



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

1º QUADRIMESTRE DE 2023



AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO NA ENFERMARIA

☐☐☐

METODOLOGIA

O relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação referente do 1º Quadrimestre do ano de 2023, referente à “Avaliação da Alimentação na Enfermaria” da Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas (FHEMOAM).

A coleta de dados foi realizada entre os pacientes assistidos na enfermaria, no 1º quadrimestre, entre 01 de janeiro a 21 de março de 2023, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

RESULTADOS

Para mensurar o índice de satisfação dos pacientes quanto à alimentação servida na enfermaria, foram avaliadas três (3) características: Apresentação dos pratos, sabor da comida e variedade do cardápio.

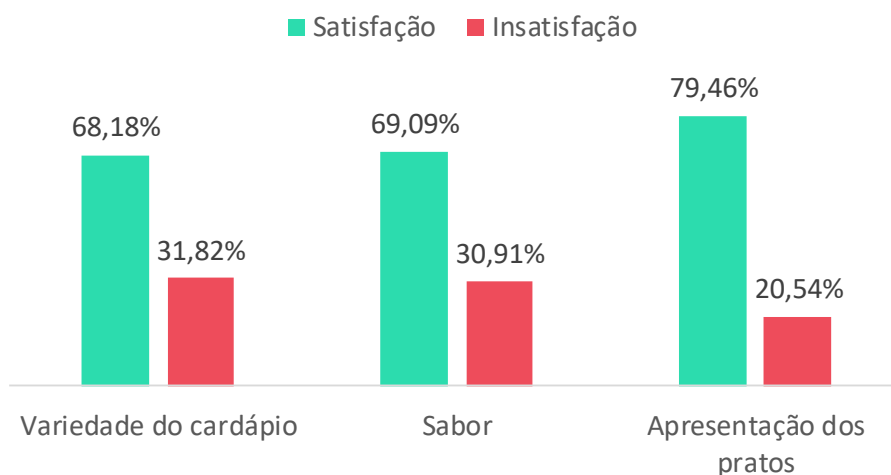
Tabela: Avaliação atribuída a alimentação no 1º Quadrimestre de 2023.

Avaliação da alimentação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Apresentação dos pratos	30,36%	49,10%	16,96%	1,79%	1,79%	100%
Sabor da comida	22,73%	46,36%	20,91%	7,27%	2,73%	100%
Variedade do cardápio	26,36%	41,82%	25,45%	4,55%	1,82%	100%

Fonte: Ouvidoria, 2023.

As maiores taxas de avaliações concentram-se na categoria “Bom” nas variáveis “Apresentação dos pratos”, “Sabor da comida” e “Variedade do cardápio”. As categorias “Ruim” e “Péssimo” apontaram os menores percentuais.

Figura 1: Satisfação dos pacientes com a alimentação no 1º Quadrimestre 2023.

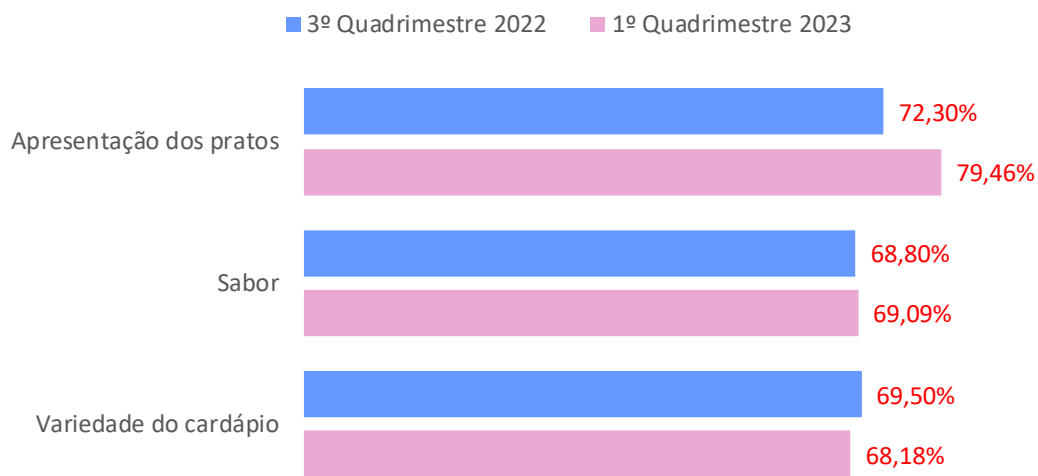


Fonte: Ouvidoria, 2023.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

A **Figura 1** mostra o comparativo entre a satisfação (soma dos conceitos ótimo e bom) e a insatisfação (soma dos regular, ruim e péssimo) na pesquisa do 1º Quadrimestre/2023. As variáveis “Variedade do cardápio” e “Sabor” apresentaram satisfações 68,18% e 69,09%, respectivamente. Quanto a “Apresentação dos pratos”, a variável apresentou o maior percentual, referente a 79,46%.

Figura 2: Satisfação dos pacientes em relação a apresentação dos pratos, sabor da comida e variedade do cardápio por quadrimestre.

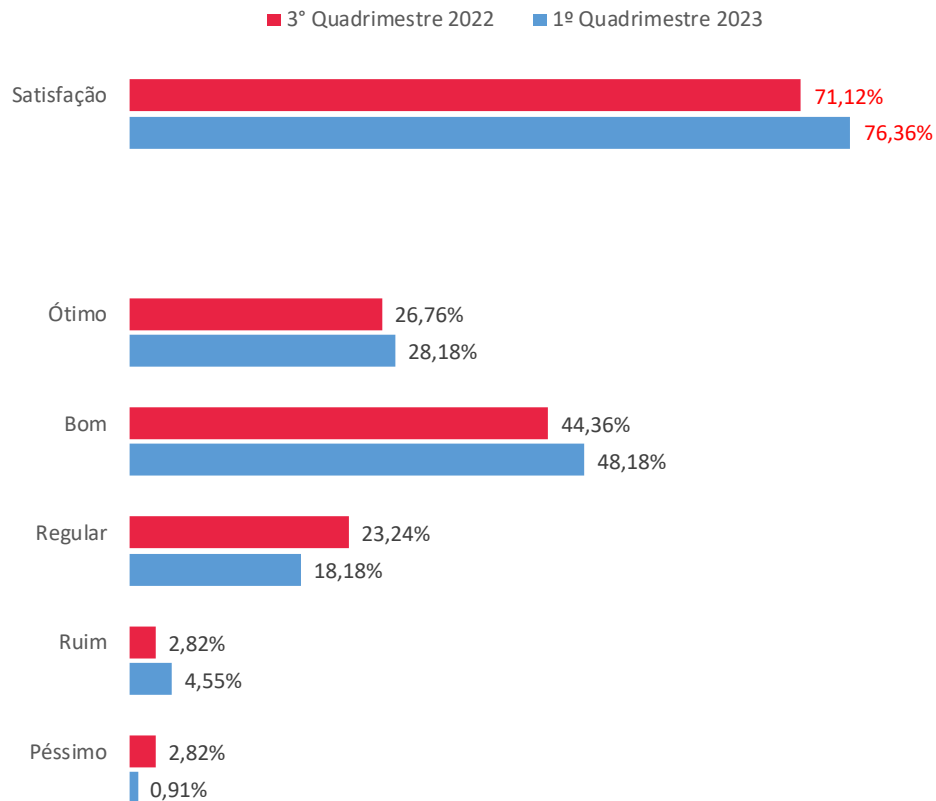


Fonte: Ouvidoria, 2023.

A **Figura 2** mostra o comparativo entre os resultados das pesquisas do 3º/2022 e 1º/2023. A variável “Apresentação dos pratos” aumentou em 7,16% o nível de satisfação em relação a última pesquisa realizada em 2022. Em “Sabor” da alimentação, também ocorreu um leve crescimento de 0,29% no 1º Quadrimestre/2023. Quanto a “Variedade do Cardápio” ocorreu um decréscimo de 1,32%.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

Figura 3: Comparativo do conceito geral da alimentação por quadrimestre.



Fonte: Ouvidoria, 2023.

A **Figura 3** ilustra os resultados sobre o “Comparativo do conceito geral da alimentação”, avaliados entre o 3º Quadrimestre/2022 e 1º Quadrimestre/2023. O conceito geral aponta que 76,36% dos pacientes assistidos na enfermaria estão satisfeitos com a alimentação.