

## Área: Ciência de Alimentos

# A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PACIENTE PRESTADO PELAS COPEIRAS DE UM HOSPITAL DE GRANDE PORTE

**Rosane Turra Treviso\*, Luciane Maria Colla, Christian Oliveira Reinehr**

*Especialização em Tecnologia e Controle de Qualidade de Alimentos, Universidade de Passo Fundo, Passo  
Fundo, RS*

*\*E-mail: 80212@upf.br*

**RESUMO** – Um hospital necessita de um grande número de profissionais para atender e zelar pelo bem estar do paciente, inclusive na área de alimentação. Sabe-se que a qualidade está associada à prestação de serviços, porém muitos funcionários desenvolvem suas atividades praticamente de forma automatizada, esquecendo que o mais importante é o contato estabelecido com o paciente, elevando seu nível de satisfação. Este trabalho enfocou o serviço das copeiras em um hospital de grande porte na cidade de Passo Fundo, RS, e possibilitou acompanhar as rotinas diárias com a finalidade de rever os conceitos básicos de higiene, as boas práticas de fabricação e a execução do serviço junto a pacientes, para tentar detectar e corrigir possíveis falhas, mediante treinamento. Através de avaliação feita pelos pacientes foi constatado que o atendimento prestado pelas copeiras foi considerado ótimo por 63,3% e bom por 33,8% dos entrevistados. Em autoavaliação 60,0% das copeiras consideraram que desempenham suas atividades sempre com qualidade e 23,8% quase sempre com qualidade.

**Palavras-chave:** copa hospitalar, humanização, serviços, treinamento.

## 1 INTRODUÇÃO

Os clientes da saúde são os pacientes, os familiares, os acompanhantes, os visitantes e principalmente os funcionários de um hospital. O paciente é alguém que acima de tudo está fragilizado no seu estado físico e emocional, está vivendo um momento de incertezas, quando está presente a dor, a insegurança a respeito da cura, as dúvidas sobre a eficiência do tratamento e até mesmo a ameaça de fim de vida, portanto quer que todas as suas expectativas sejam atendidas com qualidade em todos os setores envolvidos. O atendimento e o ambiente hospitalar devem favorecer uma extensão da rotina familiar, propiciando uma estada feliz e tranquila.

O paciente, quando se depara com a realidade e percebe a necessidade de permanecer no hospital por um determinado número de dias e até mesmo alguns meses tem a ideia de que não fará outra coisa senão receber medicamentos e alimentação. Sabe-se que muitos profissionais, de diversas áreas, entram em ação para contribuir com a melhora desde a chegada do paciente ao hospital até a sua saída (LISBOA, 2002).

A expressão "comida de hospital" foi ouvida, durante muito tempo, com uma conotação negativa. Hoje as cozinhas hospitalares estão sendo adaptadas para atender o paciente e o acompanhante, oferecendo um alimento saboroso e microbiologicamente seguro. As grandes empresas sabem que somente sobrevivem no mercado competitivo se estiverem constantemente em atualização e na busca do que há de melhor para oferecer aos clientes. Na saúde vale a mesma regra: o serviço deverá ser cada vez mais aprimorado; as preferências do paciente são respeitadas, identificando-se necessidades e avaliando as intolerâncias e restrições alimentares, mudando com isso a imagem do hospital. O diferencial está na qualidade da alimentação oferecida, na forma de abordagem ao paciente, na própria apresentação do prato e no serviço prestado pelas copeiras, não descuidando das boas práticas de fabricação (BPF) (CÂNDIDO, 2003).

A qualidade da estrutura física, a diferenciação dos processos e fluxos para o funcionamento da entidade e o atendimento personalizado fazem parte do grande diferencial do hospital que se preocupa com o paciente. O cliente deve ser respeitado em suas posições e decisões pessoais e os familiares, acompanhantes, visitantes e todos os envolvidos merecem ser tratados com respeito e atenção, porque disso depende o sucesso da entidade (COSTA, 2001; GODOI, 2004).

É fundamental estabelecer um relacionamento do paciente com o hospital, estando sempre disposto a efetuar mudanças, dentro dos limites e capacidades estabelecidos pela instituição. Além de qualificar os funcionários é importante valorizar e motivar as pessoas para obter qualidade nos serviços médico-hospitalares. A equipe interna deverá ser orientada em todas as fases do processo de atendimento para manter um padrão de qualidade nos serviços prestados. É indispensável conscientizar a todos de seu papel e responsabilidade para garantir a satisfação para o cliente da saúde (COSTA, 2001; GODOI, 2004).

Objetivou-se avaliar a qualidade do atendimento da equipe de copeiras de um hospital de grande porte, identificando e corrigindo falhas na manipulação e no serviço prestado ao paciente.

## **2 MATERIAL E MÉTODOS**

### **2.1 Local de estudo**

O campo de estudo escolhido foi um hospital na cidade de Passo Fundo-RS classificado como um hospital geral, de grande porte, tendo 560 leitos, que mantém convênios com o Sistema Único de Saúde – SUS (70%) e outros (30%).

Os dados foram coletados mediante acompanhamento e execução dos trabalhos junto às copeiras, definindo-se para isso dois postos de apartamentos particulares e dois postos de apartamentos para o SUS.

### **2.2 Procedimentos**

A pesquisa foi realizada em quatro momentos distintos. O primeiro momento foi de observação do cotidiano dos serviços das copas escolhidas, verificando-se os conceitos básicos de higiene e BPF, a forma de abordagem junto aos pacientes e os serviços de atendimento na área de alimentação, prestados pelas copeiras do

hospital. O segundo momento buscou presenciar o processo de trabalho dentro de cada copa, identificando possíveis falhas na manipulação dos alimentos servidos e na forma de atendimento. O terceiro momento constituiu-se de uma entrevista semiestruturada feita de maneira dirigida e individual com pacientes em bom estado de saúde e com dieta livre ou apenas alguma restrição alimentar, buscando unicamente a identificação da satisfação dos pacientes, no serviço de refeição, efetuado pela copeira bem como procedimentos referentes ao atendimento. No quarto momento as copeiras dos referidos postos receberam um treinamento sobre normas de comportamento profissional, conceitos básicos de higiene e BPF, forma de abordagem e apresentação ao paciente. Finalizando o treinamento as copeiras fizeram uma autoavaliação de desempenho e satisfação através de questionário individual não nominal.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A distribuição das refeições era bastante rápida, sendo que as copeiras não conversavam muito com os pacientes, o contato era apenas breve quando, por exemplo, era necessário escolher entre café ou sopa. Algumas peculiaridades podem ser comentadas: às vezes as copeiras batiam à porta antes de entrar no quarto, a refeição era colocada em mesa de apoio próxima ou não do paciente, não havia uma regra quanto a cumprimentar o paciente, sendo que acontecia conforme a vontade da copeira, também não existia muita preocupação com o paciente quando se entregava a refeição principalmente nos postos de atendimento do SUS, onde normalmente havia o dobro de internados em relação aos postos de convênios.

Na caracterização das atividades desempenhadas pelas copeiras foi possível verificar que a maioria das rotinas diárias era executada com bastante rigor e dentro dos padrões de higiene esperados, com treinamento e produtos adequados. Em cada turno de trabalho fazia-se o preparo de materiais utilizados pelos pacientes, como esterilização de talheres, arrumação de bandejas, higienização de louças e utensílios, fracionamento de geleias, dobradura de guardanapos.

Foi possível entrevistar 60 pacientes, sendo 30 nos postos de atendimento particulares e 30 nos postos do SUS, entre os meses de julho e agosto. Os resultados das entrevistas com pacientes são apresentados nas Tabelas 1 e 2.

De maneira geral os pacientes estavam satisfeitos quanto ao atendimento executado pelas copeiras. Consideraram-nas alegres, simpáticas e prestativas. Cabe ressaltar que o serviço era feito de maneira humanizada, pois diversos pacientes elogiaram o atendimento recebido em todos os momentos, independente de turno de trabalho, durante a sua internação.

Alguns pacientes do SUS estavam descontentes com relação à quantidade de sal ou tipo de líquido que devia tomar porque desconheciam que era uma especificação da dieta a ele prescrita. Ficou evidente que algumas pessoas, oriundas dos postos destinados aos atendimentos do SUS, recebiam o alimento e pouco perguntavam, podendo até ter recebido um alimento trocado e consumido por desinformação. Nos postos particulares os pacientes, na maioria das vezes, sabia o que havia sido prescrito pela nutricionista e quando não sabiam geralmente um familiar estava informado.

Tabela 1 – Satisfação (%) dos 30 pacientes entrevistados nos postos de atendimento particular, sobre a qualidade da alimentação e do serviço prestado pelas copeiras

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Variedade	53,3	46,7			
Sabor e tempero	43,3	46,7	10,0		
Temperatura	36,7	56,7	6,7		
Quantidade e tamanho das porções	46,7	50,0	3,3		
Apresentação visual das refeições	60,0	40,0			
Tipos de materiais e utensílios	70,0	30,0			
Higiene	66,7	33,3			
Cumprimento de horários das refeições	66,7	33,3			
Sugestão e oferecimento do cardápio	60,0	40,0			
Cortesia e simpatia	73,3	23,3			
Rapidez nas solicitações	66,7	33,3			
Clareza de informações	66,7	33,3			
<b>TOTAL</b>	<b>59,4</b>	<b>38,8</b>	<b>1,7</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Tabela 2 – Satisfação dos 30 pacientes entrevistados nos postos de atendimento do SUS, sobre a qualidade da alimentação e do serviço prestado pelas copeiras

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Variedade	40,0	53,3	6,7		
Sabor e tempero	33,3	53,3	13,3		
Temperatura	53,3	40,0	6,7		
Quantidade e tamanho das porções	66,7	30,0	3,3		
Apresentação visual das refeições	66,7	30,0	3,3		
Tipos de materiais e utensílios	73,3	23,3	3,3		
Higiene	73,3	26,7			
Cumprimento de horários das refeições	90,0	10,0			
Sugestão e oferecimento do cardápio	70,0	23,3	3,3	3,3	
Cortesia e simpatia	83,3	16,7			
Rapidez nas solicitações	83,3	16,7			
Clareza de informações	83,3	16,7			
<b>TOTAL</b>	<b>68,0</b>	<b>28,3</b>	<b>3,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>

O treinamento realizado sobre normas de comportamento profissional, conceitos básicos de higiene e BPF, forma de abordagem e apresentação ao paciente, proporcionou às copeiras uma autoavaliação de desempenho e satisfação através de questionário individual, não nominal, que apresentou o seguinte resultado: 83,8% estavam satisfeitas com o trabalho que faziam e 16,2% não estavam completamente engajadas profissionalmente. O resultado da autoavaliação de desempenho encontra-se na Tabela 3.

Tabela 3 – Autoavaliação da qualidade do desempenho das 13 copeiras dos postos particulares e do SUS

ITENS	SEMPRE	QUASE SEMPRE	ÀS VEZES	RARO	NUNCA
Executo minhas tarefas o melhor que posso.	69,2	30,8			
Dou 100% de mim. Estou comprometida.	38,4	61,6			
Faço um esforço extra quando a situação exige.	77,0	15,3	7,7		
Quando me pedem uma tarefa costumo verificar se ficou bem feita.	46,1	38,4	7,7	7,7	
Atendo prontamente quando sou chamada.	69,2	23,1	7,7		
Ajudo minhas colegas inclusive de outros postos.	23,1	23,1	46,1	7,7	
Ajudo a corrigir erros da minha empresa mesmo que não os tenha cometido.	30,8	15,4	30,8	23,1	
Quando acabo algum trabalho acho outra coisa para fazer.	69,2	23,1	7,7		
Estou satisfeita com o trabalho que faço.	61,6	23,1	15,4		
Sou pontual.	84,6	7,7	7,7		
Respeito o tempo dos outros. Se mudar meus planos ou vou atrasar aviso.	84,6	7,7	7,7		
Aprendo com meus erros, corrijo-os e não os repito.	69,2	30,8			
Tenho orgulho do meu trabalho e fico feliz de nele colocar meu nome.	77,0	15,4			7,7
Deixo o local de trabalho limpo e pronto para a próxima pessoa que irá trabalhar.	100,0				
Tento evitar o desperdício.	69,2	30,8			
Faço somente solicitação de produtos necessários ao meu setor.	77,0	23,1			
Tento tomar decisões e agir rapidamente.	61,6	30,8	7,7		
Quando as pessoas fazem um trabalho de qualidade eu elogio.	53,8	23,1	23,1		
Peço ajuda quando não consigo dar conta do trabalho sozinha.	15,4	23,1	30,8	30,8	
Fico feliz quando troco de setor para substituir uma colega de trabalho.	23,1	30,8	30,8	7,7	7,7
<b>SATISFAÇÃO GERAL</b>	<b>60,0</b>	<b>23,8</b>	<b>11,6</b>	<b>3,8</b>	<b>0,8</b>

A unidade de nutrição desempenhou importante papel dando apoio total no acompanhamento dos serviços executados pelas copeiras, possibilitando a observação dos cuidados hospitalares e atendimento às necessidades do paciente.

A equipe de nutrição buscava e oferecia continuamente atualização e crescimento profissional e principalmente estimulava o trabalho em equipe, proporcionando periodicamente reuniões entre copeiras de diversos postos para treinamento, a fim de instruí-las sobre os conceitos básicos de microbiologia, higiene e sanitização, levando-as a adotarem as boas práticas para obtenção de alimentos seguros e serviços com qualidade. Eram estabelecidas ações junto aos colaboradores visando à melhoria constante no atendimento direto ao paciente.

Percebeu-se a necessidade contínua de treinamento e conscientização dos manipuladores para garantir a segurança alimentar. Assim o hospital estará garantindo a qualidade de seus serviços aos pacientes internados e prevenindo o risco de toxinfecções alimentares.

## 4 CONCLUSÃO

A qualidade no atendimento das copeiras foi considerada ótima por 63,6% e boa por 33,8% dos pacientes entrevistados. As copeiras desempenhavam suas atividades com qualidade e dentro dos padrões de higiene e manipulação exigidos, sendo que pela autoavaliação 60,0% delas consideraram que desempenhavam suas atividades sempre com qualidade e 23,8% desenvolviam o trabalho quase sempre com qualidade.

## 5 REFERÊNCIAS

CÂNDIDO, I. **Copeiro**. Canoas: ULBRA, 2003. 172 p.

COSTA, J.C.N. **Qualidade e o futuro dos hospitais**. O mundo da saúde. São Paulo: Centro Universitário São Camilo, n. 3, jul./set., p. 320-341, 2001.

GODOI, A. F. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004. 167 p.

LISBOA, T. C. **Hotelaria hospitalar**. Viçosa: CPT, 2002. 52 p.