification in Daily Life* (SADL)^{8,13,14}, e *World Health Organization Quality of Life Questionnaire* (WHOQOL)³, e os outros dois envolveram questionários não validados que foram elaborados para os respectivos estudos^{15,6}.

Todos os artigos selecionados para o estudo foram classificados com nível de evidência 2B^{1,3,4,6-15}, exceto um, cujo nível obtido foi 1B².

Oito dos estudos pesquisados tiveram como objetivo avaliar a satisfação de usuários de AASI: quanto à qualidade de vida diária após a adaptação do mesmo e quanto aos cuidados de uso e limpeza^{1,7-9,12-15}.

Dois estudos tiveram como enfoque a qualidade de vida dos usuários antes e após a adaptação. Um deles propôs, também, avaliar a importância do AASI para o equilíbrio de pacientes idosos^{2,3}.

Outros dois estudos elaboraram objetivos distintos dos demais: um deles analisou o benefício do AASI quanto à localização da fonte sonora em indivíduos com perda unilateral, e o outro verificou a retenção de informações quanto ao uso do AASI pelos indivíduos protetizados^{4,6}.

Quatro estudos escolheram o questionário *International Outcome Inventory for Hearing Aids* (IOI-HA) como medida de satisfação, tendo sido utilizado em sua versão original, e na versão em Português QI-AASI. Os autores concluíram em todos os estudos alto grau de satisfação nos sete domínios avaliados no questionário, salientando assim o elevado nível de qualidade de vida após a adaptação. Esse questionário avalia domínios importantes para o sucesso na adaptação, tais como: uso, benefícios, limitações de atividade residual, satisfação, restrição de participação residual, impacto nos outros e qualidade de vida. Nos estudos pesquisados, o domínio qualidade de vida foi o que apresentou o valor mais significativo estatisticamente, demonstrando que a amplificação proporcionou mais satisfação aos usuários. Esses e outros estudos demonstraram a importância do acompanhamento ao paciente, e quanto necessário se faz o uso dos questionários de autoavaliação, mostrando a eficácia do uso do AASI e reduzindo o número de pacientes que o abandonam por insatisfação^{1,7,9,12}.

Três estudos utilizaram, como medida de satisfação, o questionário SADL. Os autores atribuíram elevado grau de satisfação dos usuários com a

adaptação, mostrando, também, que a satisfação dos usuários não tem relação com outras variáveis como: idade, tempo de adaptação, gênero e tipo de AASI. Algumas das problemáticas apontadas nos estudos como, por exemplo, situações de uso de telefone, desempenho em ambientes ruidosos, microfonia e tempo de uso diário do mesmo, seriam minimizadas com retornos mais frequentes dos usuários ao local onde o AASI foi adaptado, de forma a serem monitorados, treinados e orientados, diminuindo, assim, essas e outras dificuldades que podem surgir no processo da adaptação^{8,13,14}.

Um estudo mostrou que, após a adaptação do AASI, os pacientes classificaram sua qualidade de vida como boa ou muito boa, ou seja, o AASI contribuiu para melhorar a qualidade de vida geral dos indivíduos participantes da pesquisa. Os autores utilizaram o questionário WHOQOL, como medida de satisfação, visando, principalmente, a qualidade de vida após a adaptação. Em meio à questão sobre sentimentos negativos, observou-se que, mesmo após esse processo, alguns pacientes continuaram a ter tais sentimentos, os quais podem ter sua origem em outros fatores relacionados ao envelhecimento, como a depressão e a solidão³.

O estudo que objetivou verificar os efeitos da adaptação no equilíbrio e no medo de queda em idosos mostrou que o uso da amplificação propiciou melhora significativa nos domínios de qualidade de vida. Tal pesquisa utilizou o instrumento de avaliação de qualidade de vida SF-36. A efetiva adaptação com o AASI reflete-se em mais autoconfiança e, por consequência, reduz o medo de queda².

Outra pesquisa analisou o benefício da localização auditiva após a adaptação do AASI em indivíduos com perda auditiva unilateral e mostrou que os pacientes cuja perda auditiva era de grau leve a moderado obtiveram maior redução na dificuldade de localização sonora após seis meses de uso do AASI. Por outro lado, aqueles com perda auditiva de severa a profunda obtiveram benefícios, porém menores. Os autores concluíram que houve benefício com o uso do AASI quanto à localização sonora salientando a importância da amplificação. O estudo não referiu a utilização do instrumento como medida de satisfação, porém conclui-se que a partir da evidente melhora da localização sonora, a satisfação dos usuários foi promovida⁴.

Objetivando a verificação da retenção de informações sobre a perda auditiva, o uso e os cuidados com o AASI em novos usuários, um estudo mostrou

que existe uma diferença significativa entre a retenção de informações por indivíduos adultos e idosos. Os autores concluíram que existe maior perda da informação fornecida sobre o uso e os cuidados com o AASI e sobre a perda auditiva entre os idosos, já que a memória encontra-se mais comprometida, sendo necessária a utilização de medidas que facilitem a retenção dessas orientações. O estudo não menciona a utilização do questionário como medida de satisfação e sim como um meio para mensurar a retenção de informação, porém é possível concluir que quanto maior for a retenção das informações quanto aos cuidados e uso do AASI, melhor será a adaptação do indivíduo a ela, obtendo, assim, a satisfação com a amplificação⁶.

Com o objetivo de avaliar a adequação de um instrumento, em fase de implantação, outro trabalho utilizou um questionário composto por 17 questões. Esse instrumento não foi validado e sim elaborado pelos autores do estudo. Mostrou a necessidade de reformulação e reavaliação do instrumento apresentado, e concluiu que os pacientes encontram-se relativamente satisfeitos com o atendimento e com o AASI, porém a maioria dos entrevistados relatou não utilizá-lo, havendo várias queixas na adaptação. Nesses casos, poucos indivíduos retornaram ao serviço de saúde para revisões e novas orientações. Dos 17 entrevistados, 12 relataram problemas para usar o AASI, e nove referiram incômodo quanto ao barulho¹⁵.

Esse, assim como outros questionários abordados no presente estudo, foi aplicado em forma de entrevista aos pacientes, com a intenção de facilitar a compreensão dos mesmos ao questionamento realizado. Mesmo assim, muitos participantes das pesquisas tiveram dificuldades na compreensão das perguntas, obtendo-se, assim, respostas não-fidedignas. Com base nessa problemática, questiona-se a forma como o entrevistador realizou a pergunta. Há também, a possibilidade do entrevistador não ter compreendido a resposta do paciente. Essas são algumas das hipóteses formuladas que poderiam ter influenciado nos resultados dos níveis de satisfação, tendo como contraponto o relato dos entrevistados com intercorrências na adaptação do AASI.

Os estudos apontaram a relevância dos questionários de autoavaliação como medidas de satisfação de usuários de AASI. Essas medidas trazem importantes indicadores de satisfação, tanto em serviços particulares como públicos. É necessário que os entrevistados compreendam as questões,

pois se trata de uma medida que pode ser aplicada periodicamente para mensurar o nível de satisfação ao longo do processo de adaptação.

Considerações Finais

Através do presente estudo verificou-se que os questionários utilizados nas pesquisas publicadas em periódicos nacionais são fundamentais para mensurar a satisfação dos usuários de AASI, uma vez que podem complementar outros métodos de avaliação e, juntamente com o acompanhamento fonoaudiológico, diminuir os níveis de insatisfação.

Referências Bibliográficas

1. José MR, Campos PD, Mondelli MFCG. Unilateral hearing loss: benefits and satisfaction from the use of hearing aids. *Braz J Otorhinolaryngol.* 2011;77(2):221-8.
2. Lacerda CF, Silva LO, Canto RST, Cheik NC. Efeitos da adaptação às próteses auditivas na qualidade de vida, no equilíbrio e no medo de queda em idosos com perda neurosensorial. *Int. Arch. Otorhinolaryngol.* 2012;16(2):156-62.
3. Mondelli MFCG, Souza PJSS. Qualidade de vida em idosos antes e após a adaptação do AASI. *Braz J Otorhinolaryngol.* 2012;78(3):49-56.
4. Mondelli MFCG, Jacob RTS; Ribeiro JP, Felici MGFM, Sanches RCP. Perda Auditiva Unilateral: Benefício da Localização Auditiva após Adaptação de Aparelho de Amplificação Sonora Individual. *Art. Int. Otorrinolaringol.* 2010;14(3):309-15.
5. Oliveira JRM, Lopes ES, Alves AF. Percepção de fala dos deficientes auditivos usando aparelho de amplificação com algoritmo de redução de ruído. *Braz J Otorhinolaryngol.* 2010;76(1):14-7.
6. Geraldo T, Ferrari DV, Bastos BG. Orientação ao usuário de prótese auditiva: retenção da informação. *Art. Int. Otorrinolaringol.* 2011;15(4): 410-7.
7. Ávila VD, Guia ACOM, Frinche AAL, Nascimento LS, Rosa DOA, Carvalho SAS. Relação entre o benefício do aparelho de amplificação sonora individual e desempenho cognitivo em usuário idoso. *Rev. Bras. Geriatr. Gerontol.* 2011;14(3):475-84.
8. Lessa AH, Costa MJ, Becker KT, Vaucher AVA. Satisfação de Usuários de Próteses Auditivas, com Perda Auditiva de Graus Severo e Profundo. *Art. Int. Otorrinolaringol.* 2010;14(3): 338-45.
9. Lopes AS, Costa MJ, Aurélio NHS, Santos SN, Vaucher AV. A Satisfação e o Desempenho de Usuários de Próteses Auditivas Atendidos em um Programa de Atenção à Saúde Auditiva. *Rev. CEFAC.* 2011;13(4):698-709.
10. Tyler RS, Perreau AE, Ji H. Validation of the spatial hearing questionnaire. *EAR Hear.* 2009;30(4):466-74.
11. Monzani D, Genovese E, Palma S, Rovatti V, Borgonzoni M, Martini A. Measuring the psychosocial consequences of hearing loss in a working adult population: focus on validity and reliability of the Italian translation of the hearing handicap inventory. *Acta Otorhinolaryngol Ital.* 2007;27(4):186-91.
12. Picolini MM, Blasca WQ, Campos K, Mondelli MFCG. Adaptação aberta: avaliação da satisfação dos usuários de um centro de alta complexidade. *Rev. CEFAC.* 2011;13(4):676-84.



13. Farias RB, Russo ICP. Saúde Auditiva: Estudo do Grau de Satisfação de Usuários de Aparelho de Amplificação Sonora Individual. *Rev. Soc. Bras. Fonoaudiol.* 2010;15(1):26-31.
14. Aurélio FS, Silva SP, Rodrigues LB, Kuniyoshi IC, Botelho MSN. Satisfação de Pacientes Protetizados em um Serviço de Alta Complexidade. *Brazilian Journal of Otorhinolaryngology.* 2012;78(5):69-77.
15. Barbosa LARR, Vieira SMFV, Manzoni CRT, Caldeira AP, Marques RH, Ribeiro JA, Silva RF. Processo de Construção de Indicadores em Saúde Auditiva. *Rev. CEFAC.* 2011;13(1):102-11.

