

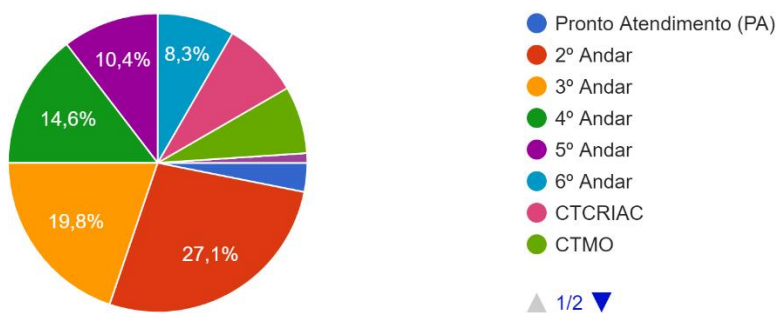
PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PACIENTES

AGOSTO/2021

No período de julho a agosto de 2021, realizou-se uma pesquisa de satisfação com os pacientes internados no Hospital Universitário de Santa Maria com o objetivo de avaliar a aceitação da dieta e dos serviços prestados pela Unidade de Nutrição Clínica (UNC). A análise compreendeu, de modo geral, todas as refeições que são fornecidas ao longo do dia: desjejum, colação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia. Os pacientes receberam a orientação de avaliar cada questão com a seguinte escala: ótimo, bom, regular ou ruim.

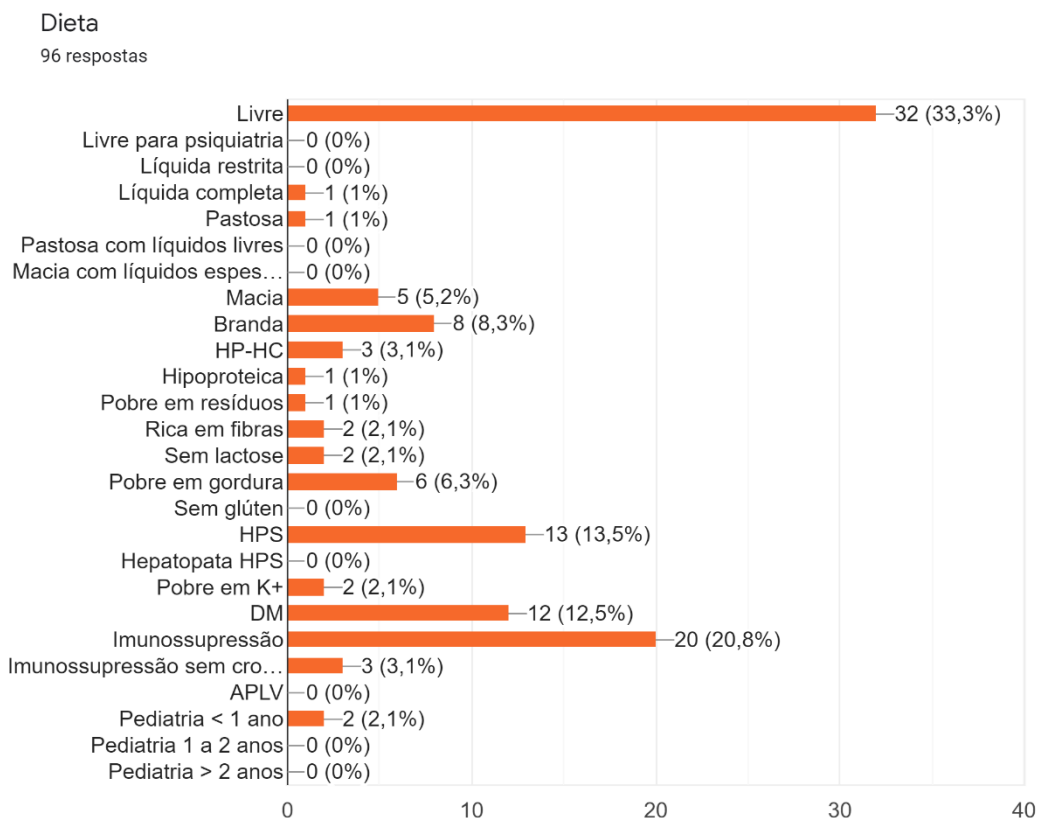
Participaram da pesquisa 96 pacientes. Destes, 26 pertencentes ao 2º andar (Ginecologia e Obstetrícia), 19 pacientes do 3º andar (Clínica Cirúrgica); 14 pacientes do 4º andar (Clínica Médica I e Nefrologia); 10 pacientes do 5º andar (Clínica Médica II); 8 pacientes do 6º andar (Pediatria); 8 pacientes do Centro de Tratamento da Criança com Câncer (CTCRIAC); 7 pacientes do Centro de Transplante de Medula Óssea (CTMO); 1 paciente do Centro Obstétrico (CO) e 3 pacientes do Pronto-Atendimento (PA). Os demais locais como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), o Serviço de Internação Psiquiátrica Paulo Guedes e o Bloco cirúrgico não foram incluídos na pesquisa pela necessidade de isolamento.

Unidade de Internação
96 respostas



Dentre os 27 padrões de dietas ofertados pela UNC, a maioria dos pacientes (33,3%) estava recebendo a dieta livre, seguido pela dieta

Imunossupressão (20, 8%). As dietas líquida completa, pastosa, hiperproteica e pobre em resíduos estavam sendo pouco ofertadas no período da pesquisa (apenas 1 paciente para cada padrão).

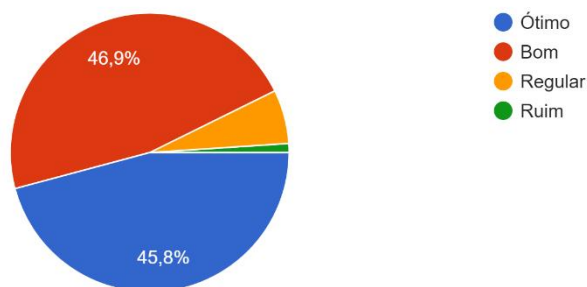


Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura dos alimentos, que serão descritos abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 45,8% dos pacientes consideraram ótimo, 46,9% consideraram bom, 6,3% consideraram regular e 1% considerou ruim.

2. Apresentação das preparações

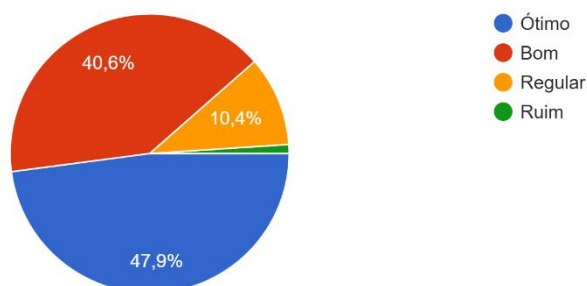
96 respostas



Sobre a variedade dos cardápios, 47,9% dos pacientes avaliaram como ótimo, 40,6% consideraram bom, 10,4% avaliaram como regular e 1% considerou ruim.

3. Variedade dos cardápios

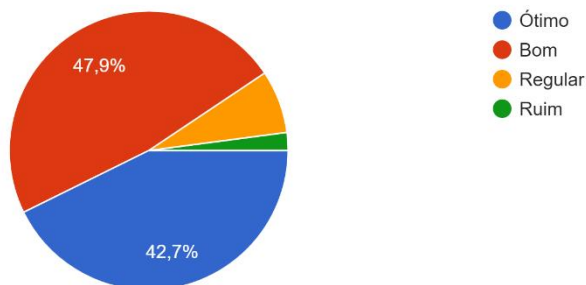
96 respostas



Já sobre a quantidade de alimentos ofertados, 47,9% dos pacientes consideraram bom, 42,7% avaliaram em ótimo, 7,3% consideraram regular e 4,2% avaliaram como ruim.

4. Quantidade de alimentos oferecidos

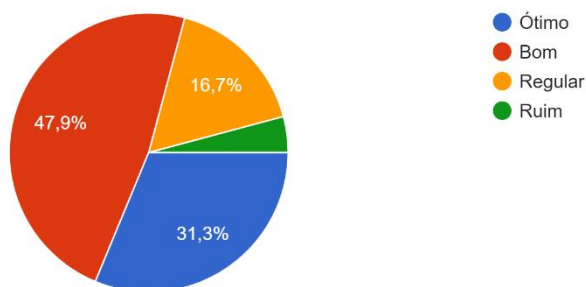
96 respostas



Em relação ao sabor das refeições, 47,9% avaliaram como bom, 31,3% consideraram ótimo, 16,7% avaliaram como regular e 4,2% consideraram ruim.

5. Sabor das refeições

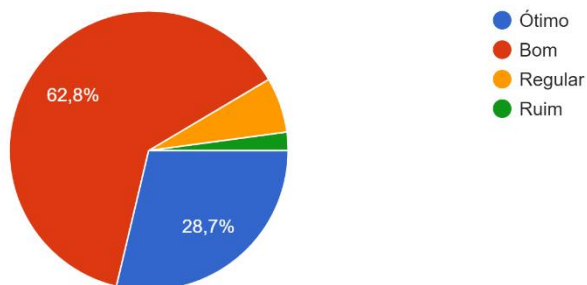
96 respostas



Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 62,8% e 45,2%, respectivamente, avaliaram como bom; 28,7% e 33,3% consideraram ótimo. 6,4% e 16,1% consideraram as temperaturas regulares e 2,1% e 5,4% avaliaram como ruim a temperatura dos alimentos frios e quentes.

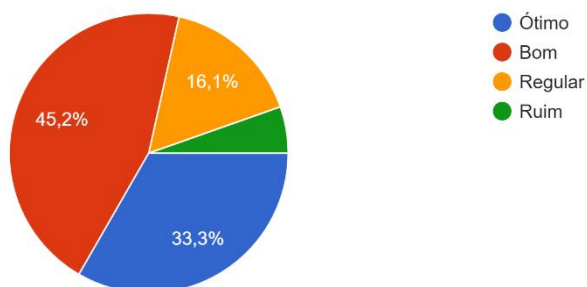
6. Temperatura dos alimentos frios

94 respostas



7. Temperatura dos alimentos quentes

93 respostas

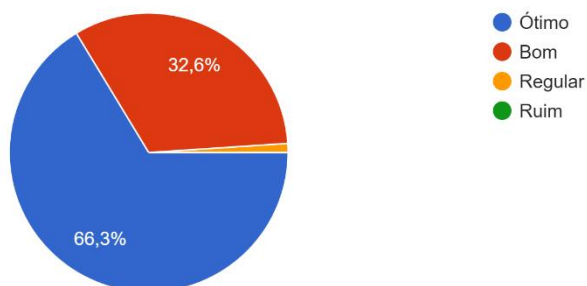


Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores envolvidos com a distribuição das refeições, 66,3% dos pacientes avaliaram como ótimo e 32,6% como bom o serviço prestado, sendo que para 1,1% dos pacientes foi considerado regular.

1. Cordialidade dos colaboradores

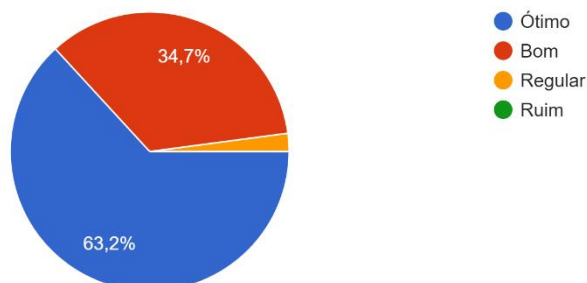
95 respostas



Sobre a higienização dos utensílios, 63,2% dos pacientes consideraram ótimo, enquanto 34,7% avaliaram como bom e 2,1% consideraram regular.

9. Higienização dos utensílios

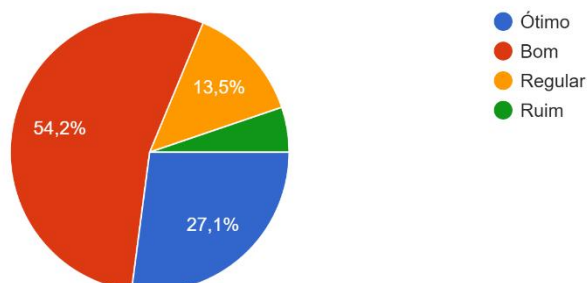
95 respostas



Se tratando do horário de entrega das refeições, 54,2% dos pacientes avaliados consideraram bom, 27,1% consideraram ótimo e 13,5% avaliaram como regular. 5,2% dos pacientes consideram o horário de entrega das refeições ruim, principalmente se tratando do jantar, que é entregue às 17:30h.

10. Horário de entrega das refeições

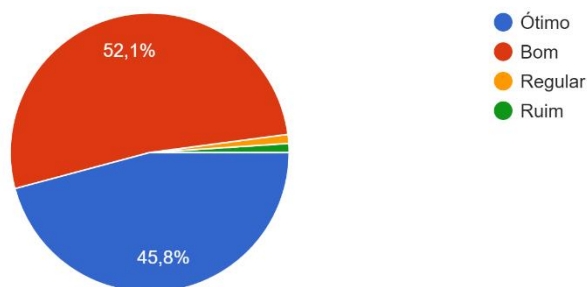
96 respostas



Em relação à qualidade do material utilizado para servir as refeições, como bandejas e copos, 52,1% dos pacientes avaliaram como bom, 45,8% como ótimo e 2% dos pacientes avaliaram como regular e ruim.

11. Qualidade do material utilizado para servir as refeições

96 respostas



Além das perguntas acima citadas, os pacientes podiam fazer suas colocações e expressar opinião, elogios, críticas ou sugestões para a melhoria do serviço. Como resultado, obteve-se as seguintes respostas:

Em relação às sugestões de melhoria e críticas:

- Gostaria de receber sanduíche com presunto e queijo;
- À noite só uma fruta é pouco. Sugere chá com bolacha, pão ou iogurte;
- Quantidade de alimentos muito grande para mulher, poderia diminuir um pouco;
- Os copeiros recolhem as bandejas muito rápido;
- Jantar é muito cedo;
- Eu não como carreteiro e risoto de jeito nenhum. Sempre peço para a nutricionista trocar. O jantar é muito cedo;
- Comida chega fria e com pouco sal;
- Refeições muito próximas uma da outra;
- O tempo é muito curto para comer e gostaria de uma bebida no almoço;
- Café da tarde muito cedo;
- Jantar muito cedo, poderia ser um pouco mais tarde;
- Comida chega morna no leito, vem uma quantidade grande de comida.
- O jantar é muito cedo;

- Recolhimento das bandejas muito cedo. Gostaria de comer com mais calma. Quando amamento acabo me atrasando e comendo rápido para devolver a bandeja;
- A comida chega no leito fria e com pouco tempero, horário do almoço muito cedo;
- Sugiro que o café da tarde seja entregue para os pacientes e que o jantar poderia ser um pouco mais tarde;
- Poderia ser ofertado quantidade menor de comida nas refeições;

Os elogios recebidos foram os seguintes:

- Só elogios, tudo muito bom;
- Nas duas últimas semanas a comida começou a chegar quente e mais saborosa;
- Estou sendo bem atendido;
- Tudo bem organizado;
- Só agradecer ao atendimento de toda equipe!;
- Parabéns;
- Estão de parabéns, tudo muito bom;
- Atendimento do serviço de nutrição muito bom;
- Eu amo a maionese, pastel e lasanha.