

Estratégias para humanização propostas pelos alunos do quarto ano do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá

Humanization strategies proposed by the fourth year students at Maringá State University Dentistry course

Carina Gisele Costa Bispo¹; Mirian Marubayashi Hidalgo¹; Vera Lúcia Pereira Correa²; Cristiane Müller Calazans³; Liogi Iwaki Filho⁴; Mitsue Fjimak Hayacibara⁴; Raquel Sano Suga Terada⁴; Luciene Padilha⁵

RESUMO

A explanação proposta neste artigo está apoiada nas estratégias desenvolvidas pelos alunos do quarto ano do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá (UEM) no ano de 2009. A eles foi proposto que, organizados em grupos, criassem alternativas embasadas nos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH), para melhorar, em amplos aspectos, a qualidade dos serviços desenvolvidos na Clínica Odontológica da UEM. Simultaneamente a essa ação, sucedeu-se um curso de extensão que abordou o tema “humanização”, tendo como um dos objetivos principais a formação de um Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) composto de alunos, servidores e docentes e que contou com o suporte de uma consultora do Ministério da Saúde (MS). Tais iniciativas têm sido articuladas em resposta a um cenário de contínua transformação na formulação e condução das políticas de saúde no MS, assim como na criação e implantação da PNH. Atualmente, acompanham-se os desdobramentos dessas estratégias na rotina da Clínica Odontológica da UEM para saber se os princípios construídos nessas experimentações poderão se reverter em melhor qualidade para o ensino e a prestação de serviços odontológicos no ambiente universitário.

Palavras-chave: Humanização da Assistência; Sistema Único de Saúde; Políticas Públicas de Saúde; Assistência Odontológica.

ABSTRACT

This article is based on the strategies developed by the fourth year students at the Odontology course of the State University of Maringá (UEM) in 2009. It was proposed that, in groups, they created alternatives based on the Política Nacional de Humanização (PNH) / National Humanization Policies (NHP), to greatly improve the quality of the services developed by the UEM Odontologic Clinic. Simultaneously an extension course was held approaching the theme “Humanization”, having as one of the main objectives the formation of a Humanization Work Group / Grupo de Trabalho em Humanização (GTH) including students, staff and teachers, which had the support of the Ministry of Health consultant. Such initiatives have been articulated in response to scenery of continuous change in the formulation and procedures of the MS health care policies, as well as in the creation and implementation of the National Health Policies. Currently, the effects of these strategies in the routine of the State University of Maringá Dental Clinic may be followed to find out if the concepts built by the experimentation can improve the quality of teaching and dental services in the University environment.

Key words: Health Care Humanization. Health Single System; Health Public Policy; Dental Care.

¹ Professora Adjunta do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá.

² Pedagoga especialista em Metodologia de Ensino e em Administração Pública, Secretária da Clínica Odontológica da UEM.

³ Assistente Social da Clínica Odontológica da UEM.

⁴ Professor(a) Adjunto do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá.

⁵ Cirurgiã-Dentista do Setor de Urgência da Clínica Odontológica da Universidade Estadual de Maringá.

Instituição:
Clínica Odontológica do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá

Endereço para correspondência:
Universidade Estadual de Maringá - Departamento de Odontologia
Carina Gisele Costa Bispo
Av. Mandacarú, 1550 – Bloco S-08
Maringá – Paraná
CEP 87080-000
E-mail: carinagc@yahoo.com

INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) tem se difundido amplamente nas atividades do Sistema Único de Saúde. Observa-se convergência de esforços para o desenvolvimento e a implantação das atividades de humanização nas áreas de Medicina e Enfermagem nos hospitais e universidades.¹⁻⁵ Mais que isso, os alicerces que suportam as propostas da PNH⁶⁻¹⁰ envolvem princípios que podem ser modelados de acordo com as necessidades de outras áreas da saúde, a exemplo da Odontologia.

O curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá se distribui ao longo de cinco anos letivos, com 40 alunos matriculados em cada ano. Pautado em currículo inovador e integrado, o curso atende às diretrizes curriculares propostas pelo Conselho Nacional de Educação. O conteúdo é distribuído em conjuntos instrucionais e estes divididos em módulos que, por sua vez, se subdividem em unidades de ensino. No quarto ano é ministrada uma unidade de ensino denominada “Relação profissional/paciente”, parte integrante do módulo de Orientação Profissional II.

No ano de 2009, nessa unidade de ensino, os alunos participaram de alguns encontros nos quais foram desenvolvidas oficinas para aprofundamento nos princípios da PNH. Ao seu término, organizados em grupos, apresentaram suas propostas de humanização com objetivo de melhorar a qualidade do curso de Odontologia em suas mais diversas faces. Os acadêmicos receberam a liberdade de escolher e desenvolver qualquer tema ou ideia que julgassem viáveis, exatamente para que outra ótica, que não a puramente docente, pudesse ser analisada e aproveitada.

Simultaneamente a essa atividade acadêmica, ocorreu a organização de um evento de extensão, com comparecimento de uma consultora do Ministério da Saúde (MS) para dar suporte às iniciativas pertinentes à humanização e à formação de um Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) no Departamento de Odontologia (DOD).

Foi com a intenção de desenvolver novas propostas adaptadas ao serviço odontológico em ambiente universitário e apoiadas nos princípios que regem a PNH que os alunos do quarto ano do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá desenvolveram seus projetos. Assim, o objetivo do presente texto foi explicar essas propostas para que se demonstre a possibilidade de aplicação dos dispositivos Política Nacional de Humanização em uma clínica odontológica universitária.

DESCRIÇÃO DAS PROPOSTAS

Todas as propostas a seguir relacionadas foram expostas no evento de extensão, que contou com a presença dos docentes responsáveis, da chefia do departamento e da coordenação da Clínica Odontológica (COD), bem como dos demais docentes, funcionários, acadêmicos de todos os anos, residentes e membros da comunidade atendida.

Integração e Motivação – Motiva Mente

Objetivo: contribuir para o relacionamento, integração e desenvolvimento das atividades entre discentes, docentes e funcionários da Odontologia, a fim de melhorar o clima do ambiente de trabalho e minimizar o estresse no dia-a-dia na clínica.

- Participantes: acadêmicos, docentes e funcionários da Clínica Odontológica.
- Local: dependências da UEM.
- Instrutores:
 - Comissão organizadora.
 - Acadêmicos dos cursos de Educação Física e de Psicologia.
- Programa de Atividades:
 - *Motiva mente 1.*

Palestras mensais sobre temas como estresse, relação com pessoas difíceis, motivação, autoestima, comunicação.

 - *Motiva mente 2*

Atividades semanais com práticas de alongamento, dinâmicas, relaxamento e interação com alívio de estresse.
 - *Motiva mente 3*

Plantão psicológico semanal em parceria com o Departamento de Psicologia da UEM, com suporte psicológico para dúvidas, desabafos e aconselhamento.

Humaniza COD

Objetivo: por meio de um questionário de satisfação, conhecer a opinião dos pacientes sobre o atendimento recebido na Clínica Odontológica da UEM, a fim de suprir as deficiências, aprimorar e ampliar aquilo que vem se mostrando benéfico e efetivo.

Esse questionário, a ser aplicado ao término do tratamento odontológico, aborda questões como a pontualidade nos atendimentos; nível de compre-

ensão do usuário sobre as explicações oferecidas pelo acadêmico acerca dos tratamentos executados; avaliação da qualidade da relação acadêmico-paciente; nível de atendimento das expectativas; impressão sobre o tratamento, se sentiu tratado como ser humano no seu todo ou apenas como uma doença ou alteração; avaliação da qualidade do atendimento por parte dos funcionários; e opinião do usuário quanto à estrutura física da clínica, equipamentos e limpeza.

Organiza COD

Objetivo: modificar a ambiência na COD, proporcionando ambiente de trabalho funcional e prazeroso. O espaço deverá funcionar como uma ferramenta facilitadora do processo de trabalho, oferecendo praticidade para as ações desenvolvidas, ergonomia durante o atendimento, aumentando a biossegurança durante a lavagem dos instrumentais odontológicos, criando condições para manter a organização e melhorando o trânsito de funcionários, alunos e pacientes pelos corredores da clínica.

Alguns métodos para se atingir esses objetivos envolvem:

- remover caixas contendo equipamento odontológico da sala de espera e corredores para que a sala mais ampla acomode melhor os pacientes e os corredores livres facilitem o trânsito de alunos, funcionários e pacientes. Ainda, o ambiente ficará mais belo e harmônico sem o aglomerado de caixas;
- não mais utilizar os cantos das clínicas como depósito, dando prioridade à organização, destinando cada lugar a seu objetivo específico;
- retirar escadas e equipamentos antigos das salas de Raios-X, sala dos armários e da esterilização.
- instalar armários com pia nos *boxes*. É a mais importante e mais cara meta do projeto, mas que trará inúmeras vantagens para os alunos sob a ótica da ergonomia, organização e biossegurança;
- transformar a “sala dos armários” em uma sala destinada para lanche e repouso dos alunos. Esse espaço será reservado para confraternizações e pequenas reuniões. Os armários serão retirados e a sala será composta de uma porta de entrada no corredor e uma porta que dê acesso para o jardim. Haverá uma mesa grande com ca-

deiras e um bebedouro. Os murais ou qualquer material de leitura destinado aos alunos serão colocados nessa sala;

- incluir música ambiente a partir de um sistema de rádio que pudesse também transmitir notícias e recados aos acadêmicos, funcionários, docentes e pacientes;
- criar estacionamento apropriado e de fácil acesso. A atual falta de espaço físico para estacionamento tem contribuído para atrasos, eventuais danos aos carros e aumento do estresse;
- diminuir a incidência dos raios solares na clínica pela colocação de película de baixo grau de penetração de raios solares nas janelas que circundam a clínica;
- criar um serviço de fotocópias no próprio Centro Acadêmico de Odontologia para facilitar a execução de cópias que geralmente são realizadas em locais distantes;
- disponibilizar espaço físico para criação de uma lanchonete;
- disponibilizar Internet sem fio nas dependências do COD e DOD para facilitar o acesso a bases de dados.

Projeto Sorriso feliz

Objetivo: abertura de oportunidade de atendimento à população que se encontra na fila de espera para tratamento no COD, objetivando priorizar o atendimento a esses pacientes pela adequação do meio bucal, dando-lhe possibilidade de espera por outros tratamentos necessários e consciência de uma higiene bucal suficiente para que seja responsável pela manutenção de sua saúde bucal até que o tratamento definitivo seja iniciado, o que muitas vezes pode demorar algum tempo.

Isto pode ser obtido pela formação de um grupo de alunos e professores voluntários que se dispõem a prestar atendimento no período vespertino das sextas-feiras, período durante o qual, geralmente, a estrutura da clínica permanece ociosa e muitos alunos não estão em atividade acadêmica.

As atividades desenvolvidas nesse projeto envolvem a educação em saúde bucal e a adequação do meio bucal com medidas preventivas e promotoras de saúde bucal como procedimentos básicos de periodontia e dentística como raspagem e restaurações provisórias em cimento de ionômero de vidro.

DISCUSSÃO

As ideias expostas foram analisadas e discutidas prontamente ao término do evento de extensão. As chefias do departamento e a coordenação da clínica odontológica, bem como os demais ouvintes, foram unânimes em acolher positivamente as propostas e em buscar meios para que as mesmas possam ser desenvolvidas.

O projeto de “Integração e Motivação – Motiva Mente” é de fácil execução e foi dada a permissão ao grupo de acadêmicos para seu início imediato. Antes mesmo da organização e do início das atividades, já é possível verificar a motivação dos alunos em proporcionar essa mudança à comunidade COD, o que, espera-se, se dissemine ao longo da execução da proposta.

O projeto “Humaniza COD”, por envolver a aplicação de um questionário, também é de fácil execução e deverá se iniciar em breve, mediante a verificação da satisfação dos usuários atendidos pela Clínica Ampliada – uma proposta inovadora de atendimento clínico odontológico que se iniciou recentemente no curso de Odontologia da UEM. Além de permitir a avaliação por meio de um serviço de ouvidoria, o que contempla prontamente os propósitos da PNH⁶, esse projeto poderá servir como fonte de dados para pesquisas científicas acerca dos serviços prestados.

A modificação da ambiência proposta pelo projeto “Organiza COD” também foi acolhida positivamente e igualmente vem ao encontro das propostas da PNH⁸. Algumas melhorias já foram realizadas de imediato, tais como a organização do espaço físico com remoção de caixas, organização dos murais, modificação da recepção para melhor acesso dos pacientes, colocação de folhetos com mensagens incentivando a humanização em diversos pontos da clínica e colocação de película para minimizar a penetração dos raios solares nas janelas. Outras, como a disponibilização de bebedouros e de Internet sem fio nas dependências do COD e DOD, estão em fase de implantação.

Algumas mudanças mais arrojadas envolvem a alocação de recursos, tais como a construção de pias e armários nos *boxes*, transformação da sala de armários em um espaço de descanso para os acadêmicos, criação de mais vagas de estacionamento e de uma lanchonete. No entanto, com a finalização da construção do novo bloco da Odontologia, prevista para meados de 2010, e a redistribuição do espaço físico entre os setores do complexo da saúde, que está

prevista para futuro próximo, provavelmente muitas dessas ideias serão passíveis de implantação. A partir das reivindicações, muitas propostas têm se tornado metas para os gestores, já que envolvem todos em objetivos comuns que certamente melhorarão a ambiência em médio ou longo prazo.

O projeto “Sorriso feliz” recebeu autorização de execução, tendo a coordenação concedido permissão de uso do espaço físico da clínica odontológica às sextas-feiras à tarde. Esse projeto seguramente diminuirá a ansiedade e o risco de perdas dentárias entre os pacientes da lista de espera, além de facilitar a execução das atividades das clínicas especializadas. Foi possível observar a motivação de alunos de diversos anos em serem voluntários desse projeto logo após a explanação da proposta durante o evento de extensão. Uma iniciativa semelhante, que prioriza a adequação do meio bucal dos pacientes que buscam atendimento no COD, foi recém-implantada na Clínica Ampliada dos alunos do último ano. Nessa clínica, é adotado um fluxograma para encaminhamento do paciente que, ao iniciar o tratamento, passa primeiramente pela resolução de urgências e pela etapa de adequação do meio bucal para, só então, ser referenciado para as clínicas especializadas. Assim, cada paciente possui um plano de tratamento específico que se assemelha a um projeto terapêutico singular. Em muito aspectos, a clínica ampliada para o atendimento odontológico aqui mencionada contempla a ideia de Clínica Ampliada proposta pelo Ministério da Saúde para a área médica.¹⁰

Nota-se que as propostas dos acadêmicos e os movimentos que se iniciaram no COD foram unânimes em contemplar os princípios e propósitos apontados pela PNH, tais como a valorização dos trabalhadores da saúde, as melhoras na ambiência, a formação do grupo de trabalho de humanização, a constituição de uma ouvidoria, a criação de uma Clínica Ampliada com equipe de referência e projeto terapêutico singular, entre outros.⁶⁻¹⁰

O princípio de transversalidade enfatizado pela PNH¹⁰ trata de concepções e práticas que atravessam as diferentes ações e instâncias, que aumentam o grau de abertura da comunicação intra e intergrupos e ampliam as grupalidades, o que se reflete em mudanças na prática de saúde. Na experiência aqui relatada, observa-se o quão valiosa pode ser essa pluralidade de grupos envolvidos na comunicação, que compartilham o mesmo ambiente, os mesmos problemas e que podem, unidos, transformar a realidade.

Nas discussões realizadas, verificou-se a possibilidade das clínicas de prestação de serviço odontológico também se adequarem às atuais propostas do Ministério da Saúde, contemplando a humanização do serviço e também apresentando as ricas experiências de um “SUS que dá certo”. Embora a Política Nacional de Humanização tenha sido, em princípio, pautada pelo serviço médico hospitalar¹⁻⁶, suas orientações, propósitos e estratégias são perfeitamente aplicadas à prática em uma clínica odontológica, neste caso universitária, podendo-se esperar resultados equiparáveis aos observados nas experiências da área médica.

CONCLUSÕES

A oportunidade de observar as ideias e propostas dos acadêmicos acerca de como aplicar a Política Nacional de Humanização na Clínica Odontológica proporcionou mais união de acadêmicos, docentes, funcionários e comunidade em prol de objetivos comuns que, certamente, uma vez atingidos, melhorarão a vida de cada um dos envolvidos. Tais iniciativas têm sido articuladas em resposta a um cenário de contínua transformação na formulação e condução das políticas de saúde no MS e na criação e implantação da PNH à qual a Odontologia não poderia ficar alheia. Atualmente, acompanham-se os desdobramentos dessas estratégias na rotina da Clínica Odontológica da UEM para saber se os princípios construídos nessas experimentações podem se reverter em melhor qualidade para o ensino e a prestação de serviços odontológicos no ambiente universitário.

AGRADECIMENTOS

Aos alunos do quarto ano do curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá, que contribuíram com suas ideias, seu empenho e sua motivação contagiante para a criação desses projetos de humanização e que têm sido os protagonistas de sua realização.

REFERÊNCIAS

1. Falk MLR, Ramos MZ, Salgueiro JB, Gobbi A. Contextualizando a Política Nacional de Humanização: a experiência de um hospital universitário. *Bol Saúde*. 2006; 20(2):135-44.
2. Benevides R, Passos E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2005; 10(3):561-71.
3. Wetzel C, Kantorski LP, Souza J. Centro de atenção psicossocial: trajetória, organização e funcionamento. *R Enferm UERJ*. 2008; 16(1):39-45.
4. Andrade EA, Donelli TMS. Acolhimento e humanização: proposta de mudança na recepção aos usuários do setor de emergência/urgência do hospital Municipal de Novo Hamburgo. *Bol Saúde*. 2004; 18(2):17-24.
5. Forte MJP, Kudo AM, Mendes MAS, Duarte V. O Instituto da Criança frente à Política Nacional de Humanização. *Pediatrics (São Paulo)*. 2004; 26(1):43-8.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. *Humaniza-SUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização*. 4ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2008.
7. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. Grupo de Trabalho de Humanização Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. 2ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2008.
8. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. *Ambiência*. 2ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2008.
9. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. *Trabalho e redes de saúde: valorização dos trabalhadores da saúde*. 2ª ed. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2008.
10. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo técnico da Política Nacional de Humanização. *Clínica Ampliada, equipe de referência e projeto terapêutico singular*. 2ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2008.