

# **SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM O SERVIÇO HOSPITALAR DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA**

Vanessa Costa Bezerra

Acadêmica do curso de nutrição. Graduanda em Nutrição. Acadêmica na Fundação Universidade Regional de Blumenau. Blumenau-SC-Brasil.

Sabrina Hodecker

Acadêmica do curso de nutrição. Graduanda em Nutrição. Acadêmica na Fundação Universidade Regional de Blumenau. Blumenau-SC-Brasil.

Vanessa Korz

Nutricionista. Mestre em Saúde Coletiva. Docente do curso de Nutrição da Fundação Universidade Regional de Blumenau. Blumenau-SC-Brasil.

Tatiane dos Santos Aligleri

Nutricionista. Pós-graduada em Nutrição Clínica. Responsável técnica pela unidade de alimentação e nutrição do Hospital Santo Antônio. Blumenau-SC-Brasil.

Talita Regina Cattoni

Nutricionista. Graduada em Nutrição. Nutricionista na unidade de alimentação e nutrição do Hospital Santo Antônio. Blumenau-SC-Brasil.

## **RESUMO**

A aceitação da dieta hospitalar é fundamental para melhora do prognóstico do paciente e investigar os aspectos que a influenciam é uma ferramenta importante para nortear o serviço de nutrição e dietética dos hospitais. O presente estudo teve por objetivo identificar o grau de satisfação dos pacientes em relação à alimentação e serviços oferecidos pelo serviço de nutrição e dietética do Hospital Santo Antônio em Blumenau-SC. Os resultados da pesquisa mostraram que o a instituição tem um bom grau de aceitação, sendo 45,2% (n=665) das respostas referidas classificando o hospital como ótimo, 36,6% (n=539) classificando-o como bom, 3,1% (n=57) classificando-o como ruim, 0,4% (n=5) classificando-o como muito ruim e 14,3% (n=210) das respostas foram na opção sem comentários. As principais queixas foram relacionadas a quantidade de alimentos servidos, temperos, variedade do cardápio e temperatura das refeições. Apesar do alto nível de satisfação com os serviços ainda há espaço para melhorias.

**DESCRITORES:** Satisfação do paciente; Serviço Hospitalar de Nutrição; Dieta.

## **INTRODUÇÃO**

A desnutrição é uma condição debilitante e altamente prevalente no cenário hospitalar. A mesma está associada a diversos problemas que pioram o prognóstico do paciente, dentre eles pode-se citar a depressão do sistema imunológico, o comprometimento e dificuldade de cicatrização, a perda de massa muscular, o aumento do tempo de internação e aumento da mortalidade. Além disso, com a piora do quadro do paciente os custos do tratamento acabam por aumentar concomitantemente<sup>1,2</sup>.

A aceitação da dieta hospitalar é um fator fundamental para melhora do prognóstico do paciente, já que esta pode ser responsável pela evolução do estado nutricional, dessa forma tornando o prognóstico mais positivo e por consequente diminuindo o tempo de internação hospitalar<sup>3,4</sup>.

Dessa forma, avaliar a satisfação dos pacientes em relação a alimentação hospitalar e investigar os aspectos que a influenciam pode ser uma ferramenta importante para nortear o serviço de nutrição e dietética dos hospitais, pois uma vez que se conhece as insatisfações dos paciente mais facilmente elas podem ser solucionadas e assim os pacientes, que geralmente alteram seu estado nutricional durante internação hospitalar, poderão atender às suas necessidades energéticas e nutricionais mantendo e/ou recuperando esse estado<sup>5</sup>.

Diante desse contexto, esta pesquisa teve por objetivo identificar o grau de satisfação dos pacientes em relação à alimentação e serviços oferecidos pelo serviço de nutrição e dietética do Hospital Santo Antônio em Blumenau-SC.

## **MÉTODO**

A pesquisa foi realizada no mês de junho de 2018, com pacientes internados nos setores da clínica médica, clínica pediátrica, clínica cirúrgica, clínica oncológica e alojamento conjunto e no convênio de um hospital de Blumenau, no qual prevalece a internação pelo Sistema Único de Saúde – SUS.

O questionário foi elaborado por uma estagiária do hospital em conjunto com as nutricionistas responsáveis pelo setor. Houve uma mudança nas opções de resposta do questionário anterior para o da atual pesquisa, pois percebeu-se que com as opções de

respostas anteriores “satisfeito”, “satisfeito”, “insatisfeito”, “muito” insatisfeito e “sem comentários” os pacientes ficavam confusos ao responderem o entrevistador, dessa forma o questionário teve as opções de resposta adaptadas para a atual pesquisa.

O questionário continha 12 perguntas com cinco opções de resposta, os aspectos avaliados foram: “horário de distribuição”, “tempo para realizar a refeição”, “cortesia da equipe”, “higiene e aparência dos copeiros”, “satisfação com as adequações realizadas pela nutricionista”, “quantidade de alimentos servidos”, “apresentação do prato”, “sabor, aroma e modo de preparo”, “temperos”, “variedade do cardápio”, “temperatura das refeições” e “higiene e limpeza dos utensílios” e as opções de resposta eram “ótimo”, “bom”, “ruim”, “muito ruim” e “sem comentários”.

A aplicação dos questionários foi realizada através de entrevista com os pacientes nos quartos, onde a entrevistadora perguntava e transcorria as respostas referidas pelos pacientes, com exceção da pediatria, nesse caso as respostas eram referidas pelo acompanhante.

Para tabulação dos dados, foi utilizado o programa o Microsoft Office Excel 2007<sup>®</sup> e a análise foi feita por utilizando frequência simples, sendo os resultados expostos em tabelas.

Participaram da pesquisa 123 pacientes, obtendo-se o total de 1476 respostas das 12 perguntas. A opção que recebeu mais votos foi a que classificava os serviços como ótimos, a que menos recebeu foi a que classificava os serviços como muito ruins. Os dados podem ser observados na Tabela 1.

**Tabela 1** - Satisfação geral dos pacientes do hospital. Blumenau, junho de 2018.

Grau de satisfação	%	n
Ótimo	45,2	665
Bom	36,6	539
Ruim	3,1	57
Muito ruim	0,4	5
Sem comentários	14,3	210
Total	100	1476

De todos os setores avaliados, o que apresentou maior grau de satisfação dos pacientes foi o convênio com 62,4%(n=262) dos votos na opção ótimo.

## DISCUSSÃO

Como pode-se observar, os valores da opção ótimo se sobressaem aos demais, o mesmo padrão não foi observado em uma pesquisa realizada em um Hospital Público de Fortaleza-CE, no qual houve a predominância de respostas na opção bom com 44,68% das respostas na média da satisfação geral do hospital<sup>6</sup>.

Em outra pesquisa realizada em um hospital localizado na cidade de Madrid, 75% dos pacientes estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços prestados pelo hospital em relação ao serviço de alimentação<sup>7</sup>. Se somados os valores das respostas da presente pesquisa nas opções ótimo e bom, que poderiam ser equiparadas as opções muito satisfeito e satisfeito do hospital Santo Antônio, chegaria-se ao montante de 81,6%, ou seja, valor maior de satisfação em relação ao hospital de Madrid. Outro estudo com o intuito de investigar essas informações observou 86% dos pacientes internados estavam satisfeitos ou muito satisfeitos com a alimentação hospitalar<sup>8</sup>. Quando comparado aos valores da instituição em análise percebe-se que os valores de satisfação quase se equiparam.

Na presente pesquisa, quando os votos eram nas opções ruim e muito ruim, as queixas eram relacionadas, principalmente, a quantidade de alimentos, temperos, variedade do cardápio e temperatura das refeições.

Em relação a quantidade de alimentos, mais de 50% (n=6) das queixas eram das puérperas do alojamento conjunto que relatavam sentir fome após a ceia, ou seja, nas dez horas de intervalo entre a ceia e o desjejum. Já é sabido que mulheres lactantes tem suas necessidades de nutrientes e energia aumentadas nesse período<sup>9</sup>, além disso há um aumento da produção de grelina no período que também pode ser responsável pela fome referida<sup>10</sup>.

Em relação aos temperos, grande parte dos pacientes relatavam a falta de sal, só que ao observar a dieta prescrita para o paciente a grande maioria desses recebia dieta hipossódica devido a sua condição clínica. Cabe ressaltar também que o hospital utiliza apenas temperos naturais na produção de refeições, sem uso de temperos industrializados.

A aceitação da dieta hipossódica em hospitais é influenciada pelos hábitos alimentares anteriores a internação, ou seja, o hábito de consumir alimentos com adição reduzida de cloreto de sódio durante e após a preparação faz com que os pacientes tenham uma maior

aceitação da dieta hipossódica do hospital<sup>11</sup>. Para melhoria do aspecto sensorial desse tipo de dieta, pode-se adicionar as preparações condimentos e ervas aromáticas, pois por muitas vezes a preparação das dietas hipossódicas é negligenciada<sup>12</sup>. A utilização desses agentes melhoradores de sabor é um hábito na instituição em análise e a maioria das preparações produzidas na unidade contém pelo menos uma erva aromática ou condimento.

Nos relatos que classificavam a variedade do cardápio como ruim, o ponto em comum da queixa era a presença de sopa todos os dias no jantar. O achado se difere do que já foi encontrado no estudo conduzido por Fernández-martínez, no qual os pacientes relataram gostar da presença de sopas e caldos no menu<sup>7</sup>.

Por fim, a temperatura das refeições também foi alvo de críticas. Os carrinhos de distribuição do hospital não são isotérmicos, dessa forma a temperatura das refeições tende a diminuir até sua chegada ao leito. Um estudo feito por González demonstrou que a porcentagem de pacientes hospitalizados que classificam a temperatura dos alimentos como sendo boa é maior entre os pacientes atendidos com carrinhos isotérmicos e que a quantidade de alimentos ingeridos por eles também é significativamente maior<sup>13</sup>.

O estudo traz informações que podem auxiliar o setor de nutrição e dietética a promover melhorias para aumentar o grau de satisfação dos pacientes e a adesão a dieta mas tem como fatores limitantes a veracidade das respostas referidas pelos pacientes e o entendimento das perguntas do questionário.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa desenvolvida demonstrou que os pacientes do hospital relatam um alto nível de satisfação com os serviços de alimentação, apesar de ainda existirem queixas e por consequente espaço para melhorias. Aumentar a variedade do cardápio do jantar, esclarecer ao tipo de que o paciente receberá, garantir que a dieta chegue ao leito na temperatura adequada e oferecer as puérperas uma ceia com maior densidade calórica e rica em fibras são alternativas para melhorar ainda mais o grau de satisfação.

Ao fim da pesquisa, foi possível compreender a importância de avaliar a satisfação dos pacientes em âmbito hospitalar, pois essa é uma forma de propor melhorias nos serviços para que a aceitação da alimentação hospitalar aumente entre os pacientes e esses possam

reestabelecer sua saúde de forma mais rápida. Sugere-se que pesquisas futuras sejam realizadas para avaliação e comparação do grau de satisfação dos pacientes com os serviços oferecidos no local.

## REFERÊNCIAS

1. Agarwal E, Ferguson M, Banks M, Batterham M, Bauer J, Capra S et al. Malnutrition and poor food intake are associated with prolonged hospital stay, frequent readmissions, and greater in-hospital mortality: Results from the Nutrition Care Day Survey 2010. *Clinical Nutrition*. 2013;32(5):737-745.
2. Barker L, Gout B, Crowe T. Hospital Malnutrition: Prevalence, Identification and Impact on Patients and the Healthcare System. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2011;8(2):514-527.
3. Allard J, Keller H, Jeejeebhoy K, Laporte M, Duerksen D, Gramlich L et al. Decline in nutritional status is associated with prolonged length of stay in hospitalized patients admitted for 7 days or more: A prospective cohort study. *Clinical Nutrition*. 2016;35(1):144-152.
4. Martín Palmero Á, Serrano Pérez A, Chinchetru Ranedo M, Cámara Balda A, Martínez de Salinas Santamarí M, Villar García G et al. Malnutrition in hospitalized patients: results from La Rioja. *Nutrición Hospitalaria*. 2017;34(2):402.
5. Messina G, Fenucci R, Vencia F, Niccolini F, Quercioli C, Nante N. Patients' evaluation of hospital foodservice quality in Italy: what do patients really value?. *Public Health Nutrition*. 2012;16(04):730-737.
6. Viana Cavalcante AC, Chaves Najara Ferreira L, Lima Oliveira Moura AP. Qualidade em serviço de alimentação hospitalar em Fortaleza, Ceará: análise de satisfação. *Nutrivisa*. 2015;2(1): 28-32.
7. Fernández-Martínez B, Alguacil-Pau A, Crespo-Sevilla R, García-Vega A. Predictores de la satisfacción de los pacientes con la alimentación de un hospital público de Madrid. *Revista de Calidad Asistencial*. 2013;28(3):155-162.
8. Stanga Z. Hospital food: a survey of patients' perceptions. *Clinical Nutrition*. 2003;22(3):241-246.

9. Marangoni F, Cetin I, Verduci E, Canzone G, Giovannini M, Scollo P et al. Maternal Diet and Nutrient Requirements in Pregnancy and Breastfeeding. An Italian Consensus Document. *Nutrients*. 2016;8(10):629.
10. Larson-Meyer D, Schueler J, Kyle E, Austin K, Hart A, Alexander B. Do Lactation-Induced Changes in Ghrelin, Glucagon-Like Peptide-1, and Peptide YY Influence Appetite and Body Weight Regulation during the First Postpartum Year?. *Journal of Obesity*. 2016;2016:1-11.
11. Casado Dacal Mattos AV, Barbosa Silva L. Aceitação de dieta hipossódica e estado nutricional de pacientes internados em hospital público de Goiânia. *O Mundo da Saúde*. 2015;39(2):188-194.
12. Macedo Lopes J, Pereira Costa I, Oliveira Santos Silva AS, Magalhães Jesus Sousa M. Adherence to the consumption of the hypose psychoid by hospitalized hypertensive individuals. *Ciência e Saberes*, v. 3, n. 2, p.531-536, abr./jun. 2017.
13. González Molero I, Olveira Fuster G, Liébana MI, Oliva L, Laínez López M, Muñoz Aguila A. Influencia de la temperatura en la ingesta de pacientes hospitalizados. *Nutrición Hospitalaria*. 2008;23(1):54-59.