

Avaliação da Satisfação do Paciente Hospitalizado Quanto a Refeição Oferecida em um Hospital Público do Município de Volta Redonda

Leoni, P.A.; Soares, A.P.C.M.

UniFOA – Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.

A alimentação oferecida aos pacientes durante sua estada hospitalar tem o papel de garantir o aporte de nutrientes necessários para preservar ou recuperar o estado nutricional dos mesmos, visto que este está relacionado com índices de morbimortalidade, tempo de internação e uma melhora da resposta medicamentosa, contudo muitas vezes o que se vê é uma ingestão inadequada por parte dos pacientes não somente associada à doença, mas também por fatores relacionados à produção das refeições. Dessa forma, a importância de se obter informações a respeito da satisfação dos pacientes se dá pelo fato de que estas podem se tornar um instrumento importante para a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Unidade de Alimentação e Nutrição hospitalar. O presente estudo foi realizado em um hospital do município de Volta Redonda durante o mês de Agosto de 2012. Participaram da pesquisa 20 pacientes sendo 3 mulheres e 17 homens, com idade entre 30 e 84 anos, com tempo de permanência hospitalar de pelo menos 2 dias, que estivessem recebendo dieta por via oral e de consistência normal ou branda. Foi aplicado um questionário quantitativo avaliando 10 atributos referentes às refeições e ao serviço prestado. Os dados mostraram que no grau de avaliação muito satisfatório encontra-se o atributo cortesia das copeiras, no grau de avaliação satisfatório encontram-se igualmente os atributos temperatura, aparência das refeições e horário e no grau de avaliação insatisfatório o atributo sabor/tempero foi o que obteve o maior índice. Dessa forma, pode-se concluir que de uma maneira geral a avaliação foi satisfatória e no caso do atributo sabor/tempero a equipe da UAN deve encontrar formas de estar melhorando a palatabilidade dos alimentos para que possa haver uma melhor aceitação e um melhor grau de satisfação por parte dos pacientes.

Palavras-chave: alimentação hospitalar; satisfação do paciente; UAN hospitalar.

la_leoni@hotmail.com