

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES DE UM HOSPITAL EM RELAÇÃO ÀS REFEIÇÕES SERVIDAS

FLORES, Thaynã Ramos¹; LEAL, Katharine Konrad¹; CAVADA, Leslie Rosa²; MACEDO, Juliana Gonçalves²; BORGES, Lúcia Rota¹

¹Universidade Federal de Pelotas/ Faculdade de Nutrição

²Nutricionista do Serviço de Alimentação e Nutrição do HUSFP

Email: thaynaramosflores@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A aceitação dos pacientes em relação às refeições oferecidas em hospitais é de suma importância uma vez que a dieta tem o papel fundamental de suprir as necessidades nutricionais e ainda contribuir para a manutenção ou recuperação do estado nutricional do indivíduo enfermo (CAMARGO, 1999; WAITZBERG et al., 2001).

A realidade de alguns pacientes internados leva a necessidade de consumir as refeições oferecidas pelo hospital por ser a única fonte de nutrição que possuem quando se encontram hospitalizados (ALLISON, 1999). Por isso, a alimentação deve diminuir os riscos nutricionais, que podem gerar complicações à saúde, e também amenizar o sofrimento causado pela doença (GARCIA, 2006).

A preocupação existente quanto à aceitação das refeições hospitalares é atribuída à desnutrição hospitalar que vem sendo a causa mais frequente de morbimortalidade, atingindo cerca de 30% a 50% das pessoas internadas em todas as faixas etárias (GOTTRAUX et al., 2004; WAITZBERG et al., 2001). Segundo GARCIA (2006), a desnutrição hospitalar pode ser consequência de modificações nos hábitos alimentares e nos horários das refeições.

Tendo em vista que as refeições hospitalares são alvos de críticas e rejeições pelos pacientes, os quais, na maioria das vezes, apresentam-se insatisfeitos em relação aos alimentos servidos (BARBOSA et al., 2006), o presente estudo teve como objetivo avaliar o grau de satisfação dos pacientes quanto à qualidade das refeições oferecidas e a prestação de serviços de nutrição em um hospital localizado na cidade de Pelotas/RS.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Foi realizado um estudo transversal durante o mês de abril de 2012 com os pacientes internados em um hospital localizado na cidade de Pelotas. O hospital comporta até 251 pacientes, sendo que 75% dos leitos são destinados ao SUS e os 25% restantes distribuídos para convênios e particular.

Os setores escolhidos para participar da pesquisa foram: Clínica Médica um e dois, Clínica Cirúrgica, Maternidade, Casa da Gestante, Fátima, Guadalupe e Conceição. Através de um censo, realizado diariamente, foi possível identificar os pacientes que estavam internados, bem como qual o setor se encontravam e a dieta prescrita.

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário resumido a todas as pessoas internadas nos setores escolhidos no período da pesquisa, exceto para os pacientes impossibilitados de alimentar-se por via oral ou incapacitados de se comunicar. O instrumento utilizado era composto por questões relativas ao horário das refeições, ao atendimento das coqueiras e à qualidade das refeições. Em casos de insatisfação com alguma refeição, foi necessário citar em qual aspecto, podendo ser: sabor, sal, temperatura, aparência, cardápio/variedade e higiene.

Para fins de análise considerou-se o setor em que os pacientes estavam internados, o grau de satisfação em relação aos serviços e qualidade das refeições. Em caso de insatisfação, em relação à qualidade das refeições, os aspectos foram identificados. Após a coleta de dados, os resultados foram analisados no programa SPSS versão 13.0.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 151 pacientes, sendo que 50 (33,1%) pertenciam aos convênios ou particular e 101 (66,9%) ao SUS.

A tabela 1 evidencia a distribuição da amostra segundo os setores em que os pacientes encontravam-se internados, a maior parte era da Clínica Médica um (23,2%).

Tabela 1. Distribuição dos pacientes internados segundo os setores incluídos na pesquisa. Pelotas/RS (n=151)

Setores	N	%
Casa da gestante	18	11,9
Cirúrgica	29	19,2
Conceição	11	7,3
Clínica Médica 1	35	23,2
Clínica Médica 2	12	7,9
Fátima	24	15,9
Guadalupe	13	8,6
Maternidade	9	6,0

A tabela 2 descreve o grau de satisfação dos pacientes em relação à qualidade das refeições oferecidas, sendo que 110 (72,8%) estavam satisfeitos, 27 (17,9%) insatisfeitos e 14 (9,3%) muito satisfeitos. Dentre os 27 (17,9%) pacientes insatisfeitos, a maior parte 16 (10,6%) estava descontente com o almoço e jantar. O grau de insatisfação foi maior entre os pacientes internados no SUS e com dieta branda. A tabela 3 mostra a insatisfação das refeições em relação ao aspecto, sendo que o mais citado foi cardápio/variedade 10 (6,6%).

Tabela 2. Grau de satisfação, quanto à qualidade das refeições servidas aos pacientes internados no hospital. Pelotas/RS (n= 151)

Variáveis	N	%
Muito satisfeito	14	9,3
Satisfeito	110	72,8
Insatisfeito	27	17,9

Tabela 3. Prevalência de insatisfação, quanto aos aspectos de qualidade das refeições servidas aos pacientes internados no hospital. Pelotas/RS (n= 27)

Aspectos	N	%
Cardápio/variedade	10	6,6
Sal	7	4,6
Sabor	6	4,0
Temperatura	3	2,0
Aparência	1	0,7

Quanto ao horário das refeições, 79,5% estava satisfeito, 14,6% insatisfeito, 4,6% muito satisfeito e 1,3% indiferente. Em relação ao atendimento das copeiras houve um resultado positivo, uma vez que 66,2% estavam satisfeitos, 32,5% muito satisfeitos e apenas 1,3% mostraram-se indiferentes.

A maior parte dos pacientes entrevistados avaliou as refeições oferecidas pelo hospital de forma positiva, sendo o mesmo observado em outro estudo onde o nível de satisfação em relação à alimentação hospitalar também foi satisfatório (COLOÇO, HOLANDA, PORTERO-MCLELLAN, 2009). No entanto, uma parcela da amostra relatou estar insatisfeita, em relação à qualidade das refeições, e o aspecto mais citado foi cardápio/variedade. De acordo com DUARTE (2006), o cardápio é importante para a recuperação dos pacientes uma vez que os alimentos proporcionam momentos de “alegria”, por isso um cardápio variado e atraente deve ser oferecido de modo a satisfazer e estimular o apetite do paciente. Além disso, a baixa aceitação do paciente em relação a sua alimentação pode ocasionar perda de peso (PIETRO et al., 2005).

Mesmo que a maior parte dos entrevistados tenha avaliado o horário das refeições de forma satisfatória, cabe ressaltar que algumas pessoas sentiram-se insatisfeitas, isto pode ser atribuído ao fato desses horários serem diferentes dos de casa, os quais fazem parte de uma rotina (SOUZA; SOUSA, 2009). No estudo de SOUZA; SOUSA (2009), houve uma proposta de reestruturação nos horários de distribuição das refeições a fim de que ficassem mais próximos aos de costume dos pacientes.

O atendimento das copeiras foi analisado de forma positiva, sendo este um resultado importante uma vez que no ambiente hospitalar a qualidade dos serviços prestados aos pacientes é fundamental. Para isso todo cuidado se faz necessário, levando em consideração atributos como conforto, presteza e cortesia a fim de garantir bem-estar aos indivíduos. (URDAN, 2001).

4 CONCLUSÃO

Diante dos resultados encontrados na presente pesquisa, conclui-se que o grau de satisfação quanto à qualidade das refeições, aos horários que eram servidas e ao atendimento das copeiras foi satisfatório, havendo algumas insatisfações que podem ser avaliadas e corrigidas.

As insatisfações quanto ao item cardápio/variedade sugerem uma revisão para uma eventual modificação visando uma melhoria na aceitação, principalmente no cardápio dos pacientes internados pelo SUS, visto que existem diferenças quanto ao tipo de cardápio servido ao SUS e para o convênio/particular. Para isso, o nutricionista tem o papel de propor uma variedade maior de refeições a fim de

estimular o prazer pelas preparações de acordo com as patologias de cada indivíduo.

5 REFERÊNCIAS

CAMARGO, K.G. **Inteligência artificial aplicada à nutrição na prescrição de planos alimentares** [Dissertação]. : Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis; 1999.

WAITZBERG, D.L; CAIAFFA, W.T; CORREIA, M.I. Hospital malnutrition: the Brazilian National Survey (IBRANUTRI): a study of 40000 patients. **Nutrition**. 17(7-8): 573-80, 2001.

ALLISON, A. **Hospital food as a treatment**. Maidenhead: BAPEN; 1999.

GARCIA, R.W.D. A dieta hospitalar na perspectiva dos sujeitos envolvidos em sua produção e em seu planejamento. **Revista de Nutrição**. Campinas, 19(2), 2006.

GOTTRAUX, S; MAISONNEUVE, N; GEVAUX, D; FONZO-CHRISTE, C; CHIKI, M; GUINOT-BOURQUIN, S; *et al*. Screening and treatment of malnutrition: European Council Resolution and its potential application in Switzerland. **Rev Med Suisse**.124(10):617-23, 2004.

WAITZBERG, D.L; WALESKA, T; CAIAFFA, M.D; CORREIA, I.T.D. Hospital malnutrition: the Brazilian National Survey (IBRANUTRI): a study of 4000 patients. **Nutrition**. 17(7/8):553-80, 2001.

BARBOSA, M.F.P; SOUZA, T.T; CARNEIRO, J.M; SOUSA, A.A. Do cuidado nutricional ao cuidado alimentar: percepção de pacientes sobre a refeição hospitalar. **Nutr Pauta**. 79:48-54, 2006.

DUARTE, R. **Gastronomia Hospitalar**, 2006. Disponível em www.hospitaldocoracao.com.br (Acessado em 02/05/2012)

PRIETO, D.B; MERHI, V.A.L.; MÔNACO, D. V.; LAZARINI, A. L. G. Intervenção nutricional de rotina em pacientes de um hospital privado. **Rev. Bras. Nutr. Clin**, v. 21(3):181-187, 2006.

SOUZA, T.T; SOUSA, A.A. A humanização da atenção nutricional a partir da readequação de horários de refeições hospitalares. **Revista Ciências da Saúde**. 28(1), 2009.

URDAN A.T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. **Rev Adm Emp**. 41(4):44-55, 2001.