



CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIAS DE CLÍNICAS DE SAÚDE BUCAL: UM CAMINHO PARA A HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Isabella Ribas Stadelmann

Universidade Estadual de Ponta Grossa
bellaribas2010@hotmail.com

Cristina Berger Fadel

Universidade Estadual de Ponta Grossa
cbfadel@gmail.com

Resumo

Considerando que as condutas de acolhimento na Odontologia interferem na qualidade e no sucesso do atendimento, o objetivo do presente artigo é relatar a capacitação de funcionárias de clínicas de saúde bucal, com foco na humanização do atendimento odontológico. Métodos: Foram desenvolvidas atividades extensionistas de capacitação em serviço junto à totalidade de funcionárias das clínicas odontológicas de uma universidade do sul do Brasil, por meio de diálogo individual e disseminação de instrumentos educativos. Resultados: De forma direta as participantes relataram auto compreensão e valorização do processo de acolhimento em saúde bucal, e sentimento de pertencimento ao curso. Indiretamente apontaram a percepção de motivação e realização individual dos pacientes. Conclusão: A capacitação de funcionárias públicas se mostra como prática de saúde promissora para a humanização do atendimento odontológico.

Palavras-chave: Humanização da Assistência; Capacitação em Serviço; Assistência Odontológica.

TRAINING OF EMPLOYEES OF ORAL HEALTH CLINICS: A PATH TO THE HUMANIZATION OF DENTAL CARE

Abstract

Considering that welcoming behaviors in Dentistry interfere with the quality and success of care, the objective of this article is to report the training of employees of oral health clinics, focusing on the humanization of dental care. Methods: Extension activities for in-service training were developed with all employees of dental clinics at a university in southern Brazil, through individual dialogue and dissemination of educational instruments. Results: Participants directly reported self-understanding and appreciation of the oral health care process, and a feeling of belonging to the course. Indirectly they pointed to the patients' perception of motivation and individual achievement. Conclusion: The training of public servants is a promising health practice for the humanization of dental care.

Keywords: Humanization of Assistance; In-Service Training; Dental Assistance.

CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS DE CLÍNICAS DE SALUD BUCAL: UN CAMINO HACIA LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DENTAL

Resumen

Considerando que los comportamientos de acogida en Odontología afectan la calidad y el éxito de la atención, el objetivo de este artículo está relacionado con la formación de los empleados de las clínicas de salud bucal, centrándose en la humanización de la atención odontológica. Métodos: Se desarrollaron actividades para llevar a cabo la capacitación en servicio de todos los empleados de la clínica en una universidad en el sur de Brasil, a través de herramientas de diálogo y educación. Como resultado directo, los participantes informaron comprensión y aprecio por la acogida en salud bucal y un sentimiento de pertenencia al curso. Señalaron indirectamente la percepción de los pacientes sobre la motivación y el logro individual. Conclusión: La formación de servidores públicos se muestra como una práctica de salud promissora para la humanización de la atención odontológica.

Palabras Clave: Humanización de la Asistencia; Entrenamiento en Servicio; Asistencia Odontológica.



INTRODUÇÃO

A humanização e o acolhimento nos atendimentos aos pacientes têm se tornado temas de intenso debate, ao ponto de o Ministério da Saúde considerá-los prioridades em seus serviços de saúde (SUS, 2004; BRASIL, 2002). Em 2003, foi implementada no Sistema Único de Saúde (SUS) a Política Nacional de Humanização (PNH), com o objetivo de modificar a relação dos profissionais de saúde com seus ambientes de trabalho, alterando assim os resultados da assistência, proporcionando maior confiança aos pacientes e aprimorando a relação entre profissional e paciente. De acordo com o Ministério da Saúde, a humanização da assistência busca promover diversas mudanças, inclusive na forma de gestão, incentivando o diálogo entre gestores, trabalhadores e usuários, a fim de construir processos coletivos de enfrentamento das relações de poder, trabalho e afeto (BRASIL, 2008).

Na Odontologia, os avanços tecnológicos desempenham um papel importante, e diferentes recursos beneficiam o bem-estar e a qualidade de vida dos pacientes. No entanto, tais avanços não devem ocorrer às custas de melhorias na qualidade das relações interpessoais. A atenção humanizada em saúde bucal pressupõe o acolhimento das necessidades individuais e coletivas dos usuários, por meio de uma atuação assertiva, sensível e organizada de toda a equipe odontológica (REZENDE et al., 2015).

Vários estudos têm avaliado a presença de sinais de ansiedade nos pacientes diante do atendimento odontológico realizado por estudantes de graduação (SOARES et al., 2021; NASCIMENTO et al., 2020; DE SOUZA OLIVEIRA et al., 2018). Os resultados dessas pesquisas indicam que a maioria dos pacientes apresenta pelo menos uma ligeira ansiedade. Para os autores, uma maneira de aliviar esse sintoma é por meio de cuidados humanizados, nos quais o procedimento a ser realizado é explicado ao paciente e são fornecidas as devidas orientações, proporcionando experiências mais agradáveis.

Em um contexto clínico, o conhecimento e as habilidades técnicas do dentista são amplamente valorizados, mas para a maioria dos pacientes, a capacidade de fornecer um tratamento mais humano é fundamental (TORRES-MARTÍNEZ et al., 2017). Nesse sentido, a atuação profissional empática e o acolhimento de necessidades humanas abrangentes, considerando demandas de saúde próximas (relacionadas aos aspectos biológicos) e distantes (relacionadas aos aspectos socioeconômicos, culturais e ambientais), são fundamentais para o sucesso do tratamento odontológico.

Diante do impacto das condutas de acolhimento na Odontologia na qualidade e no sucesso dos atendimentos, o objetivo deste artigo é relatar a capacitação de funcionárias das clínicas de saúde bucal de uma universidade pública localizada no sul do Brasil, com enfoque na humanização do atendimento odontológico. A intenção foi proporcionar às funcionárias uma formação humanizada, incentivando-as a praticar ações que levassem em conta as necessidades, demandas e expectativas dos usuários, tornando a experiência do tratamento odontológico mais agradável.

MATERIAIS E MÉTODOS

As atividades de capacitação foram realizadas pelo projeto de extensão intitulado "Nós na Rede: contribuições da Odontologia para a educação, prevenção e promoção da saúde". Essas atividades foram incorporadas ao ambiente de trabalho das funcionárias das clínicas odontológicas da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), localizada no Paraná, e foram organizadas em reuniões individuais sequenciais. A chefia institucional direta concedeu sua anuência para a realização dessas atividades.

Das oito funcionárias que atuavam em sete clínicas odontológicas durante o primeiro semestre de 2022, todas concordaram em participar da capacitação. Foram realizados dois encontros presenciais, com duração média de 20 minutos, em momentos considerados oportunos, nas próprias clínicas onde as funcionárias trabalhavam.

Inicialmente, foi feita a apresentação do projeto de extensão por meio de diálogos individuais e exposição de slides, com o objetivo de demonstrar a importância da educação, prevenção e promoção da saúde bucal, despertando o interesse das funcionárias pelo assunto (Ilustrações 1 e 2). Em seguida, foram abordados os conceitos de humanização, vínculo e primeiro contato, além da importância do acolhimento no ambiente clínico. Foi destacado que muitas vezes os pacientes chegam às clínicas com problemas e preocupações que vão além dos aspectos biológicos.

Num segundo momento, foi promovida uma reflexão sobre o papel das funcionárias como elo de ligação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os serviços de saúde, uma vez que a UEPG faz parte da rede pública de saúde bucal do município. Foi explicado como lidar com situações comuns que envolvem o acolhimento à demanda espontânea e a importância de desenvolver habilidades ampliadas de escuta para lidar com a complexidade de situações, que podem incluir não apenas o estado clínico e o adoecimento, mas também o sofrimento relacionado ao tempo de espera para o

Capacitação de funcionárias de clínicas de saúde bucal: um caminho para a humanização do atendimento odontológico

atendimento, à qualidade do tratamento odontológico pelo SUS, à consulta conduzida por estudantes de odontologia em formação, entre outros aspectos.

Após essa etapa, foram apresentadas às funcionárias dois instrumentos inéditos de educação em saúde bucal: uma cartilha e um flyer. Esses materiais foram desenvolvidos como estratégia para facilitar o primeiro contato e fortalecer o vínculo entre as funcionárias e a população atendida, além de fornecer informações relevantes de saúde aos usuários (Figura 1). Ambos os instrumentos foram elaborados com linguagem clara e simples, utilizando a plataforma online CANVA (<https://www.canva.com/>), proporcionando fácil acesso ao conhecimento e compreensão para a população.

Ao final da capacitação, foram esclarecidas dúvidas e foram recebidas sugestões. As funcionárias demonstraram interesse e reconheceram a importância de seu papel no processo de humanização por meio do acolhimento em saúde bucal.

Figura 1 – Instrumentos de educação em saúde bucal.



Fonte: autoria própria, 2022.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A ação da capacitação das funcionárias proporcionou a compreensão da importância do acolhimento e a motivação das mesmas neste momento de grande significado emocional para o paciente.

Durante o processo, o acolhimento foi descrito pelas participantes como algo que permitiu o seu próprio crescimento profissional, uma vez elas se sentiram um agente importante de aproximação com a comunidade externa. Outro aspecto relatado foi o sentimento de maior pertencimento ao curso de graduação, aflorando domínios afetivos. O vínculo e o pertencimento têm sido relacionados ao fortalecimento de fatores de

aprendizagem (MATOS et al., 2017), como importantes propostas de mediação nos serviços de saúde (DONIZETE et al., 2017).

De outro lado, as funcionárias relataram que a maioria dos pacientes se sentia mais motivado e realizado com esse ato acolhedor. Estudos demonstram que o tratamento odontológico ainda desperta mudanças no estado emocional do paciente, cujo medo à sensação dolorosa esperada é capaz de ocasionar ansiedades, frustrações e falta de cooperação no momento do atendimento (CAVALCANTI et al., 2020; OLIVEIRA et al., 2020).

Em virtude dessa capacitação em serviço, os pacientes passaram também a se beneficiar de um atendimento odontológico diferenciado e mais humanizado, com acesso a informações de saúde, o que se relaciona com a melhor adesão e continuidade ao tratamento odontológico (VIEIRA et al., 2021), diminuindo o medo (DE OLIVEIRA et al., 2020) e transformando a sala de espera em um ambiente mais agradável, de interação e construção de conhecimento para todos (CAVALCANTI et al., 2020; EMMI et al., 2016).

Nesse sentido, visando estabelecer novas metodologias voltadas à promoção da saúde para reduzir as tensões, a sala de espera é um importante instrumento para reprimir o desgaste físico e emocional. A mesma é um espaço público onde as pessoas aguardam atendimento, trocam experiências sobre o atendimento, conversam sobre seus medos, enfermidades e diferentes formas de cuidados à saúde, que podem interferir diretamente em seus tratamentos e prognósticos. Dessa forma, utilizar esse espaço para desenvolver atividades de acolhimento e educacionais trazendo conhecimentos científicos pode ser um excelente instrumento para a construção de um saber coletivo (EMMI et al., 2016).

Os resultados também se mostraram benéficos aos alunos, por receberem nas clínicas odontológicas um paciente mais tranquilo, informado e cooperativo. Devido à criação de vínculos ocorre a melhora da adesão e favorecimento do atendimento para profissionais e pacientes (THOMES et al., 2021; SOBRINHO et al., 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação dos usuários das clínicas universitárias é essencial para o sucesso do tratamento e para a promoção da saúde. Portanto, é fundamental investir em treinamentos e capacitações para os profissionais das clínicas universitárias, visando um atendimento de qualidade baseado em evidências e no respeito aos pacientes. Dessa forma, a extensão universitária desempenha um papel crucial na disseminação dessas práticas, promovendo o

Capacitação de funcionárias de clínicas de saúde bucal: um caminho para a humanização do atendimento odontológico

bem-estar geral da população atendida, beneficiando tanto o paciente quanto o extensionista trazendo assim uma melhoria no serviço público de saúde bucal.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CES 3, de 19 de Fevereiro de 2002. Institui Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Odontologia, Brasília, 19 fev. 2002. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0320_02.pdf. Acesso em 09. junho. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília, 2008.

CAVALCANTI, Rafaella Bandeira de Melo Souza et al. Promoção de saúde bucal, diminuição do medo e aumento do vínculo com pacientes pediátricos na sala de espera odontológica: um relato de experiência. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, v. 12, n. 11, p. e4991-e4991, 2020.

CAVALCANTI, Samantha; GONNELLI, Fernanda Aurora Stabile; DO CARMO, Elaine Dias. Utilização Da Simulação Realística Como Ferramenta Pedagógica Para Desenvolver Habilidades Comportamentais De Empatia E Humanização Na Educação Em Odontologia. *Atas de Ciências da Saúde (ISSN 2448-3753)*, v. 9, n. 3, p. 52-59, 2020.

DE OLIVEIRA, Francisco Célio; DE MARINS, Márcio Sampaio. O atendimento humanizado como fator de diferenciação do profissional da Odontologia em relação à pacientes fóbicos: Revisão de literatura. *Archives of Health*, v. 1, n. 3, p. 78-94, 2020.

DE SOUZA OLIVEIRA, Carla et al. Anxiety in patients attending dental university clinics. *Revista da ABENO*, v. 18, n. 4, p. 103-111, 2018

DONIZETE, Donizete Vago Daher et al. A construção do vínculo entre o homem e o serviço de atenção básica de saúde. *Revista Cubana de Enfermería*, v. 33, n. 1, 2017.

EMMI, Danielle Tupinambá et al. Humanização no acolhimento aos usuários das clínicas de ensino da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Pará: cinco anos de experiência de um projeto de extensão. *Revista Conexão UEPG*, v. 12, n. 3, p. 476-486, 2016.

MATOS, Roberto Rosa de. VÍNCULO E PERTENCIMENTO: Uma proposta de mediação para fortalecimento destes fatores de aprendizagem, nas aulas de

Capacitação de funcionárias de clínicas de saúde bucal: um caminho para a humanização do atendimento odontológico

Educação Física Especial. Porto Alegre, 2017. Disponível em: 41 . Acesso em 17 de junho de 2022.

NASCIMENTO, A.; SILVA, H. N.; FONSECA DE BRITO, O. F.; BARREIRA, A. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. Revista da Faculdade de Odontologia - UPF, v. 25, n. 1, p. 66-73, 16 dez. 2020.

OLIVEIRA, Mayara Monique Silva et al. Aspectos psicossociais relacionados ao paciente desdentado: Uma revisão da literatura. Revista Eletrônica Acervo Odontológico, v. 1, p. e2477-e2477, 2020.

REZENDE, Maria Cristina Rosifini Alves et al. Acolhimento e bem estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. Archives of Health Investigation, v. 4, n. 3, 2015.

SOARES, L. F., PESSOA, R. F. A., & DIAS, K. S. P. A. (2021). Avaliação epidemiológica da ansiedade dos pacientes ao tratamento odontológico. Research, Society and Development, 10(15), e347101522917-e347101522917.)

SOBRINHO, Adailson José Souza Santos; SANTOS, Jailma Frias. Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de Saúde na atenção primária. Disciplinarum Scientia | Saúde, v. 22, n. 1, p. 369-378, 2021. SUS e Organizadores , Política Nacional de Humanização, 1ª edição, 2004.

THOMES, Caroline Rodrigues; DOS SANTOS, Jonata Leal; MARTINS, Maria Eduarda. Humanização na odontologia: revisão de literatura. Sociedade Cearense de Pesquisa, 2021.

TORRES-MARTÍNEZ, Pilar Alejandra et al. Niveles de empatía en estudiantes de Odontología de la Universidad San Sebastián, Concepción, Chile. Revista de la facultad de medicina, Bogotá, 2017.

VIEIRA, Millena Jardim et al. Acolhimento na Faculdade de Odontologia da UFMG: humanização no atendimento dos pacientes. Revista da ABENO, v. 21, n. 1, p. 1691-1691, 2021.

Recebido em: 10/10/2022

Aceito em: 09/08/2023