

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

¹Universidade Federal de Pelotas – iurituchtenhagen@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – felipeb_pereira@msn.com

³Universidade Federal de Pelotas – lisandreaks@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – letipel@hotmail.com

⁵Universidade 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/UFPe) 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/UFPe, 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/UFPe. 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

☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐

4) Relevância das informações recebidas sobre saúde bucal e tratamento

☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐

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: perspectivas 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.