

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

**ALESSANDRA REGINA DE ANDRADE
ANA MARIA COSTA DANIELI**

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO LANCHE DA TARDE OFERECIDO EM UM
HOSPITAL DE CASCAVEL NO PARANÁ**

CASCAVEL

2021

CENTRO UNIVERSITÁRIO ASSIS GURGACZ

**ALESSANDRA REGINA DE ANDRADE
ANA MARIA COSTA DANIELI**

**AVALIAÇÃO DA ACEITAÇÃO DO LANCHE DA TARDE OFERECIDO EM UM
HOSPITAL DE CASCAVEL NO PARANÁ**

Trabalho apresentado como requisito parcial de conclusão da disciplina Estágio em Unidades de Alimentação e Nutrição- ASA I e II, do curso de Nutrição do Centro Universitário Assis Gurgacz.

Professor (a) Orientador (a):

Adriana Hernandes Martins

CASCAVEL

2021

RESUMO

Introdução: A principal característica das últimas décadas é a velocidade das mudanças, colocando para as organizações o grande desafio de acompanhá-las e de antevê-las, para melhor se estruturarem no futuro. As mudanças no mercado, com clara influência nos hospitais, aliadas à necessidade de alcançarem os melhores níveis de desempenho organizacional, não somente para o bem-estar da própria organização hospitalar, mas, principalmente pela importância do papel desempenhado na sociedade por essas instituições, evidenciam que a gestão hospitalar deve estar voltada a qualidade total ao longo de todo o processo de atendimento. Neste sentido, o presente trabalho procura evidenciar a percepção do cliente externo quanto à qualidade no serviço hospitalar e a procura por melhorias.

Objetivo: Avaliar e entender as preferências e aceitação do lanche da tarde oferecido ao paciente aplicando um formulário de perguntas direcionadas a entender as individualidades do paciente. **Metodologia:** O projeto foi realizado no local de estágio no primeiro semestre de 2021. Sendo realizada visita aos quartos dos pacientes, solicitando que participassem da pesquisa, respondendo ao questionário de avaliação do lanche da tarde oferecido pelo hospital. Preparamos um questionário que permitia analisar hábitos alimentares e preferências. Além disso, questionamos o lanche oferecido, sobre aparência e sabor. Foi realizada pelas estagiárias de nutrição do hospital, que se portaram diretamente aos pacientes, explicando o motivo da visita e se gostariam de participar da pesquisa. Foi entregue um ebook com dicas de receitas práticas para os pacientes com opções de lanche da tarde para inclusão desses pacientes fora do ambiente hospitalar. **Resultados e**

Discussão: Dentre os 61 pacientes, 49,2% (n=30) avaliaram como excelente o lanche oferecido pela instituição e 45,9% (n=28) avaliaram como bom. Sobre a aparência do lanche, 70,5% (n=43) das 61 pessoas que participaram da pesquisa avaliaram como nota 5, em uma escala de 1 a 5, onde 1 mostrava insatisfação e 5 satisfeitos com o lanche oferecido. Dentre as 61 pessoas que participaram da pesquisa, 65% (n=9) avaliaram o sabor do lanche da tarde como nota 5, em uma escala de 1 a 5. **Conclusão:** Avaliando os gostos dos pacientes e respeitando as individualidades, constatamos que de uma forma geral os pacientes gostam da comida oferecida pelo hospital, elogiaram bastante, e tendo acompanhado de perto constatamos que as comida bem temperadas e sempre priorizando alimentos naturais, e não produtos industrializados.

Palavras-chave: Receitas, Paciente, Alimentação.

1. INTRODUÇÃO

Qualidade, à primeira vista, nos parece algo fácil de explicar: um produto com qualidade, um funcionário com qualidade. Porém cada pessoa ou produto possui suas particularidades. O conceito de qualidade evolui sempre acompanhando o ritmo das mudanças.

Para CROSBY (1992), qualidade é a conformidade com as especificações. Quando você tenciona fazer certo da primeira vez, todos devem saber o que isso significa. A qualidade se encontra na prevenção que, por sua vez, se origina do treinamento, disciplina, exemplo, liderança e persistência. O padrão do desempenho da qualidade é o zero defeito, ou seja, os erros não são tolerados. A medida da qualidade é o preço da não conformidade.

A necessidade de avaliação do nível de satisfação dos clientes para com a qualidade no serviço prestado está se consolidando entre os administradores hospitalares como resultado de grandes mudanças no cenário de atuação das organizações de saúde. Nesse contexto, a necessidade de se aprimorar a satisfação do cliente relacionado à produção desses serviços ganha importância.

Uma ingestão alimentar inadequada também contribui para desnutrição no ambiente hospitalar. A redução da ingestão alimentar é frequentemente relatada entre os pacientes hospitalizados, fato esse que pode estar relacionado à doença, a mudanças de hábitos alimentares e à insatisfação com as preparações oferecidas (SOUSA, 2011).

Assim, avaliar o nível de satisfação dos consumidores com a qualidade nos serviços de saúde, é relevante, haja vista que, hoje os hospitais buscam atender seus clientes com total qualidade. Neste sentido, o presente artigo procura evidenciar aspectos sobre a satisfação do cliente quanto a qualidade no serviço hospitalar.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo quantitativo e qualitativo. Os resultados obtidos foram apresentados por meio de gráficos. Participaram da pesquisa homens e mulheres, sem restrições de idade, que tivessem experimentado no período de internamento o lanche da tarde oferecido pelo hospital (GIL, 2008).

Foi realizada visita aos quartos dos pacientes, solicitando que respondessem um questionário de avaliação do lanche da tarde oferecido pelo hospital. A coleta foi realizada por um período de 14 dias no mês de junho de 2021 na ala com maior número de internações.

Foi desenvolvido um questionário que permitisse analisar os hábitos alimentares e preferências. Além disso, perguntas sobre o lanche oferecido, como aparência e sabor.

Após a pesquisa foi entregue um ebook com dicas de receitas práticas para os pacientes levarem para casa, com opções de lanche da tarde baseado nas preferências e restrições de cada paciente.

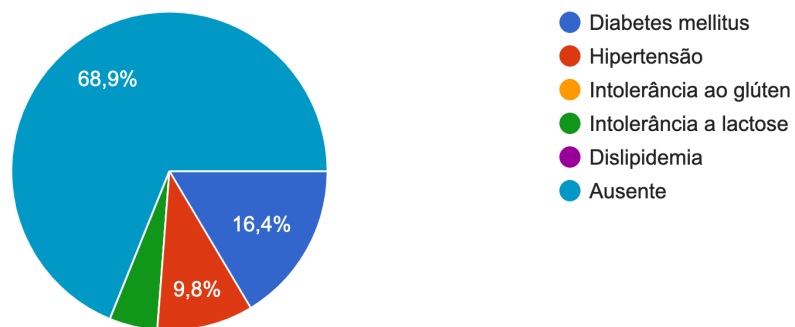
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Qualidade, à primeira vista, nos parece algo fácil de explicar: um produto com qualidade, um funcionário com qualidade. Porém cada pessoa ou produto possui suas particularidades. O conceito de qualidade evolui sempre acompanhando o ritmo das mudanças.

Para CROSBY (1992), qualidade é a conformidade com as especificações. Quando você tenciona fazer certo da primeira vez, todos devem saber o que isso significa. A qualidade se encontra na prevenção que, por sua vez, se origina do treinamento, disciplina, exemplo, liderança e persistência. O padrão do desempenho da qualidade é o zero defeito, ou seja, os erros não são tolerados. A medida da qualidade é o preço da não conformidade.

Gráfico 1- Patologias ou intolerâncias dos pacientes que participaram da pesquisa

Patologias ou intolerâncias
61 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

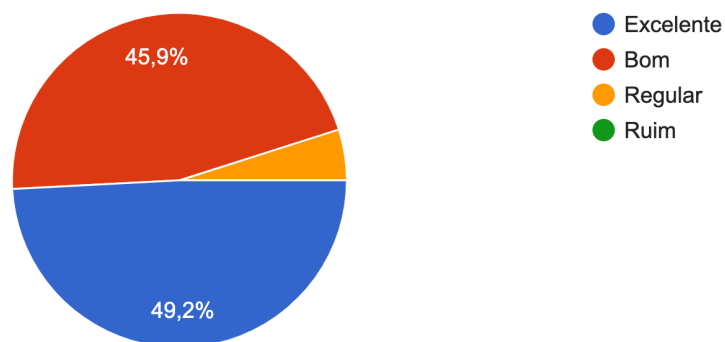
Dos 61 pacientes entrevistados, 68,9% (n=10) relataram ter Diabetes Mellitus, 9,8% (n=6) tinham Hipertensão, 4,9% (n=3) pessoas intolerância à lactose. O item representado por "ausente" foram pacientes que relataram não ter nenhuma patologia nem intolerância, estando internado por pós parto ou até acompanhando filhos menores de idade. Alguns por cirurgia ou acidentes de variados motivos. Um estudo realizado por Filho (2004), a incidência de intolerância a lactose mostrou-se crescente até a faixa etária de 31 a 40 anos e não apresentou diferença significativa em relação ao sexo dos indivíduos.

Em um estudo realizado por PAIVA et al (2006), em um hospital em São Paulo, dos 72 entrevistados, 14 eram diabéticos, 30 hipertensos e 28 portadores das duas patologias.

Gráfico 2- Avaliação do lanche oferecido durante a coleta de dados

Qual sua opinião sobre o lanche oferecido?

61 respostas



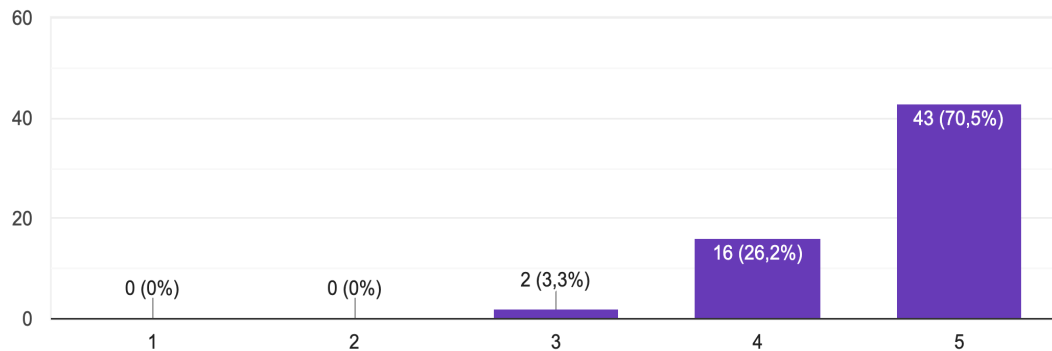
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Dentre os 61 pacientes, 49,2% (n=30) avaliaram como excelente o lanche oferecido pela instituição e 45,9% (n=28) avaliaram como bom. Luz e Vitiello (2020) analisaram o grau de satisfação dos comensais de um hospital e obtiveram um resultado de 73% de avaliação positiva do almoço.

Segundo Ferreira et al. (2013), a aceitação do cardápio proposto geralmente diminui com o tempo de hospitalização. Possíveis explicações podem ser pelo fato da falta de variedade do cardápio, bem como os efeitos da terapia medicamentosa ao longo do tratamento, aumentando assim os sintomas de inapetência e náuseas.

Gráfico 3- Avaliação da aparência do lanche servido durante a coleta de dados

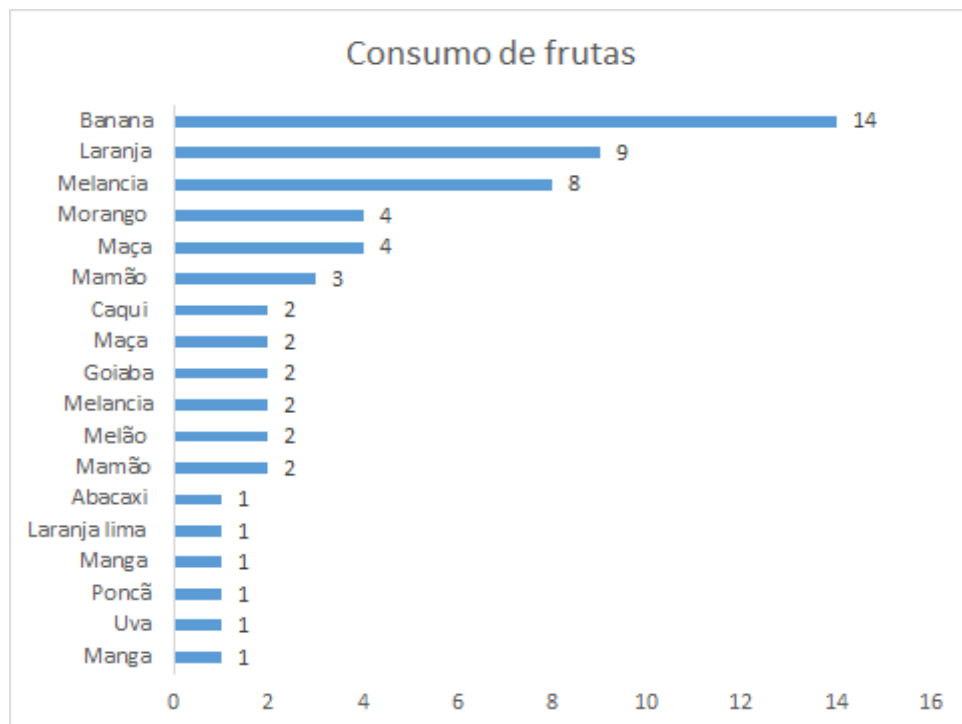
Avalie a aparência do lanche da tarde
61 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Sobre a aparência do lanche, 70,5% (n=43) das 61 pessoas que participaram da pesquisa avaliaram como nota 5, em uma escala de 1 a 5, onde 1 mostrava insatisfação e 5 satisfeitos com o lanche oferecido. Feil et al. (2015) encontraram em seu estudo uma avaliação positiva quanto aos cardápios ofertados e uma baixa quantidade de resultados negativos.

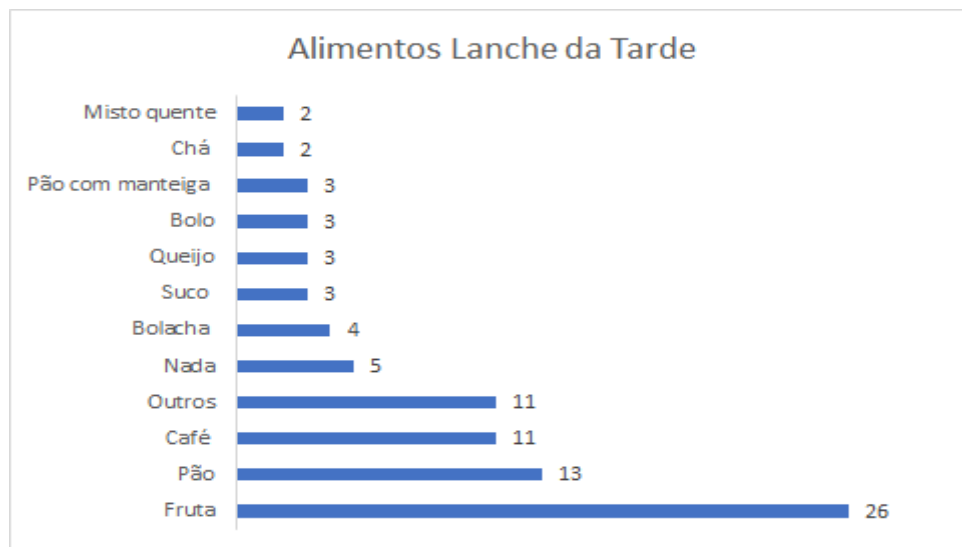
Gráfico 4- Avaliação do consumo de frutas pelos pacientes em sua rotina habitual, sendo avaliada a mais consumida por cada paciente



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Sobre a avaliação do consumo de fruta pelos pacientes em sua rotina habitual, 14 dos 61 pacientes relataram maior consumo de banana, em segundo lugar 9 pessoas consumiam mais laranja e em terceiro melancia um total de 8 pessoas. Segundo o estudo de Silva et al, considerando os 272 indivíduos internados em um hospital, observou-se consumo elevado de legumes, verduras e frutas entre os participantes.

Gráfico 5- Alimentos consumidos pelos pacientes em sua alimentação habitual no lanche da tarde



O alimento mais consumido pelos pacientes que participaram da pesquisa foi a fruta em um total de 26 pessoas. Grande parte também relatou comer pão no lanche da tarde, 13 pessoas das 61 que participaram da pesquisa. Segundo uma pesquisa realizada por Mantovani e Chaud (2019) os itens relativos à oferta de fruta estavam abaixo do adequado e em relação fritura e doce foi considerada inadequado devido suas ofertas elevadas, assim, alguns pontos devem ser revistos, visando a promoção da melhoria dos hábitos alimentares dos colaboradores do hospital.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais, se faz cada vez mais necessário renovar a apresentação das refeições e dos lanches oferecidos nos hospitais como uma forma de humanizar e atender o cliente cada vez maior. Alimentação hospitalar sempre foi algo criticado, e a referência que as pessoas tinham é que necessariamente comida de hospital era ruim. Com esse trabalho e avaliando os gostos dos pacientes e respeitando as individualidades, constatamos que de

uma forma geral os pacientes gostam da comida oferecida pelo hospital, elogiaram bastante, e tendo acompanhado de perto constatamos que as comida bem temperadas e sempre priorizando alimentos naturais, e não produtos industrializados. E como uma forma de estimular que os pacientes em suas rotinas, não pulassem refeições tendo em vista que essa atitude se torna um gatilho para compulsões alimentares, e também que melhorassem seus hábitos alimentares entregamos ebooks com receitas saudáveis e opções de lanche da tarde, o que foi muito bem aceito pelos pacientes.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CROSBY, Philip B. **Qualidade sem lágrimas: a arte da gerência descomplicada**. Rio de Janeiro: Ed. José Olímpio, 1992.

FEIL, C. C. et al. Pesquisa de satisfação dos comensais de uma unidade de alimentação e nutrição. **Revista Uningá**, v. 43, n. 1, 2015.

FERREIRA, D.; GUIMARÃES, T.G e MARCADENTI, A. Aceitação de dietas hospitalares e estado nutricional entre pacientes com câncer. **Rev.Einstein**, São Paulo, v.11, n.1, p.41-46, 2013.

FILHO, Pereira. Prevalência de tolerancia a lactose em funcao a faixa etaria e do sexo: experiencia do laboratorio Dona Francisca, Joinville, SC. **Revista Saúde e Ambiente**, v.5, n. 1, jun, 2004.

LUZ, R. P.; VITIELLO, I. P. Avaliação do resto ingestão e satisfação do paciente em ambiente hospitalar. **Mostra de Extensão, Ciência e Tecnologia da Unisc**, p. 86, 2020.

MANTOVANI, Luisa; CHAUD, Daniela. Avaliação qualitativa do cardápio oferecido aos colaboradores de uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar. **Revista Saúde**, v.45, n. 1, 2019.

PAIVA, Daniela et al. Avaliação da assistência ao paciente com diabetes e/ou hipertensão pelo Programa Saúde da Família do Município de Francisco Morato, São Paulo, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública [online]**. 2006, v. 22, n. 2.

Silva BBC, Domingues JG, Bierhals IO. Qualidade da dieta da equipe de enfermagem de um hospital filantrópico de Pelotas (RS). **Cad Saúde Colet**, 2020;28(1):34-43.

TEIXEIRA, S. et.al. **Administração Aplicada Unidades de Alimentação e Nutrição**, 2004.

VIEIRA, M. N. C. M; JAPUR, C. C; VANNUCCHI, H. **Gestão de qualidade na produção de refeições**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012.