



Avaliação da satisfação do paciente quanto à refeição oferecida em unidade de alimentação e nutrição do HUSFP de Pelotas, RS.

Autor(es): MAXIMILA, Giani Pio; SCHAFFER, Antônio Augusto; MELLER, Fernanda de Oliveira.

Apresentador: Giani Pio Maximila

Orientador: Angela Teresinha Santiago Almeida

Revisor 1: Elizabete Helbig

Revisor 2: Cynthia Munhoz dos Anjos Leal

Instituição: Universidade Federal de Pelotas

Resumo:

As unidades de alimentação e nutrição em conjunto com os demais serviços hospitalares, buscam a prevenção, a melhora e/ou a recuperação da saúde dos indivíduos hospitalizados. Com o objetivo de avaliar a aceitação das refeições oferecidas aos pacientes do Hospital Universitário São Francisco de Paula (HSFP) de Pelotas, realizou-se nos meses de junho e julho de 2009 uma pesquisa de satisfação, a fim de melhorar o serviço da unidade de alimentação. Aplicou-se um questionário à 150 pacientes. O questionário era composto por 5 itens relacionados as refeições oferecidas, sendo eles: satisfação quanto ao atendimento feito pelos copeiros; às refeições oferecidas pelo hospital; às louças e utensílios que são servidas as refeições; à ingestão do paciente e quanto ao sabor, consistência, aparência, aroma, temperatura e tempero e sal da refeição. Para a análise dos dados foi utilizado o programa SPSS versão 13.0. De acordo com os resultados observou-se que a temperatura (30,7%) na dieta Normal, o tempero e o sal (23,3%) na dieta Branda, a consistência, aparência e aroma (2,1%) na dieta Pastosa foram os itens relacionados à refeição oferecida com maior prevalência de insatisfação pelos pacientes. Já em relação à ingestão foi observado que 41% dos pacientes com dieta Normal consumiam toda a refeição oferecida, 32,4% dos pacientes com dieta Branda consumiam a metade da refeição e 2,9% dos pacientes com dieta Pastosa consumiam toda a refeição oferecida. Deve-se considerar que a condição clínica do paciente pode alterar a avaliação sensorial do alimento ou por causa da redução de componentes da dieta como a gordura, o açúcar e o sal. Também atribui-se como causa de ingestão insuficiente, os aspectos clínicos, a oferta insuficiente de alimentos e a rejeição de alimentos por falta de sabor. Portanto, ressalta-se a importância de pesquisas que avaliam a satisfação durante a internação, para reconhecer os problemas no setor, a fim de ajudar a direcionar o atendimento às necessidades dos clientes e adotar ações corretivas.