

**AValiação DA Satisfação DAS REFEIÇÕES SERVIDAS EM HOSPITAIS
DO MUNICÍPIO DE PATO BRANCO-PR**

Any Caroline Herezais¹, Indiomara Baratto^{1,2}
Flávia Gnoatto¹

RESUMO

A alimentação é um dos fatores que mais influenciam no nível de satisfação dos indivíduos hospitalizados, diante disso, diferentes abordagens têm sido desenvolvidas para examinar as percepções dos pacientes, tais como caixas de sugestões, queixas formais, métodos qualitativos ou auditorias. Porém, os questionários de satisfação são, sem dúvida, o método mais utilizado. Este estudo teve como objetivo analisar a satisfação da dieta hospitalar oferecida pelo Serviço de Nutrição e Dietética aos pacientes internados e seus acompanhantes em dois hospitais públicos no município de Pato Branco-PR. Realizou-se o teste qui-quadrado de Pearson para análise da significância entre os dados. Foram analisados 196 questionários, onde comparou-se a satisfação entre unidades de internação pelo Sistema Único de Saúde e particulares e/ou convênios em cada hospital. O item quantidade foi o que maior diferenciou os serviços de um hospital para o outro, que foi de 87% (hospital A) e 95% (hospital B), sendo que quando questionados nesse item as respostas implicaram tanto para quantidade insuficiente, como quantidade suficiente. Quando questionados em relação ao contato com a equipe de nutrição e/ou coqueiras a satisfação ficou acima de 90% em ambas as unidades. O grau de satisfação em relação aos serviços prestados e as refeições servidas pelo setor de Nutrição e Dietética avaliados nesse estudo apresentou um nível de satisfação classificado de maneira geral como "satisfatório" em ambos os hospitais. Essa satisfação é alcançada quando o cliente faz uso de um produto ou serviço que atende as suas reais necessidades.

Palavras-chave: Nutrição. Pacientes internados. Consumo de alimentos. Satisfação.

1-Faculdade de Pato Branco (FADEP), Pato Branco-PR, Brasil.

ABSTRACT

Evaluation of satisfaction of meals served in hospitals of the municipality of Pato Branco-PR

On the other hand, different approaches have been developed to examine patients' perceptions, such as suggestion boxes, formal complaints, qualitative methods or audits. However, satisfaction questionnaires are undoubtedly the most used method. This study aimed to analyze the satisfaction of the hospital diet offered by the Nutrition and Dietetics Service to inpatients and their companions in two public hospitals in the city of Pato Branco-PR. Pearson's chi-square test was performed to analyze the significance of the data. A total of 196 questionnaires were analyzed, comparing satisfaction between hospitalization units by the Unified Health System and individuals and / or covenants in each hospital. The quantity item was the one that differentiated the services from one hospital to the other, which was 87% (hospital A) and 95% (hospital B), and when questioned in this item the answers implied both insufficient quantity and quantity enough. When questioned regarding the contact with the nutrition team and / or waitresses, satisfaction was above 90% in both units. The degree of satisfaction regarding the services provided and the meals served by the Nutrition and Dietetics sector evaluated in this study presented a level of satisfaction generally classified as "satisfactory" in both hospitals. This satisfaction is achieved when the customer makes use of a product or service that meets their real needs.

Key words: Nutrition. Inpatients. Food consumption. Satisfaction.

2-Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo-SP, Brasil.

E-mails dos autores:
any.nutri@hotmail.com
indybaratto@yahoo.com.br
flavia@fadep.br

INTRODUÇÃO

Conhecida pela sua função vital para a sobrevivência humana a alimentação é essencial para a promoção, manutenção e reestabelecimento da saúde dos indivíduos enfermos. Diante disso tem sido crescente a preocupação com o estado nutricional do paciente hospitalizado, uma vez que a desnutrição intra-hospitalar consiste na causa mais frequente do aumento da morbimortalidade na internação, atingindo entre 30 a 50 % das pessoas hospitalizadas de todas as idades (Demario, Sousa e Salles, 2010).

Os pacientes estão se tornando cada vez mais exigentes com a qualidade no atendimento, com isso os hospitais redefiniram seus pacientes reconhecendo-os como clientes. O ambiente competitivo desafia o profissional nutricionista a fornecer serviços de alimentação de alta qualidade com limitação de recursos (Kim, Kim e Lee, 2010).

A qualidade da alimentação nos hospitais, o atendimento nutricional e a participação do paciente em seu tratamento alimentar e nutricional são fundamentais para a concretização da qualidade no atendimento, uma vez que alguns estudos observaram que os pacientes não ingerem boa parte da alimentação que lhes é oferecida devido a fatores como, doença, falta de apetite, alterações do paladar, mudança de hábitos, insatisfação com as preparações e ao ambiente do hospital (Garcia, Padilha e Sanches, 2012).

É fundamental a aceitação da dieta hospitalar, a fim de contribuir para a manutenção e manter o estado nutricional dos pacientes (Bopsin, Bassani e Riela, 2015), pois, comprovadamente a alimentação é um dos fatores que mais influenciam no nível de satisfação dos indivíduos hospitalizados, exercendo influência direta sobre sua opinião (Tontini, Walter e Costa, 2013).

Além do cardápio, deve-se estar sempre atento, às condições relacionadas ao ambiente como a unidade, a higiene, a ventilação e iluminação (ABERC, 2003).

A avaliação da satisfação dos usuários de serviços hospitalares, sejam pacientes ou acompanhantes em relação às refeições oferecidas, é uma atividade de grande importância na busca de um atendimento de qualidade (Bopsin, Bassani e Riela, 2015).

Sahin e colaboradores (2006), consideram a satisfação dos pacientes como um dos resultados primários de saúde.

Diferentes abordagens têm sido desenvolvidas para examinar as percepções, tais como caixas de sugestões, queixas formais, métodos qualitativos ou auditorias. Porém, os questionários de satisfação são, sem dúvida, o método mais utilizado.

Através das pesquisas de satisfação, tem-se uma percepção realista e atualizada da clientela, onde os resultados são de extrema importância para a adequação dos produtos e serviços prestados, além de obter confiança e aceitação dos usuários fornecendo subsídios para melhorar a qualidade do serviço.

Diante das considerações anteriores, o objetivo deste estudo foi analisar a satisfação da dieta hospitalar oferecida pelo Serviço de Nutrição e Dietética aos pacientes internados e seus acompanhantes em dois hospitais públicos no município de Pato Branco-PR.

De acordo com Stanga e colaboradores (2003) e Diez-garcia e colaboradores (2012), uma alimentação hospitalar de qualidade contribui para a melhora do estado nutricional do paciente, reduzindo o seu tempo de internação e os custos das instituições.

Desta forma justifica-se a importância da pesquisa de satisfação para analisar a opinião dos pacientes e acompanhantes, sendo possível ter um *feedback* positivo ou negativo para que o Serviço de Nutrição e Dietética possa tomar medidas necessárias para aprimoramento dos serviços prestados.

MATERIAIS E MÉTODOS

Este foi um estudo do tipo transversal, realizado em dois hospitais (Hospital A e Hospital B), no município de Pato Branco-PR, cuja capacidade de internação do hospital A é de 153 leitos e do hospital B é de 104.

Participaram desta pesquisa os indivíduos que concordaram e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), e que compreendem a faixa etária entre 19 a 70 anos.

Como critério de exclusão, consideraram-se pacientes impossibilitados de alimentar-se por via oral e aqueles que não possuíam condições psicológicas ou mentais de responderem ao questionário aplicado.

A unidade amostral foi de 196 participantes, entre pacientes e acompanhantes que estiveram sendo atendidos pelo Serviço de Nutrição e Dietética dos hospitais no período de realização do estudo, sendo 123 do hospital A e 73 do hospital B.

Os pacientes avaliados estavam internados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e particulares e/ou convênios, abrangendo diversas patologias. Para a realização desta pesquisa aplicou-se um questionário, adaptado da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC, 2003), analisando a qualidade dos serviços prestados, quanto ao grau de satisfação, sendo eles: o horário das refeições, o contato e a comunicação com a equipe de Nutrição, o sabor e tempero, a temperatura, a quantidade/porção e o aspecto visual.

Diante dos aludidos serviços o entrevistado julgou sua satisfação como “ruim”, “regular”, “bom” ou “ótimo” para cada item. Foram considerados como estando satisfeitos aqueles que classificaram os itens como “bom” ou “ótimo”; já os itens “ruim” e “regular” caracterizam o cliente como insatisfeito.

O percentual de satisfação (soma dos valores percentuais de “ótimo” e “bom”) considerado aceitável para este estudo foi de 80%. Foram comparados os dados entre os leitos do SUS e os leitos particulares e/ou convênios em cada hospital, depois houve a comparação entre o hospital A e o hospital B, verificando a satisfação total (somatório entre “ótimo” e “bom”) de todos os serviços.

As análises descritivas dos dados foram apresentadas em valores absolutos e em percentuais. Os dados obtidos nesse estudo foram registrados em planilhas do programa *Microsoft® Office Excel 2010*. Para avaliar a existência de significância entre os resultados, utilizou-se o teste *Qui quadrado de Pearson*.

A diferença estatisticamente significativa foi considerada quando $p < 0,05$.

Este estudo atende às resoluções número 196, de outubro de 1996, e número 466, de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, e foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos da Plataforma Brasil sob o parecer 018821/2016.

RESULTADOS

A amostra foi composta por 196 questionários respondidos nos dois hospitais que participaram da pesquisa. Entre os entrevistados 76% (n=149), eram do sexo feminino e apenas 24% (n=47), do sexo masculino.

A média geral de satisfação dos pacientes e acompanhantes dos dois hospitais foi de 89%. Ao analisar por tipo de serviço, verificou-se que os percentuais para o hospital A e para o hospital B ficaram muito próximos em todos os serviços, entre 80% e 95%. Na figura 1 e 2 são apresentados os resultados para os serviços do hospital A e B, respectivamente, entre pacientes e acompanhantes do SUS e particulares e/ou convênios.

Dos fatores intrínsecos e extrínsecos analisados na aceitabilidade da dieta hospitalar, constatou-se que o sabor e o tempero foram os fatores intrínsecos que mais contribuíram de forma negativa para a aceitação das refeições nos dois hospitais, enquanto a quantidade e o horário foram os fatores extrínsecos que mais inferiram negativamente na aceitação das refeições. O contato com a equipe de nutrição esteve acima de 90% tanto no hospital A quanto no hospital B.

A satisfação entre os pacientes e acompanhantes do SUS e particulares e/ou convênios do hospital A também foi avaliada. Na Tabela 1 são mostrados os percentuais de comparação. Observa-se que não houve diferença significativa nas alas particulares e do SUS.

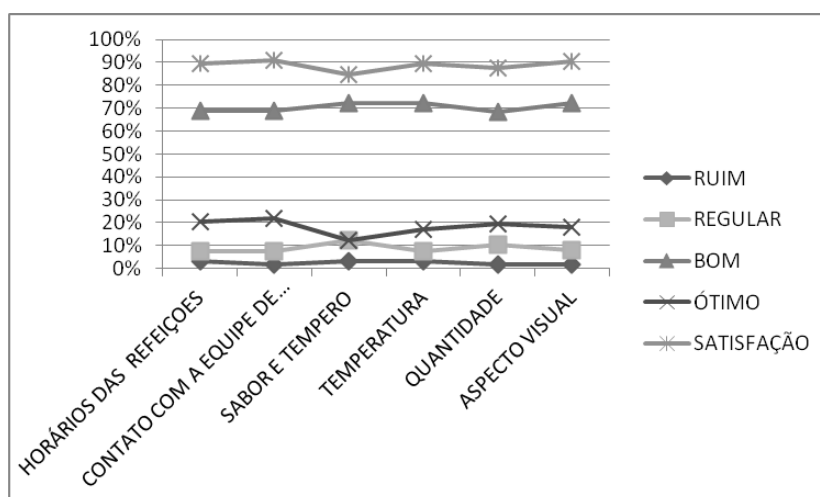


Figura 1 - Avaliação do percentual com relação a satisfação dos pacientes e acompanhantes realizada no hospital A.

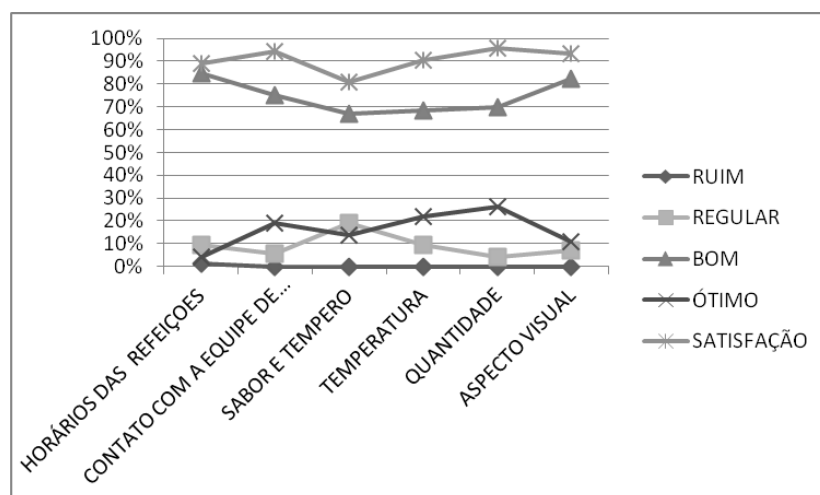


Figura 2 - Avaliação do percentual com relação a satisfação dos pacientes e acompanhantes realizada no hospital B

Tabela 1 - Avaliação da aceitabilidade da dieta do hospital A.

		Número (%) de respostas:		P ¹
		Regular a Ruim	Boa a Ótima	
Pacientes	SUS	24 (10,2)	210 (89,8)	0,87
	Particular	21 (10)	189 (90)	
Acompanhantes	SUS	22 (11,8)	164 (88,2)	0,45
	Particular	16 (14,8)	92 (85,2)	

Legenda: ¹Teste qui quadrado de Pearson.

Tabela 2 - Avaliação da aceitabilidade da dieta do hospital B.

		Número (%) de respostas:		P ¹
		Regular a Ruim	Boa a Ótima	
Pacientes	SUS	10 (11,1)	80 (88,9)	0,32
	Particular	15 (7,6)	183 (92,4)	
Acompanhantes	SUS	9 (11,6)	69 (88,4)	0,71
	Particular	7 (9,7)	65 (90,3)	

Legenda: ¹Teste qui quadrado de Pearson.

Tabela 3 - Comparação da satisfação entre hospital A e hospital B.

	Número (%) de respostas:			P ¹
	Regular a Ruim	Boa a Ótima		
Particulares Hospital A	37 (11,7)	281 (88,3)		0,16
Particulares Hospital B	22 (8,1)	248 (91,9)		
SUS hospital A	46 (10,9)	374 (89,1)		0,79
SUS hospital B	19 (11,3)	149 (88,7)		

Legenda: ¹Teste qui quadrado de Pearson.

A Tabela 2 mostra o percentual de comparação da satisfação entre os pacientes e acompanhantes particulares e do SUS do hospital B. Observa-se que não houve diferença significativa nas alas, particulares e/ou convênios e nas do SUS.

A Tabela 3 ilustra o percentual de comparação da satisfação entre os dois hospitais. Observa-se que não houve diferença significativa entre o hospital A e o hospital B nas alas particulares e nas do SUS.

O horário em que as refeições são servidas teve uma avaliação de 89% nos dois hospitais. Os poucos insatisfeitos apontam ter outros horários de costume para se alimentar, sendo esse o principal motivo de insatisfação.

Quando questionados em relação ao contato com a equipe de nutrição e/ou as copeiras a satisfação ficou acima de 90% em ambas as unidades. Essa satisfação é alcançada quando o cliente faz uso de um produto ou serviço que atende as suas reais necessidades.

A temperatura teve boa satisfação 89% (hospital A) e 90% (hospital B), entretanto este aspecto deve ser considerado como uma avaliação individual, considerando a localização do serviço de nutrição e dietética em cada hospital. Além disso, durante o porcionamento, as refeições ficam em balcões térmicos e para distribuição ambos não possuem carros térmicos.

Os pacientes avaliaram positivamente também o aspecto visual, sendo 88% (hospital A), 90% (hospital B), com isso percebe-se a importância do profissional nutricionista no Serviço de Nutrição e Dietética (SND).

O item "quantidade" foi o que maior diferenciou os serviços de um hospital para o outro, que foi de 87% (hospital A) e 95% (hospital B), sendo que quando questionados nesse item as respostas implicaram tanto para quantidade insuficiente, como quantidade suficiente, sendo assim a quantidade é suficiente para a maioria dos entrevistados.

DISCUSSÃO

Alguns estudos têm mostrado a importância de uma alimentação hospitalar adequada, relacionando o estado nutricional com o aumento das taxas de morbimortalidade (Demario, Sousa e Salles, 2010; Sousa, Gloria e Cardoso, 2011).

Para Monteiro e colaboradores (2000) e Garcia e colaboradores (2004), a principal causa de perda de peso durante a estadia hospitalar é a baixa ingestão alimentar.

Para que essa perda seja minimizada se torna imprescindível uma alimentação de qualidade, que de acordo com Juran (1991), essa qualidade é a ausência de defeitos, é a particularidade do produto que promove a satisfação atendendo a necessidade do cliente.

Para Schafer e colaboradores (2002), pesquisas no setor alimentício, que avaliam o grau de satisfação de clientes, estão sujeitas a críticas devido a subjetividade existente, pois a satisfação dependerá de vários fatores relacionados ao grau de expectativa e exigência do cliente, podendo influenciar no resultado da satisfação.

No presente estudo, assim como no estudo realizado por Sousa (2007), os entrevistados avaliaram de forma positiva a alimentação oferecida pelos hospitais. Sem distinção de pacientes e acompanhantes do SUS para os particulares e/ou convênios.

De acordo com Sousa e pesquisadores (2004), é de suma importância respeitar os horários de distribuição das refeições adequando aos horários da casa aos pacientes, pois como destaca Mezomo (2001), não há como satisfazer o cliente se os serviços não forem adequados às necessidades de cada indivíduo, e se o atendimento não estiver previsto na própria definição da missão da instituição.

No estudo realizado por Donini e colaboradores (2003), os pacientes relataram

extrema importância ao sabor, à variedade dos alimentos e à forma de apresentação. Neste estudo apesar do sabor ter alcançado 80% da satisfação nos dois hospitais foi o item com menor satisfação nos mesmos.

Ações com o intuito de melhorar o sabor e a temperatura dos alimentos, como o uso de temperos naturais e o controle da temperatura durante a distribuição das refeições, são fundamentais para melhorar o grau de satisfação das refeições hospitalares, implicando positivamente na recuperação e/ou manutenção do estado nutricional dos pacientes (Chimenti e colaboradores, 2006).

Durante o planejamento do cardápio deve-se considerar os aspectos sensoriais, incluindo as combinações das preparações, os tipos de alimentos e as técnicas de preparo, e estar atento a atributos de cor, sabor e consistência (Veiros e Proença, 2003).

Parisenti e colaboradores (2009), observaram em um estudo que fatores como a qualidade da matéria prima, variedade do cardápio e também a atenção da equipe as preferências alimentares do paciente influenciaram positivamente na diminuição dos restos de alimentos.

Para Kondrup (2001), existem ainda outros aspectos que interferem na aceitação das dietas que vão desde o recebimento da matéria-prima até a distribuição das preparações, envolvendo o ambiente onde se faz a refeição e o acompanhamento do consumo alimentar.

CONCLUSÃO

O grau de satisfação em relação aos serviços prestados e as refeições servidas pelo setor de Nutrição e Dietética avaliado pelos pacientes particulares e/ou convênios e do Sistema Único de Saúde, juntamente com os acompanhantes, apresentou um nível de satisfação classificado de maneira geral como "satisfatório" em ambos os hospitais.

Que o conhecimento desta realidade motive as equipes a continuarem realizando suas atividades voltadas para promoção da qualidade do atendimento oferecido pelos Institutos.

É importante lembrar que o público atendido requer cuidados especiais, sendo assim o presente estudo, como parte de uma proposta de implementação de ações humanizadoras na alimentação hospitalar,

pode abrir espaço para outras análises a partir dessas ações.

A implantação de utensílios mais adequados para manutenção da temperatura, uma vez que esse é um item com grande poder de peso na avaliação de satisfação, o porcionamento adequado das refeições, a implantação de fichas técnicas, inovações na área da gastronomia hospitalar são itens que devem ser estudados para aprimoramento dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

1-Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC). Manual ABERC de Práticas de Elaboração e Serviço de Refeições para Coletividade. 8ª edição. São Paulo. 2003.

2-Bopsin, M. R.; Bassani, L.; Riella, C. O.; Antunes, M. T. Alimentação hospitalar: avaliação da Satisfação dos pacientes de um hospital de Porto Alegre-RS. Caderno pedagógico Lajeado. Vol. 12. Núm. 1. p. 137-147. 2015.

3-Chimenti, B.M.; Bruno, M.L.M.; Nakasato, M.; Isosaki, M. Estudo sobre adesão: fatores intervencionais na dieta hipocalórica de coronariopatias internados em um hospital público de São Paulo. Revista Brasileira Nutrição Clínica. Vol. 21. Núm. 3. p. 204-210. 2006.

4-Demario, R.L.; Sousa, A. A.; Salles, R. K. Comida de hospital: percepções de pacientes em um hospital público com proposta de atendimento humanizado. Ciência saúde coletiva. Vol. 15. p. 1275-1282. 2010.

5-Diez-Garcia, R. W.; Padilha, M.; Sanches, M. Alimentação hospitalar: proposições para a qualificação do Serviço de Alimentação e Nutrição, avaliadas pela comunidade científica. Revista Ciência & Saúde Coletiva. Vol. 17. Núm. 2. p. 473-480. 2012.

6-Donini, L.M.; Castellaneta, E.; Magnano, L.; Valerii, B. The quality of a restaurant service at a geriatric rehabilitation facility. Ann Ig. Vol. 5. Núm. 5. p. 583-600. 2003.

7-García, R.W.D.; Leandro-Merhi, V.A.; Pereira, A.M. Estado nutricional e sua

evolução em pacientes internados em clínica médica. *Revista Brasileira de Nutrição Clínica*. Vol. 19. Núm. 2. p. 59-63. 2004.

8-Juran, J.M. Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofias da qualidade. São Paulo. Makron. 1991.

9-Kim, K.; Kim, M.; Lee, K. E. Assessment of foodservice quality and identification of improvement strategies using hospital foodservice quality model. *Nutrition Research and Practice*. Vol. 4. Núm. 2. p. 63-172. 2010.

10-Kondrup. J. Can food intake in hospitals be improved? *Clinica Nutrition*. Vol. 20. Supplement 1. p. 153-160. 2001.

11-Mezomo, J.C. Gestão da Qualidade na Saúde: Princípios Básicos. Manole. 2001.

12-Monteiro, J.P.; Santos, S.F.; Cunha, D.F.C. Food intake of a typical brasilian diet among hospitalized malnourished patients. *Clinical Nutrition*. Vol. 19. Núm. 1. p. 55-59. 2000.

13-Parisenti, J.; Copetti, F.C.; Espíndola, G.C. Avaliação de sobras de alimentos em unidade produtora de refeições hospitalares e efeitos da implantação do sistema de hotelaria. *Alimentos e Nutrição Araraquara*. Vol. 19. Núm. 2. p. 191-194. 2009.

14-Sahin, B.; Demir, C.; Celik, T. K. Factors affecting satisfaction level with the food services in a military hospital. *J M ed Syst*. Vol. 30. p. 381-387. 2006.

15-Schäfer, A.A. Avaliação de Satisfação de Clientes em Relação ao Serviço de Nutrição de uma UAN, da Cidade de Pelotas-RS. Tese Doutorado. Pelotas-RS. Curso de Nutrição, Centro de Saúde, Universidade Federal de Pelotas. 2002.

16-Sousa, C.F. Aceitabilidade da dieta hospitalar em pacientes de um serviço público. Simpósio de Ensino de Graduação. p. 1-5. 2007.

17-Sousa, A. A.; Gloria, M. S.; Cardoso, T. S. Aceitação de dietas em ambiente hospitalar. *Revista Nutrição*. Campinas. Vol. 24. Núm. 2. p. 287-294. 2011.

18-Sousa, A.A.; Proença, R.P.C. Tecnologias de gestão dos cuidados nutricionais: recomendações para qualificação de atendimento nas unidades de alimentação e nutrição hospitalares. *Revista de Nutrição Campinas*. Vol. 17. Núm. 4. p. 425-436. 2004.

19-Stanga, Z.; Zurfluh, Z.; Roseli, M.; Sterchi, A. B.; Tanner, B.; Knecht, G. Hospital food: a survey of patients perceptions. *Clinical Nutrition*. Vol. 22. Num. 3. p. 241-246. 2003.

20-Veiros, M.B.; Proença, R.P.C. Avaliação Qualitativa das Preparações do Cardápio em uma Unidade de Alimentação e Nutrição – Método AQPC, *Nutr Pauta*. Vol. 11. Núm. 62. p. 36-42. 2003.

21-Tontini, G.; Walter, A. S.; Costa, M. Satisfação com serviços hospitalares como fator estratégico de gestão: uma abordagem não-linear. *Revista Gestão & Planejamento*. Vol. 14. Núm. 3. p. 580-593. 2013.

Endereço para correspondência:
 Indiomara Baratto.
 Rua Luiz Favretto, número 82.
 Bairro Centro. Pato Branco-PR.
 CEP: 85.505-150.

Recebido para publicação em 21/11/2017
 Aceito em 14/01/2018