

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO PROJETO DE EXTENSÃO ACOLHENDO SORRISOS ESPECIAIS NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

**IURI HÖRNKE TUCHTENHAGEN¹; FELIPE BARBOSA PEREIRA²; LISANDREA
ROCHA SCHARDOSIM³; LETÍCIA KIRST POST⁴; MARINA DE SOUZA
AZEVEDO⁵**

¹*Universidade Federal de Pelotas – iurituchtenhagen@gmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – felipeb_pereira@msn.com*

³*Universidade Federal de Pelotas – lisandreas@gmail.com*

⁴*Universidade Federal de Pelotas – letipel@hotmail.com*

⁵*Universidade Federal de Pelotas – marinasazevedo@gmail.com*

1. INTRODUÇÃO

O projeto de extensão Acolhendo Sorrisos Especiais, vinculado à Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas (FO/UFPel) atende pessoas com necessidades especiais (PNE), que são indivíduos que apresentam qualquer tipo de condição que o faça necessitar de atendimento odontológico diferenciado por um período de tempo ou por toda a vida (BEAUCHAMP, 2002). O projeto teve início no ano de 2005 com enfoque na atenção à saúde de crianças com deficiência neuropsicomotora, matriculadas no Centro de Reabilitação de Pelotas (CERENEPE). Cinco anos mais tarde, em 2010, o projeto passou a ser realizado nas dependências da FO/UFPel, com o objetivo de promover ampliação da assistência em nível especializado a todos os indivíduos com necessidades especiais que procurassem atendimento (SCHARDOSIM et al., 2020).

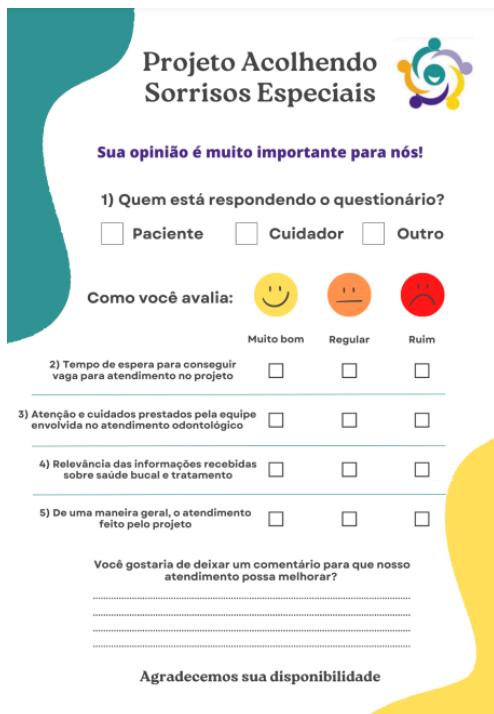
No início, o objetivo do projeto era levar atendimento às crianças com deficiência neuropsicomotoras, hoje, com o projeto mais maduro e consolidado, o objetivo é levar atendimento especializado e de qualidade para todos os PNEs, independentemente da idade. Ao mesmo tempo em que o projeto preza pela busca na qualidade de vida dos pacientes atendidos, também é feita a capacitação dos graduandos da FO/UFPel. Assim, os alunos da graduação conseguem adquirir experiência em atendimento a PNEs e essa experiência não se limita aos conhecimentos técnicos e teóricos sobre os procedimentos, mas também como o profissional da saúde deve lidar com situações que surgem durante os atendimentos a esses pacientes, treinando e desenvolvendo seu tato social e empatia.

O projeto, por se tratar de um serviço de assistência à saúde, necessita de revisão e reorientação das trajetórias percorridas na execução das ações de saúde buscando sempre sua melhoria. Neste processo, uma avaliação pela ótica do usuário (paciente ou cuidador) torna-se fundamental (MOIMAZ et al., 2010). Assim, o objetivo deste trabalho é apresentar uma ferramenta de avaliação do serviço e aferir os primeiros resultados sob a ótica dos usuários do projeto Acolhendo Sorrisos Especiais.

2. METODOLOGIA

A ferramenta de avaliação foi desenvolvida por um acadêmico do curso de Odontologia e dois docentes atuantes no Projeto de Extensão Acolhendo Sorrisos Especiais. Inicialmente, buscou-se na literatura estudos que haviam avaliado

serviços de atendimento em saúde ao usuário. A partir desta revisão, uma lista de perguntas foram agrupadas e, através de consenso, selecionadas e adaptadas para uso neste trabalho (Figura 1). Perguntas relacionadas ao tempo de espera, atenção e cuidados prestados pela equipe, relevância das informações recebidas e sobre o atendimento feito foram incluídas e tinham 3 opções de resposta: Muito bom, Regular e Ruim.



Projeto Acolhendo Sorrisos Especiais

Sua opinião é muito importante para nós!

1) Quem está respondendo o questionário?

Paciente Cuidador Outro

Como você avalia:

Muito bom	Regular	Ruim

2) Tempo de espera para conseguir vaga para atendimento no projeto

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

3) Atenção e cuidados prestados pela equipe envolvida no atendimento odontológico

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

4) Relevância das informações recebidas sobre saúde bucal e tratamento

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

5) De uma maneira geral, o atendimento feito pelo projeto

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

Você gostaria de deixar um comentário para que nosso atendimento possa melhorar?

.....
.....
.....

Agradecemos sua disponibilidade

Figura 1. Ferramenta de avaliação do usuário do projeto Acolhendo Sorrisos Especiais. Pelotas-RS, 2023.

A coleta de dados ocorreu nas dependências da FO/UFPel, na sala de espera, durante o turno de atendimento do projeto, no período de agosto a setembro de 2023.

A ferramenta de avaliação foi disponibilizada na sala de espera, tanto cuidadores dos pacientes, quanto o próprio paciente poderiam preencher, quando possível. O questionário trazia um total de 05 (cinco) perguntas de múltipla escolha e um espaço para comentário livre, onde o respondente poderia escrever o que achasse pertinente.

A ficha de avaliação era respondida de forma voluntária e anônima. Inicialmente, esta foi disponibilizada para preenchimento na sala de espera do projeto, onde junto havia uma urna para depositá-la. O projeto tem início às 10h e próximo a este horário um membro do projeto se deslocava até a sala de espera para solicitar a participação dos familiares e pacientes na pesquisa. Ao final do turno do projeto, a urna era recolhida.

Posteriormente, foi entregue 01 (um) questionário a cada equipe, com o intuito de aumentar a adesão dos participantes na pesquisa, ao final da consulta odontológica. A equipe entregava o questionário aos familiares ou paciente e pedia sua participação, indicando que havia uma urna para essa avaliação ser depositada na sala de espera do projeto.

Os dados foram tabulados e foi realizada uma análise estatística descritiva.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Um total de 10 (dez) avaliações foram preenchidas. A maioria dos respondentes foram os cuidadores, 80% (n=9), havendo apenas uma avaliação preenchida por paciente. A preponderância de cuidadores como respondentes era esperada, uma vez que o projeto, por ser um centro de referência para a cidade de Pelotas e região, acaba por acolher usuários que apresentam maior dificuldade de manejo durante os atendimentos, sendo estes, geralmente, aqueles que requerem cuidados e possuem algum grau de comprometimento intelectual.

Com relação ao tempo de espera para conseguir vaga para atendimento no projeto, 70% dos questionários foram respondidos como muito bom e 30% como regular. Devido à pandemia da COVID-19, os espaços clínicos da FO foram readaptados e reduzidos, sendo assim, atualmente o projeto funciona de acordo com a disponibilidade das atividades de graduação. Com isso, nem sempre o turno disponível para o atendimento é aquele em que a maioria dos discentes tem livre em sua grade horária, dificultando a captação de voluntários para atendimento, o que impacta diretamente na capacidade do número de agendamentos, afetando o tempo de espera para o usuário ser chamado. A espera pelo atendimento é bastante apontada com insatisfação pelos usuários de serviços de saúde em outros estudos (CARDOSO; BRITO, 2011; MOIMAZ, 2010). Acredita-se que o novo projeto pedagógico do curso (PPC) de Odontologia, o qual prevê a implantação de uma disciplina obrigatória e um estágio em Odontologia para PNE irá ampliar o serviço, permitindo um maior número de atendimentos e melhorando esse indicador.

Quanto à atenção e cuidado recebido durante os atendimentos, a relevância das informações dadas pela equipe e a avaliação de forma geral do projeto, todos os respondentes avaliaram como muito bom. Esta é uma avaliação positiva, mas que poderá ser modificada com a implantação do novo PPC. Atualmente, o projeto funciona somente com discentes voluntários, os quais buscam por interesse próprio atuarem com esta especialidade. Com a obrigatoriedade no currículo, discentes que talvez não tenham a mesma disposição, empatia e interesse em atender este público poderão refletir na atenção dada aos usuários e cuidadores.

No campo do comentário livre, houve uma predominância de comentários em forma de agradecimento, os demais optaram por não deixar nenhum comentário.

4. CONCLUSÕES

Pôde-se concluir, a partir da elaboração deste trabalho, que os familiares, cuidadores e pacientes atendidos pelo projeto avaliaram o mesmo de maneira positiva. Deve-se elaborar estratégias a fim de reduzir o tempo de espera para ingresso no serviço. Ressalta-se a importância da continuidade do projeto, visto que, para a maioria dos pacientes, este é o único local onde consegue receber atendimento odontológico.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEAUCHAMP, T.L. **Princípios de ética biomédica.** São Paulo: Edições Loyola, 2002. 574 p.

MOIMAZ, S.A.S. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Internet, v.20, n.4, p. 1419 - 1440, 2010.

CARDOSO, A.M.R.; BRITO, D.B.A. O acesso ao cuidado em saúde bucal para crianças com deficiência motora: perspetivas dos cuidadores. **Pesquisa Brasileira em Odontologia e Clínica Integrada**, Paraíba, v.11, n.4, p. 593 - 599, 2011.

SCHARDOSIM, L.R.; AZEVEDO, M.S; COSTA, J.R.S.; SBERSE, G.O.; HARTWING, A.D.; POLA, N.M. Projeto acolhendo sorrisos especiais: formando profissionais com bases no acolhimento e na humanização da atenção à saúde de pessoas com deficiência. In: MICHELON, F.F.; BANDEIRA, A.R. (Ed., Org., Comp.) **A extensão universitária nos 50 anos da Universidade Federal de Pelotas.** Pelotas: Ed. Da UFPel, 2020. 10, p. 64 – 71.