

Qualidades e atitudes necessárias para o atendimento odontológico do paciente com necessidade especial

Andresa Estevo¹
Bruno Ricardo Bertoldo Ferreira¹
Jhonny Soares Marçal¹
Renata de Souza Batista¹
Tiago Lima da Silva¹
Fábio Luiz Barbosa²
Valéria C. R. Terra³
Viviane F. G. Xavier⁴

¹Acadêmicos do 6º período do curso de Odontologia da FACS/UNIVALE

²Especialista em Prótese Dentária/ UNIVALE; Especialista em Implantodontia/FUNORTE; Professor do Curso de Odontologia da FACS/ UNIVALE

³Especialista em Endodontia /UNIVALE; Especialista em Gerontologia/ Centro Educacional São Camilo/FMit – Faculdade de Medicina de Itajubá; Professora do Curso de Odontologia da FACS/ UNIVALE e do PAOPE

⁴Especialista em Endodontia; Professora do Curso de Odontologia da FACS/ UNIVALE

Resumo

O objetivo deste estudo foi saber daqueles que cuidam do PNE ou tem com ele uma relação estreita, como os pais/responsáveis, e também os acadêmicos do curso de Odontologia estagiários no Pólo de Assistência Odontológica ao Paciente com Necessidade Especial (PAOPE), a respeito das características consideradas necessárias para o exercício da profissão junto a esses indivíduos que requerem cuidados especiais. Assim, as características consideradas necessárias para o exercício da profissão junto aos pacientes com necessidades especiais passam a ser a questão decisiva na busca de profissionais com qualificação e interessados em cuidar dessas pessoas. O profissional deve reunir um conjunto de habilidades cognitivas, atitudinais e técnicas. Essas características podem ser baseadas em três premissas básicas que correspondem ao conjunto de saberes necessários ao longo do tempo para o exercício de uma profissão: Saber Ser, Saber Fazer e Saber agir. O trabalho foi desenvolvido através de entrevista pessoal e individual. O universo entrevistado é de 52 pessoas, na cidade de Governador Valadares, MG, no período do dia 30 de abril a 03 de maio, na Universidade Vale do Rio Doce. Dentre estes, 20 eram pais/responsáveis de pacientes e 32 acadêmicos de odontologia. Foi feita uma pesquisa direcionada aos acadêmicos e pais/responsáveis, no qual havia um questionário com pergunta aberta com as características dos saberes em três colunas distintas para serem marcadas as que achavam essenciais para um bom atendimento odontológico ao PNE. Pode-se concluir que para os acadêmicos os atributos fundamentais foram conhecimento, equilíbrio emocional e amor. Já para os pais/responsáveis os atributos fundamentais foram o amor, atenção, ética profissional. Apesar da técnica e conhecimento serem importante, tanto os pais quanto os acadêmicos destacaram o "Amor" como fundamental, nos mostrando que somente saber executar técnicas não é o suficiente para o atendimento de PNE. Palavras-chave: Pacientes com Necessidades Especiais. Atendimento Odontológico.

Abstract

The objective of this study was to know of those who take care of the PNE or has a close relationship with him, as parents/guardians, and also the course of dentistry academic interns in the dental care to

a patient with special need (PAOPE), regarding the features considered necessary for the exercise of the profession along with those individuals who require special care. So, the features considered necessary for the exercise of the profession along to patients with special needs become the decisive question in the search of qualified professionals and interested in taking care of these people. The professional must meet a set of cognitive skills, posture and techniques. These characteristics can be based on three basic premises that correspond to the set of necessary knowledge over time to the exercise of a profession: knowing how to be, Know-how and knowing how to act. The work was developed through personal and individual interview. The respondent universe is 52 people in the city of Governador Valadares, MG, in the 30 day period from April to May 03, Universidade Vale do Rio Doce. One of these, 20 were parents/guardians of patients and 32 academic dentistry. It was made a research directed at academics and parents/guardians, in which there was a questionnaire with open questions with the characteristics of knowledge in three separate columns for being marked the who thought essential for a good dental care at the PNE. It can be concluded that for academics the fundamental attributes were knowledge, emotional balance and love. To the parents/guardians the fundamental attributes were the love, attention and professional ethics. Despite the technique and knowledge are important, both parents as scholars highlighted the "Love" as fundamental, showing us that only know perform techniques is not enough for the care of PNE.

Key-words: Patients with special needs. Dental Care.

Introdução

A odontologia é uma área da saúde que lida com uma diversidade muito grande de paciente. Dentre eles podemos citar o paciente com necessidade especial (PNE). A definição de PNE seria "todo aquele que apresenta algum tipo de desvio da normalidade da ordem física, mental, sensorial, comportamental e crescimento, tão acentuadas, a ponto de não se beneficiarem de programas assistenciais de rotina (MS,SNAS,CNSB,1992).

O PNE necessita de um atendimento diferenciado por um determinado período ou por toda sua vida. Por apresentar certas limitações muito desses indivíduos podem ou não apresentar habilidade suficiente para realizarem higiene bucal de forma

adequada e/ou de forma eficiente (RESENDE et al.2005).

Alguns pacientes apresentam problemas bucais relevantes e seus pais/responsáveis normalmente possuem dificuldade para encontrarem profissionais preparados para suas demandas. Dentre essas dificuldades destacam-se as barreiras arquitetônicas, as limitações financeiras, o medo, a ignorância/negligência à saúde bucal, a carência de profissionais com qualificação e interessados em cuidar dessa parcela da população (WALDMAN; PERLMAN et AL.1998).

Assim, as características consideradas necessárias para o exercício da profissão junto aos pacientes com necessidades especiais passam a ser a questão decisiva na busca de profissionais com qualificação e interessados em cuidar dessas pessoas. O profissional deve reunir um conjunto de habilidades cognitivas, atitudinais e técnicas. Essas características podem ser baseadas em três premissas básicas que correspondem ao conjunto de saberes necessários ao longo do tempo para o exercício de uma profissão: Saber Ser, Saber Fazer e Saber agir (PINTO et AL. 2004)

De acordo com Gondim & Cols (2003), "Saber Ser" está relacionado com características pessoais que contribuem para a qualidade das interações humanas no trabalho e a formação de atitudes de autodesenvolvimento. "Saber Fazer" se refere às habilidades motoras e ao conhecimento necessário para o trabalho. "Saber Agir" se aproxima da noção de competência, ou seja, capacidade de mobilizar conhecimentos, habilidades e atitudes para o trabalho.

Este trabalho procurou saber daqueles que cuidam do PNE ou tem com ele uma relação estreita, como os pais/responsáveis, e também os acadêmicos do curso de Odontologia estagiários no Pólo de Assistência Odontológica ao Paciente com Necessidade Especial (PAOPE), a respeito das características consideradas necessárias para o exercício da profissão junto a esses indivíduos que requerem cuidados especiais. Consiste, desta forma em analisar e comparar as qualidades necessárias no atendimento de Pacientes com Necessidades Especiais, segundo as visões e expectativas dos que se relacionam com o PNE.

Material e métodos

O trabalho foi desenvolvido através de entrevista pessoal e individual direcionado à obtenção de informações sobre qualidades e atributos necessários aos acadêmicos de odontologia que lidam diretamente com PNE. Foram incluídos acadêmicos de 7º e 8º pe-

ródos de odontologia que estagiários no Pólo de Assistência Odontológica aos Pacientes Especiais (PAOPE) e pais/responsáveis pelos pacientes usuários do PAOPE.

O universo entrevistado é de 52 pessoas, na cidade de Governador Valadares, MG, no período do dia 30 de abril a 03 de maio, na Universidade Vale do Rio Doce. Dentre estes, 20 eram pais/responsáveis de pacientes e 32 acadêmicos de odontologia. Foi feita uma pesquisa direcionada aos acadêmicos e pais/responsáveis, no qual havia um questionário com pergunta aberta com as características dos saberes em três colunas distintas para serem marcadas as que achavam essenciais para um bom atendimento odontológico ao PNE.

Lista compreensiva de respostas: Conjunto de "SABERES" necessário ao longo do tempo para o exercício de uma profissão.

Saber Fazer

1 Coragem 2 Respeito 3 Dedicção 4 Atenção 5 Querer 6 Responsabilidade 7 Determinação 8 Força de vontade 9 Equilíbrio Emocional 10 Tato 11 Disposição 12 Disponibilidade 13 Interesse 14 Bom atendimento 15 Não discriminar 16 Ser atencioso 17 Impor respeito 18 Vontade 19 Consciência 20 Conseguir confiança do paciente 21 Empatia 22 Pontualidade 23 Perfil 24 gostar do que faz 25 gostar de desafios 26 saber conviver 27 jeito atencioso

O Saber

1 competência 2 conhecimento 3 entendimento 4 capacidade 5 ser seguro 6 habilidade 7 prática 8 experiência 9 Ter psicologia 10 bom senso 11 rapidez 12 calma 13 tranqüilidade 14 treinamento 15 qualificação 16 entender do assunto 17 preparo 18 qualidade técnica 19 ética profissional 20 jogo de cintura 21 saber lidar 22 firmeza 23 "atender normal" 24 pôr limites 25 visão global do paciente especial 26 aptidão 27 saber tomar decisão

Saber Ser

1 Amor 2 paciência 3 carinho 4 compreensão 5 doação 6 aceitação 7 tolerância 8 gostar de crianças 9 gostar de ajudar 10 acolher 11 saber ouvir 12 humanidade 13 perseverança 14 ser bom 15 ser amiga 16 ser meiga 17 ser alegre 18 bondade 19 docilidade 20sensibilidade 21 dom 22 carisma

Resultado e discussão

Na tabela 1 abaixo, verifica-se o total de entrevistados, correspondente a cada categoria e em seguida o resultado da resposta mencionada pelos respondentes em cada categoria específica.

TABELA1 – Resultado das respostas de cada grupamento em relação ao total em cada categoria de respondente

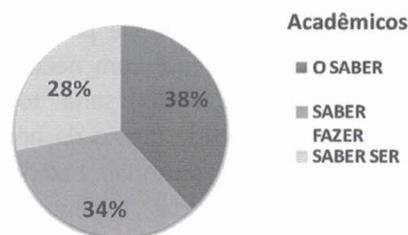
	N	Resultado das respostas de cada grupamento em relação ao total em cada categoria de respondente		
		O Saber	Saber Fazer	Saber Ser
Alunos	32	223	197	164
Pais /responsáveis	20	96	103	133
Total	52	319	300	297

A interpretação desses resultados, a partir da Tabela é a seguinte: dos 52 entrevistados, para cada categoria específica dos Saberes, "O Saber" teve 319 respostas mencionadas, para o "Saber Fazer" foi mencionado 300 respostas e "Saber Ser" foram 297 respostas.

Durante as entrevistas, as respostas que refletiam a dimensão "O Saber", apareceram em expressões como conhecimento, equilíbrio e amor, referindo-se aos atributos mais importantes para os acadêmicos. Para os pais/responsáveis, os atributos mais importantes foram mencionados no aspecto "O Saber" cujas respostas que apareceram em maior importância foram amor, atenção e ética profissional. Tanto para os pais/responsáveis quanto para os acadêmicos de odontologia o atributo "amor" revelou-se o de maior importância.

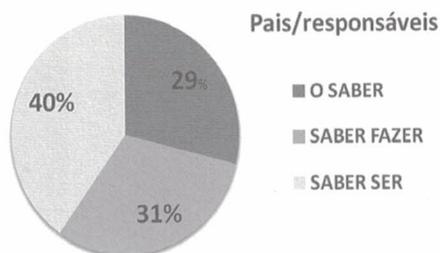
As respostas foram classificadas em três grupos distintos conforme seu significado observado na figura 1, sendo as respostas dos acadêmicos de Odontologia para "O SABER" (223 respostas, ou 38% do total), "SABER SER" (164 respostas, ou 28% do total), "SABER FAZER" (197 respostas, ou 34% do total).

FIGURA 1 – Resultado referente à porcentagem das respostas dos acadêmicos em relação aos "saberes"



As respostas dos pais/cuidadores dos PNEs observadas na figura 2 foram: "O SABER" (96 respostas, ou 29%), "SABER SER" (133 respostas, ou 40% do total), "SABER FAZER" (103 respostas, ou 31% do total).

FIGURA 2 – Resultado referente à porcentagem das respostas dos pais/responsáveis em relação aos “saberes”



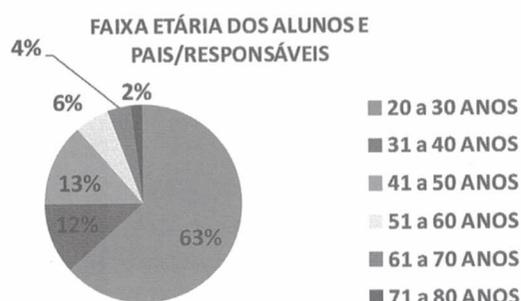
Ao se contrastar acadêmicos de odontologia e pais/responsáveis verifica-se que os acadêmicos respondem o “Saber Fazer” e “O Saber” com mais frequência em relação aos pais/responsáveis (34 versus 31% e 38% versus 29%).

Os pais/responsáveis respondem o “Saber Ser” com mais frequência que os acadêmicos e esta diferença é significativa (40% versus 28%).

Verifica-se também uma elevada proporção de respostas dos acadêmicos concentrada na categoria “O Saber” (38%) e a maior frequência de respostas dos pais/responsáveis na concentrada na categoria “Saber Ser” (40%).

Ao buscar a caracterização dos participantes em relação à faixa etária observa-se na figura 3 que a maioria 63% concentrou-se na faixa de 20 a 30 anos.

FIGURA 3 – Distribuição dos respondentes selecionados conforme idade



Ao buscar a caracterização dos participantes em relação ao gênero observa-se na figura 4 que a maioria 75% refere-se ao sexo feminino.

FIGURA 4: Distribuição dos respondentes selecionados em relação ao gênero dos sujeitos da pesquisa

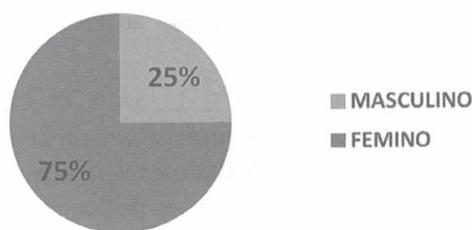
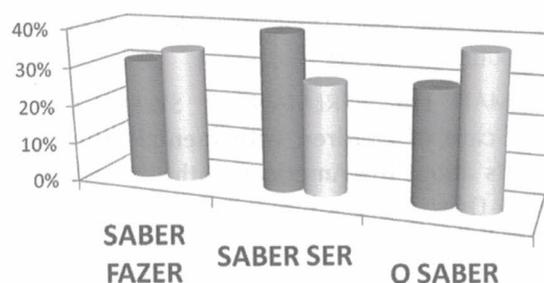


FIGURA 5: Porcentagem de respostas dos diferentes grupos de saberes



Nesta pesquisa, a expectativa de acadêmicos de odontologia, com relação ao perfil profissional dos que trabalham com PNE revelou-se diferente da dos pais/responsáveis, pois valorizaram “O Saber”, mais importante que esses últimos. Os pais/responsáveis são os que mais valorizaram o “Saber Ser”. Nota-se que um pouco mais da metade dos alunos (28%) mencionou o “Saber Ser” ao menos uma vez, enquanto que 40% dos pais/responsáveis mencionaram tal característica.

Conclusão

Neste trabalho, buscamos analisar as características ideais que acadêmicos de Odontologia e pais/responsáveis de PNE acham fundamentais para ter um bom atendimento. Para os acadêmicos os atributos fundamentais foram conhecimento, equilíbrio emocional e amor. Já para os pais/responsáveis os atributos fundamentais foram o amor, atenção, ética profissional.

Referências

CONDIM, S. M. e COLS. **Perfil profissional, formação escolar e mercado de trabalho segundo a perspectiva de profissionais de Recursos Humanos.** Revista Psicologia: organizações e trabalho. São Paulo, vol. 10, n.p. 119-152, 2003.

[MS] Ministério da Saúde; [SNAS] Secretaria Nacional de Assistência à Saúde; [CNSB] Coordenação Nacional de Saúde Bucal. **Manual Programa Nacional de Assistência odontológica Integrada ao Paciente Especial(2)**. Brasília, 1992.

PINTO, B. M., MACHADO, C. J. ; SÁ, E. O. **Características necessárias de um profissional de saúde que trabalha com Pacientes Portadores de Necessidades especiais: um contraste de visões de profissionais e alunos de odontologia, pais e cuidadores**. Belo Horizonte: UFMG/Cedeplar, 2004.

RESENDE, V. L. et AL. **Atendimento odontológico a pacientes com necessidades especiais**. Anais do 8º Encontro de Extensão da UFMG. Belo Horizonte. 03 a 05 de outubro de 2005.

WALDMAN HB, PERLMAN SP, SWERDLOFF M. **Dental care of children with mental retardation: thoughts about the American with disabilities act**. *ASDC J Dent Child*, Chicago, v. 65, n.p.487, Nov/Dez, 1998.