

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO: GESTÃO E GASTRONOMIA
EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO**

DANIELA ATTI SCHEFFEL

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES QUANTO AO ATENDIMENTO E
LANCHES OFERECIDOS EM UMA UNIDADE DIALÍTICA HOSPITALAR PRIVADA
DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre

2015

DANIELA ATTI SCHEFFEL

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES QUANTO AO ATENDIMENTO E
LANCHES OFERECIDOS EM UMA UNIDADE DIALÍTICA HOSPITALAR PRIVADA
DE PORTO ALEGRE**

Artigo apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de especialista em Gestão e Gastronomia em Serviços de Alimentação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS.

Orientadora: Betina Barcellos Montano Glitz

Porto Alegre

2015

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PACIENTES QUANTO AO ATENDIMENTO E LANCHES OFERECIDOS EM UMA UNIDADE DIALÍTICA HOSPITALAR PRIVADA DE PORTO ALEGRE

Daniela Atti Scheffel*

Betina Barcellos Montano Glitz**

Resumo: A alimentação está extremamente ligada ao conceito de qualidade do atendimento na visão do paciente. Para um maior entendimento quanto à sua aceitação e preferências, o uso do questionário de satisfação em relação ao serviço de alimentação hospitalar é uma boa ferramenta de avaliação. O estudo tem como objetivo analisar o impacto das ações de melhorias no grau de satisfação dos pacientes quanto aos lanches oferecidos em uma unidade dialítica hospitalar privada de Porto Alegre através da pesquisa de satisfação. O método aplicado foi análise documental de questionário de pesquisa de satisfação quanto ao atendimento dos atendentes de nutrição e qualidade dos lanches servidos aos pacientes durante as sessões de hemodiálise. O questionário refere questões quanto à apresentação, sabor e atendimento dos atendentes de nutrição, em que eram assinaladas as alternativas, Ótimo, Bom, Regular e Ruim, além de possuir um campo para descrição de comentários. A pesquisa fez o acompanhamento trimestral da percepção de todos os pacientes que estavam em tratamento de hemodiálise no referido local entre os meses de dezembro de 2013 a junho de 2014. O número de pacientes oscilou entre 24 a 29, dependendo do período da aplicação do questionário. A aplicação de treinamentos aos colaboradores, renovação de louças e utensílios, início da confecção dos lanches na copa e a inclusão da gastronomia hospitalar, impactou de forma significativa e positiva nos resultados da pesquisa. O mercado competitivo requer renovação na área das refeições hospitalares aliando a gastronomia hospitalar a um atendimento mais humanizado e personalizado ao paciente.

Palavras-chave: Alimentação hospital. Satisfação do Paciente. Hemodiálise.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a doença renal crônica tem surgido como um problema de saúde pública mundial, sendo cada vez mais recorrente, além de ter uma elevada taxa de morbimortalidade (ROMÃO-JÚNIOR, 2007 apud SILVA, et al., 2011).

Os pacientes em tratamento hemodialítico comumente necessitam de três sessões semanais de terapia com duração aproximada de quatro horas,

* Nutricionista graduada pela UFCSPA. E-mail: dani_atti@yahoo.com.br.

** Graduada pelo IMEC. Pós graduada em nutrição clínica pelo Hospital Moinhos de Vento. Nutricionista de produção. E-mail: betinaglitz@gmail.com.

frequentando periodicamente o hospital/unidade dialítica para as sessões de hemodiálise (SILVA et al., 2011).

Desta forma, diante da competitividade do mercado, também é imprescindível levar para esta área um serviço diferenciado de hotelaria hospitalar (GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL, 2014), onde o atendimento ao paciente passa a ser visto como um serviço personalizado a um cliente, sendo a humanização e o controle de satisfação dos indivíduos pontos fortes para a sua fidelização (YATUBA; CARDOSO; ISOKAKI; 2006; SILVA; MAURÍCIO, 2013).

O serviço de hemodiálise do hospital privado estudado, localizado em Porto Alegre, conta com o fornecimento de lanches para seus pacientes durante as sessões de hemodiálise. A partir da elaboração do cardápio planejado pela nutricionista do setor de hemodiálise em conjunto com a nutricionista do serviço de nutrição e dietética do hospital, este lanche é fornecido, atualmente, pelo setor de nutrição e dietética, o qual era, anteriormente, prestado por uma empresa externa até o final de 2012 (sem o envolvimento com a produção e distribuição do hospital). Esta oferta de lanche não era quantificada quanto ao seu grau de aceitação, o que inviabilizava saber a opinião dos pacientes quanto aos lanches oferecidos, bem como pontuar possíveis pontos e necessidades de melhorias.

Este trabalho tem como meta fazer um comparativo trimestral entre dezembro de 2013 e junho de 2014 - período que ocorreu uma transição enquanto os lanches eram terceirizados, uma vez que eram apenas distribuídos pelo hospital e, após, quando os lanches também eram produzidos pelo serviço de nutrição – a fim de conhecer a opinião dos pacientes, assim como personalizar, avaliar e qualificar o atendimento dos atendentes de nutrição na visão destes pacientes. O número de pacientes que responderam ao questionário da pesquisa de satisfação variou de 24 a 29, de acordo com o número de pacientes em hemodiálise no período da aplicação do questionário.

Devido à falta de análise dos dados e acompanhamento da percepção dos pacientes quanto à qualidade do atendimento dos atendentes de nutrição e lanches oferecidos em uma unidade dialítica hospitalar privada em Porto Alegre, este trabalho foi desenvolvido a fim de responder a questão: “Em que medida as implementações de ações de melhorias alterou a percepção dos pacientes quanto à satisfação dos lanches e ao atendimento dos atendentes de nutrição em uma unidade dialítica hospitalar privada de Porto Alegre?”

Este trabalho também tem como objetivo, analisar o impacto das ações de melhorias no grau de satisfação dos pacientes quanto aos lanches oferecidos em uma unidade dialítica hospitalar privada de Porto Alegre através da pesquisa de satisfação. Seu objetivo específico é conhecer, através da pesquisa de satisfação, a opinião dos pacientes quanto à apresentação, sabor dos lanches e atendimento dos atendentes de nutrição, além de determinar possíveis fatores que possam estar relacionados à alteração da pesquisa de satisfação, a fim de melhor personalizar e qualificar o atendimento e lanches oferecidos.

Tendo em vista que este trabalho é um estudo piloto, pretende-se, dependendo dos seus resultados, expandir para outras unidades do hospital. Espera-se que o impacto seja positivo, e que as refeições personalizadas e bem apresentadas aumentem a satisfação e a recuperação dos pacientes.

2 REVISÃO TEÓRICA

O mercado competitivo e a humanização fazem com que haja uma grande preocupação em agregar prazer aos pratos produzidos, assim como no ambiente hospitalar, o qual é voltado à apresentação, sabor, atendimento das preferências dos pacientes (SILVA; MAURÍCIO, 2013).

Esta nova necessidade ajuda a desmistificar a visão negativa que muitos pacientes têm das refeições servidas no hospital, seja por experiências anteriores à hospitalização, onde se associou a doença com comida de hospital, ou por não terem gostado do cardápio proposto (SILVA; MAURÍCIO, 2013).

O respeito que o paciente merece inclui: fornecer alimentos adequados e gostosos, e isso faz com que uma boa imagem do hospital possa ser difundida pelas características da alimentação que este oferece. Neste sentido, pensando sempre em superar as expectativas e humanizar o atendimento, o serviço de alimentação pode utilizar toda sua criatividade utilizando requisitos da boa nutrição clínica à culinária de alto padrão (NASCIMENTO, 2010; JORGE, 2005).

A alimentação está extremamente vinculada ao conceito de qualidade do atendimento na visão do paciente, já que está ligada a aspectos emocionais, psicológicos e motivacionais dos indivíduos, fazendo com que se torne positiva ou negativa, em função de como ela se desenvolve (JORGE, 2005).

Para um maior entendimento quanto à aceitação e preferências dos pacientes e de como melhor atendê-los, o uso do questionário de satisfação em relação ao serviço de alimentação hospitalar é uma boa ferramenta de avaliação, sugerindo a inclusão de questões relevantes como temperatura, apresentação do prato, variedade do cardápio, sabor da refeição e atendimento (PEREIRA; MAGNONI *in* ROBERTO et al., 2013), sendo esta, uma forma de captar a voz do cliente (SCHÄFER, et al., 2009).

É fundamental que a equipe que atenda e sirva a alimentação aos pacientes tenha qualificação em programa de gastronomia e humanização, e que, sobretudo, goste de servir, tenha cordialidade e respeito pelos pacientes. Também é fundamental que, além de implementar ações de aprimoramento de técnicas de trabalho, decoração do lanche, a equipe fale a linguagem do cliente se adequando aos hábitos alimentares do mesmo, invista em enxoval de hotelaria, proporcione um espaço de conforto e acolhimento para as refeições. É imprescindível que haja opções de escolha de pratos para uma maior satisfação por parte do paciente (JORGE, 2005).

É indispensável associar a parte terapêutica da refeição com a sensorial, sendo importante, desta forma, inserir a gastronomia no ambiente hospitalar, por ser uma tentativa inovadora, unindo a técnica dietética com os atrativos da gastronomia, contribuindo para o bem estar e recuperação mais rápida do paciente e interferindo positivamente na aceitação das dietas pelos mesmos (SILVA; MAURÍCIO, 2013).

Os autores revelam que pequenas modificações, como a personalização, aumento da variedade (de opções lanches e preparações), o envolvimento e a responsabilidade dos profissionais já são suficientes para uma melhora do serviço (PEREIRA; MAGNONI *in* ROBERTO, et al., 2013).

Para Alves (s.d.), um cardápio de opções é o primeiro passo para o sucesso da implementação da gastronomia hospitalar.

É importante aprimorar não só as principais refeições, mas também, melhorar a apresentação dos lanches personalizando a dieta para grupos e situações clínicas.

O uso de legumes, frutas e seus diferentes cortes, além dos molhos e especiarias na decoração dos pratos, ajudam a tornar um prato bem apresentável, estimulando, desta forma, o apetite do cliente.

Conforme Silva (2011), a melhora na apresentação, implementação de ervas aromáticas, acentuação do aroma e adequação de temperatura, são alternativas de

baixo custo, e, além de contribuírem na recuperação do paciente, mostram um cuidado especial com este.

Desta forma, assumindo nos últimos anos olhares diferenciados sobre o tratamento, o paciente passa a ser cliente, tornando-se crítico e agente de mudança. A gastronomia passa a ser aliada da nutrição e um diferencial para atender as expectativas dos clientes/pacientes (JORGE, 2005).

Conforme Castro e Correia (2011), o serviço de nutrição e dietética esta deixando de ser uma cozinha hospitalar e passando a ser uma unidade produtora de bens e prestadora de serviços na área de assistência, acompanhando a evolução técnica, científica e tecnológica.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A unidade de análise do estudo se encontra no setor de hemodiálise de um hospital privado de Porto Alegre/RS, onde foi realizada uma análise documental em forma de questionário de pesquisa sobre a satisfação quanto ao atendimento dos atendentes de nutrição e qualidade dos lanches servidos aos pacientes durante as sessões de hemodiálise. O questionário refere questões quanto à apresentação, sabor do lanche e atendimento dos atendentes de nutrição, em que eram assinaladas as alternativas, Ótimo, Bom, Regular e Ruim, além de possuir um campo para comentários.

A pesquisa focou, entre os meses de dezembro de 2013 e junho de 2014, no acompanhamento trimestral da percepção de todos os pacientes que estavam em tratamento de hemodiálise no referido local. O número de pacientes durante a pesquisa oscilou entre 24 e 29, dependendo do período da aplicação do questionário.

A técnica de análise se baseou na tabulação dos dados, na análise comparativa e no seu delineamento para fazer o levantamento dos dados. Assim, o estudo é classificado como aplicado, descritivo, quantitativo e longitudinal.

Durante os meses de acompanhamento do estudo, foram sendo aplicados treinamentos internos aos funcionários do setor da nutrição pela nutricionista do serviço de nutrição e dietética do referido hospital quanto ao padrão de atendimento e apresentação da bandeja, assim como foram sendo substituídos e renovados as louças e os utensílios, além da renovação do carro de transporte de alimentos.

Neste período, também houve a troca da terceirização dos lanches e início da confecção dos lanches na própria copa de nutrição do hospital.

4 RESULTADOS

Com base nos dados obtidos através da Pesquisa de Satisfação Trimestral aplicada entre os meses de dezembro de 2013 e junho de 2014, foram encontrados os resultados abaixo:

Tabela 1 - Resultado da percepção dos pacientes – Dezembro 2013 (24 pacientes responderam à pesquisa de satisfação)

Percepção dos pacientes	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Apresentação	45,83%	41,67%	12,5%	0%
Sabor	25%	58,33	16,67%	0%
Atendimento	83,33%	16,67%	0%	0%

Fonte: Elaborada pela autora com base na pesquisa.

Tabela 2 - Resultado da percepção dos pacientes – Março 2014 25 pacientes responderam à pesquisa de satisfação)

Percepção dos pacientes	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Apresentação	52%	44%	4%	0%
Sabor	40%	56%	4%	0%
Atendimento	92%	8%	0%	0%

Fonte: Elaborada pela autora com base na pesquisa.

Tabela 3 - Resultado da percepção dos pacientes – Junho 2014 (29 pacientes responderam à pesquisa de satisfação)

Percepção dos pacientes	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Apresentação	79,31%	20,69%	0%	0%
Sabor	75,86%	24,14%	0%	0%
Atendimento	96,55%	3,45%	0%	0%

Fonte: Elaborada pela autora com base na pesquisa.

A melhora dos resultados da pesquisa de satisfação entre os meses de dezembro de 2013 e março de 2014, embora ainda sem a produção na copa do hospital, sugere que seja devido à troca do fornecedor dos lanches (fruta porcionada e sanduíche) realizada neste período, mostrando ser, embora discreta, uma melhora na percepção dos pacientes quanto à apresentação e sabor.

Percebe-se uma expressiva melhora dos resultados entre março e junho de 2014, momento da transição entre a terceirização dos lanches e início da confecção dos mesmos pela própria copa da nutrição do referido hospital. Isto se deve ao fato de que, com o início da confecção dos lanches na própria copa, os sanduíches passaram a ter uma nova apresentação (são decorados) feita pelos atendentes de nutrição, de acordo com a preferência e restrições dos pacientes quanto ao tipo de pão e recheio, e ainda, as frutas passaram a ser porcionadas e servidas perto do horário de distribuição.

A melhora do indicador de atendimento reflete positivamente o impacto dos treinamentos de padrão de atendimento, mostrando-se melhor a cada trimestre. Segundo Castro e Correa (2011), o êxito no atendimento está ligado à forma como os funcionários da linha de frente são treinados.

Além dos treinamentos, a renovação de louças e utensílios, uso do cloche, novo carro de transporte de alimento, o preparo dos lanches a serem servidos próximo ao horário de distribuição pelos atendentes, juntamente com a decoração dos lanches, certamente impactaram na melhora da apresentação e sabor das refeições.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais, renovar a apresentação das refeições e dos lanches hospitalares é uma necessidade do mercado que visa humanizar o atendimento e atender o seu cliente cada vez mais e melhor. Para isto, demanda-se mudança de conduta e dedicação da nutricionista e do pessoal envolvido na produção e distribuição das refeições, o que requer treinamento e atualização constante para a incorporação e realização diária desta tarefa que, conforme mostra este estudo, reflete e impacta de forma positiva nas pesquisas de satisfação dos pacientes.

Para ajudar na memorização e padronização dos lanches pelas atendentes na hora da montagem da bandeja, a nutricionista tirou fotos dos lanches decorados e da sua correta distribuição na bandeja, imprimiu-as e colocou-as em uma

pasta/álbum, sendo que a cada dia da semana, uma decoração diferente é feita no lanche a ser servido, facilitando a padronização da decoração pelos atendentes.

Com a finalidade de sempre renovar e encantar o cliente, o serviço de nutrição do hospital irá, periodicamente, rever esse álbum com essas apresentações, renovando as decorações e também oportunizando a participação e criatividade dos atendentes de nutrição nos treinamentos, parte integrante e muito importante deste resultado alcançado de satisfação dos clientes/pacientes.

A partir desta experiência exitosa, o serviço de nutrição e dietética do hospital terá, como meta, expandir para outras unidades a personalização e decoração das refeições, aliadas ao seguimento das pesquisas de satisfação e treinamento de atendimento, apresentação da bandeja, decoração de preparações e lanches para encantar e melhor atender os seus pacientes cada vez mais.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. R. **Gastronomia hospitalar**. São Paulo, [s.d.].

CASTRO, A.; CORREA, M. R. G. Gastronomia e nutrição no contexto da gastronomia hospitalar. In: BOEGER, M.; WAKSMAN, R. D.; FARAH, O. G. F. **Manuais de especialização: hotelaria hospitalar**. Barueri, SP: Manuele, 2011.

GASTRONOMIA SUSTENTÁVEL. **Gastronomia hospitalar e o conceito de hotelaria**. Disponível em:

<http://www.gastronomiaverde.com.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=136:gastronomia-hospitalar-e-o-conceito-de-hotelaria&catid=46:gastronomia-hospitalar>. Acesso em: 05 jul. 2014.

JORGE, A. L. História e evolução da gastronomia hospitalar. **Nutrição em Pauta**, [online], n. 70, p. 6-14, jan./fev. 2005. Disponível em:

<http://www.nutricaoempauta.com.br/layout_impressao.php?cod=1>. Acesso em: 29 jul. 2014.

_____. **Nutrição e Gastronomia. Tendências e Inovações para a alimentação saudável**. Disponível em:

<http://www.crn2.org.br/download/23_10_2012_13_50_48_andreajorge.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2014.

NASCIMENTO, M. F. F. do. **A contribuição da hotelaria hospitalar para os clientes da saúde e como ferramenta de humanização e marketing**. 2010. 56 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

PEREIRA, A.; MAGNONI, D. Alimentação hospitalar: um desafio constante. In: ROBERTO, T. S. et al. **Gastronomia Hospitalar no conceito Comfort Food**. São Paulo: Livraria Balieiro, 2013.

SCHÄFER, A. A. et al. **Avaliação da satisfação de clientes em relação ao serviço de nutrição de uma UAN, da cidade de Pelotas, RS**. Pelotas, 2009.

SILVA, G. M. da et al. Uma avaliação da satisfação de pacientes em hemodiálise crônica com o tratamento em serviços de diálise no Brasil. **Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, p. 581-600, 2011.

SILVA, S. M. da; MAURÍCIO, A. A. Gastronomia Hospitalar: um novo recurso para melhorar a aceitação das dietas. **ConScientiae Saúde**, v. 12, n. 1, p. 17-27, 2013.

YATUBA, C. Y.; CARDOSO, E.; ISOKAKI, M. Dieta hipossódica: aceitação por pacientes internados em hospital personalizado em cardiologia. **Revista Brasileira de Nutrição Clínica**, v. 21, n. 1, p. 33-7, 2006.