

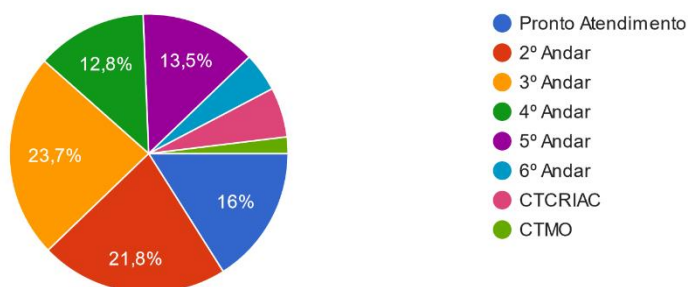
PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PACIENTES

OUTUBRO/2023

No período de 25 a 29 de outubro de 2023, 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 o serviço prestado 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 156 pacientes. Destes, 34 pertencentes ao 2º andar (Ginecologia e Obstetrícia), 37 pacientes do 3º andar (Clínica Cirúrgica); 20 pacientes do 4º andar (Clínica Médica I e Nefrologia); 21 pacientes do 5º andar (Clínica Médica II); 7 pacientes do 6º andar (Pediatria); 9 pacientes do Centro de Tratamento da Criança com Câncer (CTCRIAC); 9 pacientes do Centro de Transplante de Medula Óssea (CTMO) e 25 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.

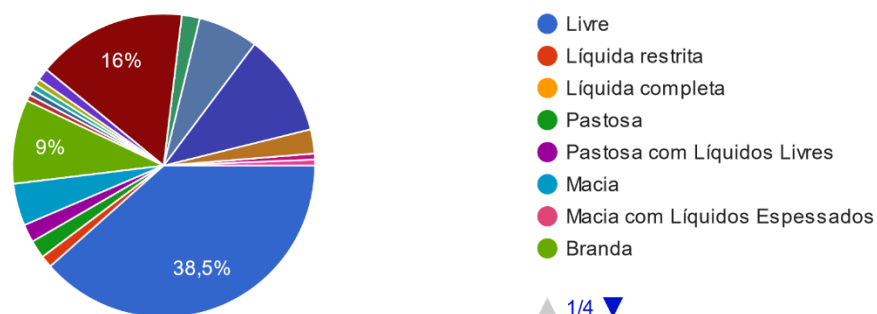
Unidade de Internação
156 respostas



Dentre os 27 padrões de dietas ofertados pela UNC, 38,5% dos pacientes estavam recebendo dieta livre, 16% HPS, 6,4% para DM, 17% para Imunossupressão, 9% Branda e 7% Macia. As demais dietas somadas (6,1%) completaram o percentual.

Dieta recebida

156 respostas

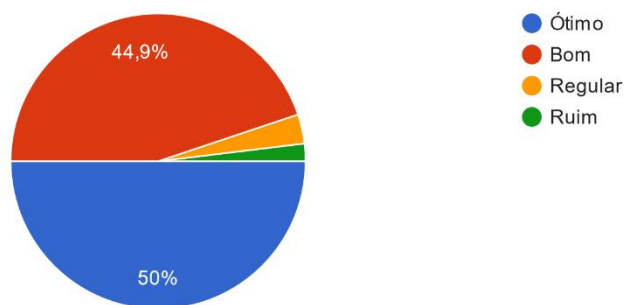


Foram analisados aspectos relacionados às refeições, como apresentação, variedade, quantidade, sabor e temperatura dos alimentos, conforme descrição abaixo:

Em relação à apresentação das refeições, 50% dos pacientes consideraram ótimo, 44,9% consideraram bom, 3,2% consideraram regular e 1,9% considerou ruim.

Apresentação das preparações

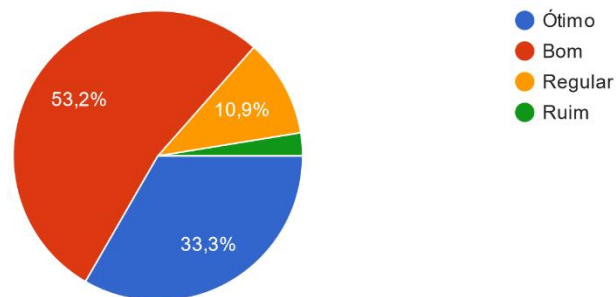
156 respostas



Sobre a variedade dos cardápios, 33,3% dos pacientes avaliaram como ótimo, 53,2% consideraram bom, 10,9% avaliaram como regular e 2,6% como ruim.

Variedade dos cardápios

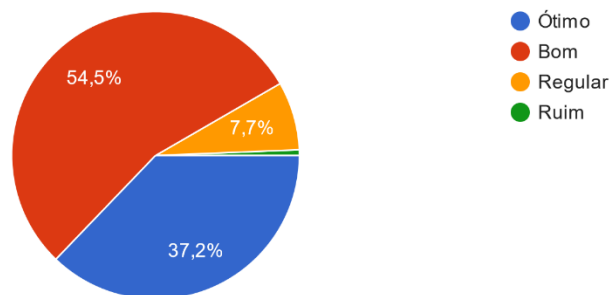
156 respostas



Em relação à quantidade de alimentos ofertados, 54,5% dos pacientes consideraram bom, 37,2% avaliaram como ótimo, 7,7% consideraram regular e 0,6% como ruim.

Quantidade dos alimentos ofertados

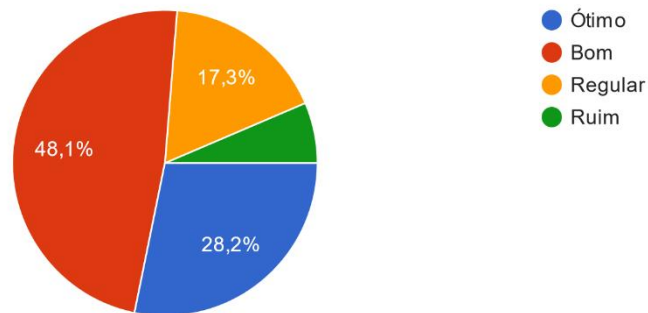
156 respostas



Sobre o sabor das refeições, 48,1% avaliaram como bom, 28,2% consideraram ótimo, 17,3% avaliaram como regular e 6,4% consideraram ruim.

Sabor das refeições

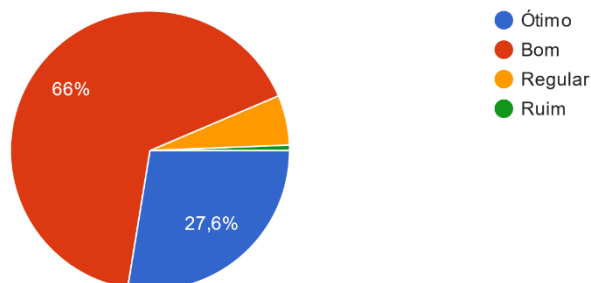
156 respostas



Ao avaliar a temperatura dos alimentos frios e quentes, 66% e 51,3%, respectivamente, avaliaram como bom; 27,6% e 25,6% consideraram ótimo. 5,8% e 19,9% consideraram as temperaturas regulares e 0,6% e 3,2% avaliaram como ruim a temperatura dos alimentos frios e quentes respectivamente.

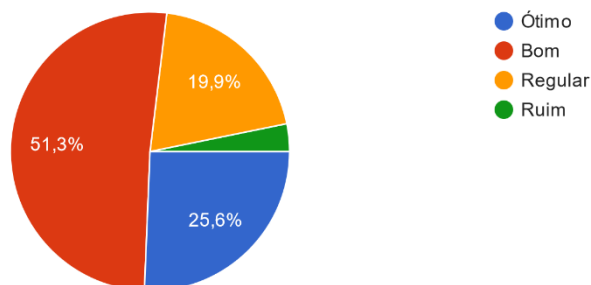
Temperatura dos alimentos frios

156 respostas



Temperatura dos alimentos quentes

156 respostas

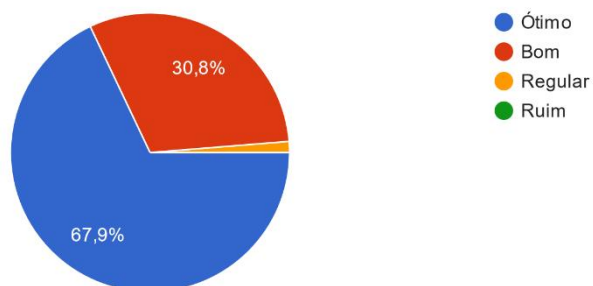


Também foram avaliadas questões relacionadas ao serviço.

Ao avaliar a cordialidade dos colaboradores envolvidos na distribuição das refeições, 67,9% dos pacientes avaliaram como ótimo, 30,8% como bom e 1,3% como regular.

Cordialidade dos colaboradores

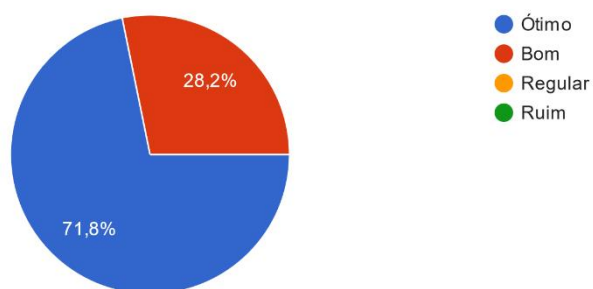
156 respostas



Sobre a higienização dos utensílios, 71,8% consideraram ótimo e 28,2% como bom.

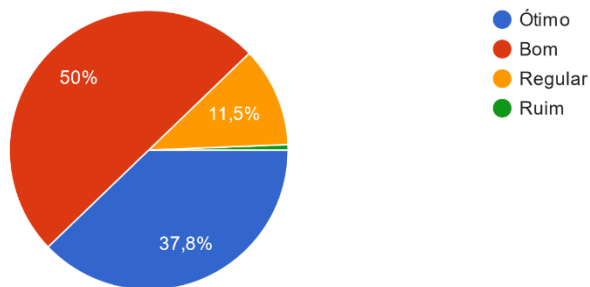
Higienização dos utensílios

156 respostas



Em relação ao horário de entrega das refeições, 50% consideraram bom, 37,8% ótimo, 11,5% regular e 0,6% ruim.

Horário de entrega das refeições
156 respostas



Além das perguntas os pacientes expressaram opiniões, elogios, críticas e sugestões relacionadas ao serviço. Como resultado, obteve-se as seguintes respostas:

Sugestões de melhoria e críticas:

Jantar muito cedo. Os alimentos poderiam ser mais temperados. Suco horrível.

Colher para mexer o café e um garfo para comer a fruta.

Comida mais temperada.

Horário da janta poderia ser mais tarde.

Comidas mais temperadas

Pouco sal na comida.

Tempero muito forte

Diversificar as frutas

O jantar ser mais tarde.

Mais tempero na salada.

Mais tempero na comida

Macarrão com menos tempero verde. Ravioli pouco cozido. Aumentar a quantidade do creme de milho, pois é muito bom.

Jantar muito cedo. Tempero muito forte da pobre em gordura.

O jantar vem muito cedo.

Feijão chega meio aguado.

Arroz mais cozido.

Diminuir a quantidade do porcionamento das refeições.

Gostaria de receber garfo em vez de colher quando carne de cortar. Mudar a qualidade do peixe.

Mais sobremesa

Melhorar a temperatura da comida. Vem muito fria.

Caprichar mais no tempero.

Aumentar a variedade do cardápio.

Mandar mais gelatina. Melhorar o tempero da comida

Gostaria de mais salada verde, vinagre

Espaçar o horário das refeições. Muita comida em pouco espaço de tempo.

Arroz muito duro, molho aguado, muita diferença de um dia pro outro na comida. Carne muito dura.

Comida sem tempero, sem sal. Todas tem o mesmo gosto. Frutas muito maduras.

Arroz duro, arroz da macia muito mole melhorar a variedade do cardápio. Mais feijão de cor.

Mais café e mais quente. Aumentar a salada.

Elogios recebidos:

Tudo muito bom, excelente.

Gosto da batata doce e purê de batata

Continue assim

Tudo nota 10. Continuem assim cada vez melhor. Parabéns para cozinheiros e copeiras.

Está excelente

Somente elogios

Excelente tudo

Tudo perfeito.

Tudo muito bem.

Tudo muito bom.

Continuem assim. Tudo muito bom. Adoramos as copeiras. Saladas tudo bem temperado. Parabéns.

Copeiras realizam um ótimo atendimento.

Só elogios para vocês. Serviço de excelente qualidade

Tudo excelente

Tudo excelente. Comida boa

Tudo maravilhoso

Muito bom o atendimento e serviço em geral.

Serviço excelente

Acho ótimo as comidas e o atendimento das copeiras.

O serviço está adequado.

Manter o serviço como está.

Continuar o servindo assim.

Continuar como está. Recebe muito amor.