

Fundação Hospitalar de Hematologia e
Hemoterapia do Amazonas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1º QUADRIMESTRE DE 2024

**RELATÓRIO QUADRIMESTRAL
AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO NA ENFERMARIA**

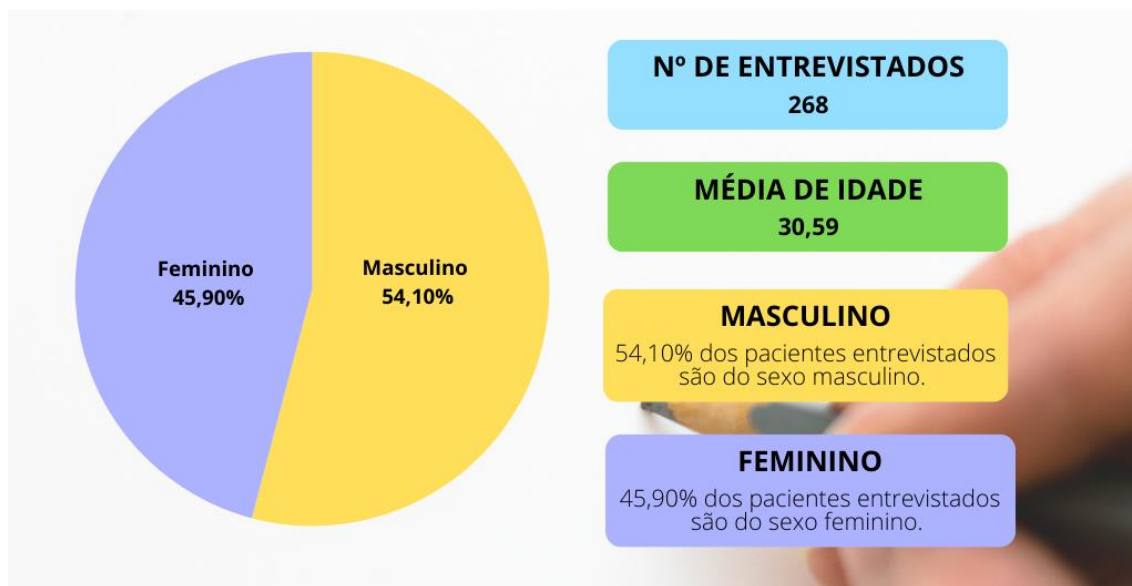
Produzido por:
**Gerência de Planejamento
Ouvidoria**



O presente relatório mostra os resultados da “Avaliação da Alimentação na Enfermaria”. A coleta de dados foi realizada entre os pacientes assistidos na enfermaria entre janeiro a abril de 2024, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

RESULTADOS

Figura 1: Estatísticas gerais dos pacientes entrevistados.



Para mensurar o índice de satisfação relacionado à alimentação servida aos pacientes assistidos na enfermaria, neste quadrimestre, foram avaliadas duas variáveis: **Sabor da comida** e **Variedade do cardápio**.

Tabela: Avaliação atribuída à alimentação referente ao 1º Quadrimestre de 2024.

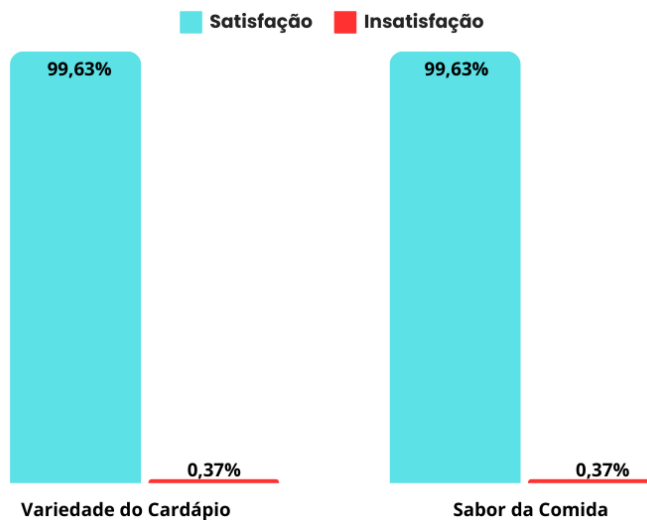
Avaliação da alimentação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sabor da comida	0,75%	98,88%	0,37%	0,00%	0,00%	100%
Variedade do cardápio	0,37%	99,26%	0,37%	0,00%	0,00%	100%

Fonte: Ouvidoria - 1º Quadrimestre de 2024.

As variáveis “Sabor da comida” e “Variedade do cardápio” foram bem avaliadas no conceito Bom, com 98,88% e 99,26%, respectivamente. O conceito Ótimo recebeu índices de avaliações menores. Quanto a categoria Regular, as duas variáveis receberam 0,37% como resposta do usuário da instituição. Ruim e Péssimo não foram citados pelos entrevistados.



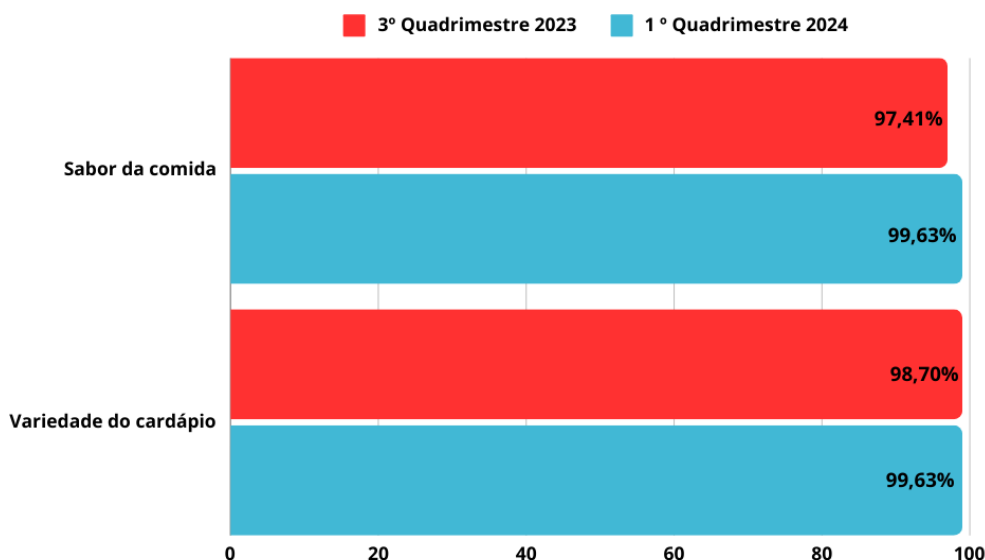
Figura 2: Satisfação atribuída à alimentação referente ao 1º Quadrimestre 2024.



Fonte: Ouvidoria - 1º Quadrimestre de 2024.

A **Figura 2** mostra o comparativo entre a satisfação (soma dos conceitos ótimo e bom da Tabela) e a insatisfação (soma dos conceitos regular, ruim e péssimo da Tabela). As variáveis “Variedade do cardápio” e “Sabor da comida” apresentaram o índice de 99,63% de satisfação.

Figura 3: Satisfação dos pacientes em relação ao Sabor da comida e Variedade do cardápio por quadrimestre.

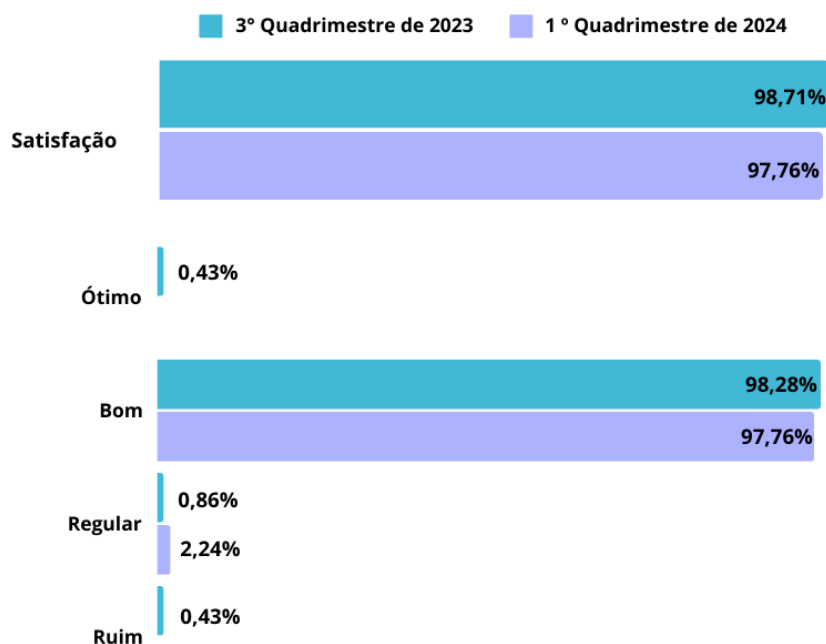


Fonte: Ouvidoria - 1º Quadrimestre de 2024.



A **Figura 3** mostra o comparativo entre os resultados das pesquisas do 3º/2023 e 1º/2024. Observa-se que os índices que já estavam com níveis de satisfações acima da meta melhoram nas avaliações dos pacientes no quadrimestre atual.

Figura 4: Comparativo do conceito geral da alimentação por quadrimestre.



Fonte: Ouvidoria - 1º Quadrimestre de 2024.

A **Figura 4** ilustra os resultados sobre o “Comparativo do conceito geral da alimentação”, avaliados entre o 3º Quadrimestre/2023 e 1º Quadrimestre/2024. Comparando a avaliação de uma forma geral, houve decréscimo de 0,95% do quadrimestre passado para o atual.

Analisando pontualmente por categoria, observa-se que “Ótimo” recebeu 0,43% no 3º quadrimestre de 2023, já no 1º quadrimestre de 2024 não recebeu avaliação. Nota-se que os pacientes qualificam o índice geral da alimentação como “Bom” em ambos os quadrimestres. Em “Regular”, a proporção de pacientes que pontuaram esse item, aumentou do terceiro quadrimestre de 2023 para o primeiro quadrimestre de 2024, representando 1,38% de acréscimo na avaliação desta categoria. Em compensação na categoria “Ruim” foi mencionado



apenas no 3º quadrimestre de 2023. Quanto a categoria “Péssimo” não foi mencionada por nenhum paciente assistido nesta instituição.

Em geral, os índices mantiveram ótimas avaliações. Porém, deve-se sempre analisar as taxas, índices por categoria, assim, pode-se ter uma visão pontual das avaliações dos pacientes em relação a alimentação.