



# **HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO ODONTOLÓGICO**

*Prof<sup>a</sup> Iris do Céu Clara Costa - UFRN*

[iris\\_odontoufrn@yahoo.com.br](mailto:iris_odontoufrn@yahoo.com.br)



**É a proposta de uma nova relação entre usuário, os profissionais que o atendem e os serviços. Todos juntos trabalhando para que o SUS seja mais acolhedor, mais ágil, com locais mais confortáveis; que atenda bem a toda comunidade.**



## A Humanização como política transversal na rede SUS



A Humanização vista não como programa, mas como política que atravessa as diferentes ações e instâncias gestoras do SUS, implica:

- ✳ Traduzir os princípios do SUS na prática e no comportamento dos sujeitos
- ✳ Construir trocas solidárias e comprometidas com a tarefa de produzir saúde;
- ✳ Contagiar por atitudes e ações humanizadoras a rede do SUS, incluindo gestores, trabalhadores da saúde e usuários.



# PRINCÍPIOS NORTEADORES DA PNH

- **Redução das filas e do tempo de espera com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo baseados em critérios de risco;**
- **Todo usuário do SUS deverá saber quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e os serviços de saúde que utiliza – vínculos solidários;**



# **PRINCÍPIOS NORTEADORES DA PNH**

- **Gestão participativa (gestores, trabalhadores e usuários) nas unidades de saúde;**
- **Educação permanente para os trabalhadores (Pólos);**
- **Mecanismos de escuta aos usuários e trabalhadores (Ouvidorias).**

# DIMENSÕES DA PNH

Saúde não se reduz a ausência de doença  
mas a uma vida com qualidade



- ❖ Prevenir
- ❖ Cuidar
- ❖ Proteger
- ❖ Tratar
- ❖ Recuperar
- ❖ Promover

Produzir saúde

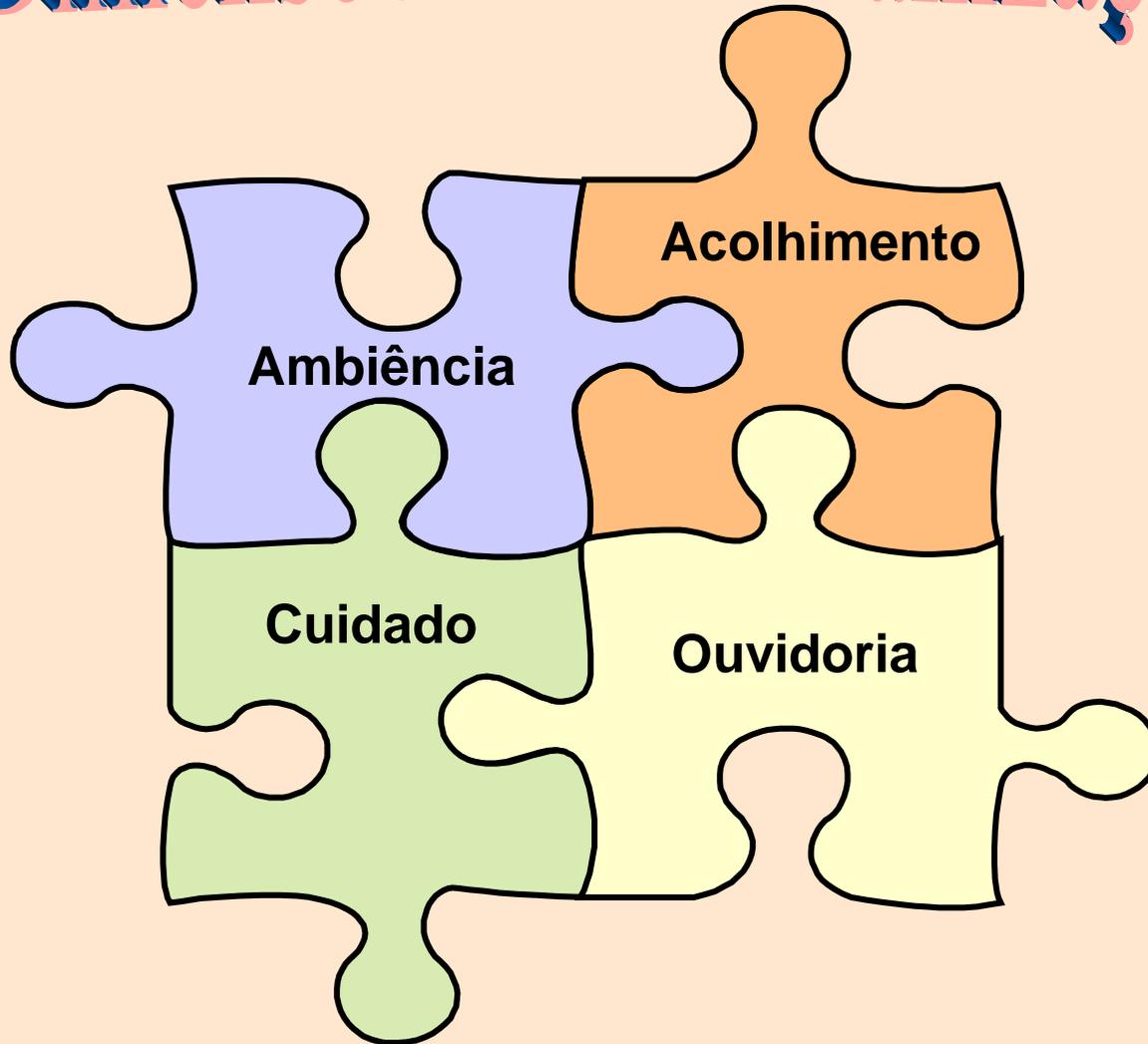


# HUMANIZAÇÃO

- **Ambiência**
- **Acolhimento**
- **Ouvidoria**
- **Cuidado**



# Dimensões da Humanização



# **H**UMANIZAÇÃO



**Valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde, a partir da co-responsabilidade entre eles, vínculos solidários e participação no processo de gestão.**



**Discurso**

**Na essência  
significa  
amar o que  
faz**

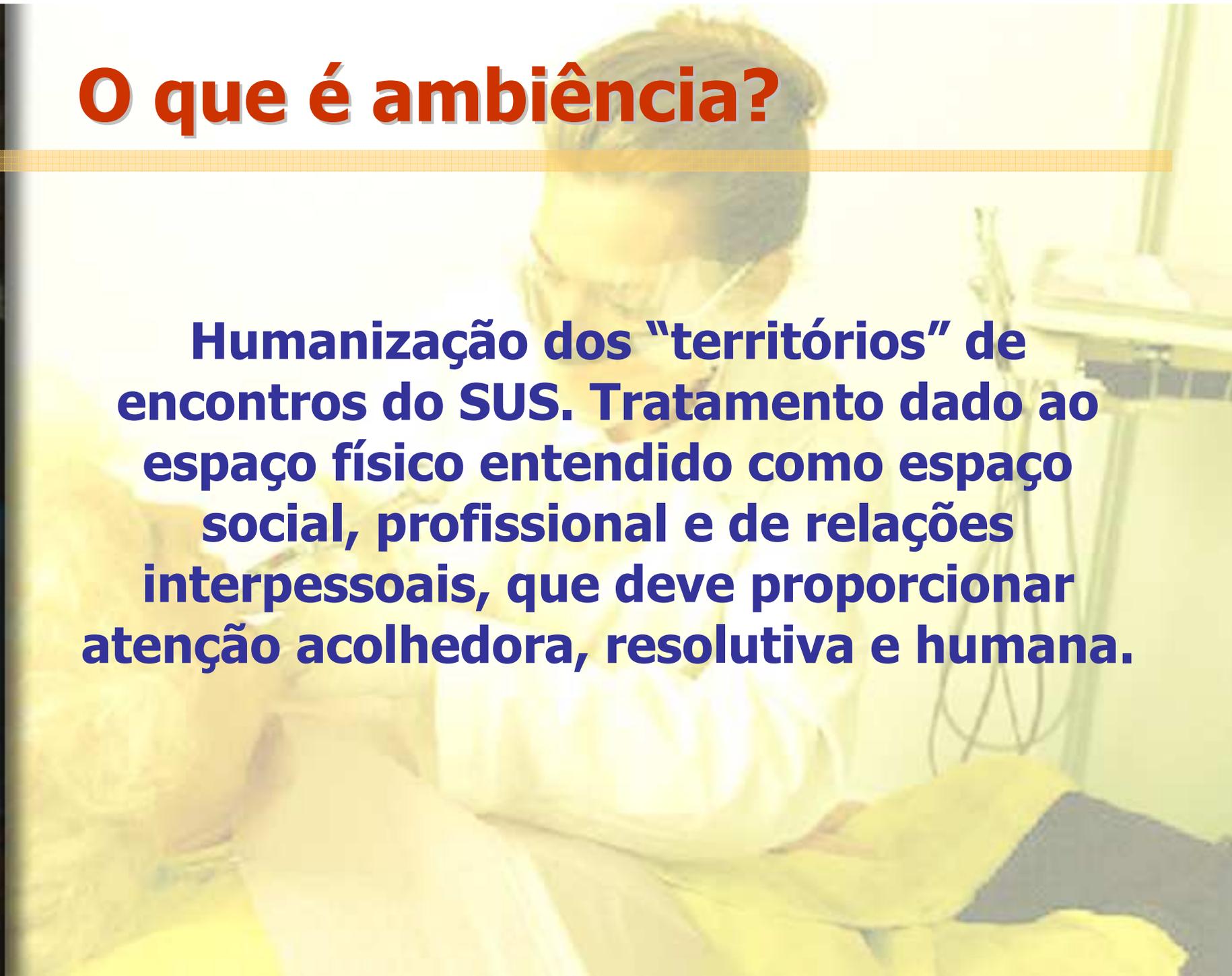
**HUMANIZAR**

**Comportamento**

**Na prática  
significa ser  
solidário**

# O que é ambiência?

**Humanização dos "territórios" de encontros do SUS. Tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais, que deve proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana.**





# Pontos relevantes na ambiência

- **Confortabilidade** possibilitar acesso dos usuários a bebedouros e às instalações sanitárias, devidamente higienizadas e adaptadas aos portadores de necessidades especiais.
- **Iluminação e aeração**
- **Som ambiente**
- **Privacidade e individualidade**  
a privacidade diz respeito à proteção da intimidade do paciente e a individualidade, entende que cada paciente é diferente do outro.

# Pontos relevantes na ambiência

- **Arte** como meio de inter-relação e expressão das sensações humanas;
- **Cor** estimulam nossos sentidos e podem nos encorajar ao relaxamento, ao trabalho, ao divertimento ou ao movimento;
- **Tratamento das áreas externas** jardins e áreas com bancos podem se tornar lugar de estar e relaxamento.



# Pontos relevantes na ambiência

- **Visita aberta**
- **Direito a acompanhante**
- **Informação**
- **Sinalização**
- **Acessibilidade**





# O que é acolhimento?

o acolhimento pressupõe a criação de espaços de encontros entre os sujeitos. Espaços de escuta e de recepção que proporcionem a interação entre usuários e trabalhadores, entre trabalhadores e trabalhadores.

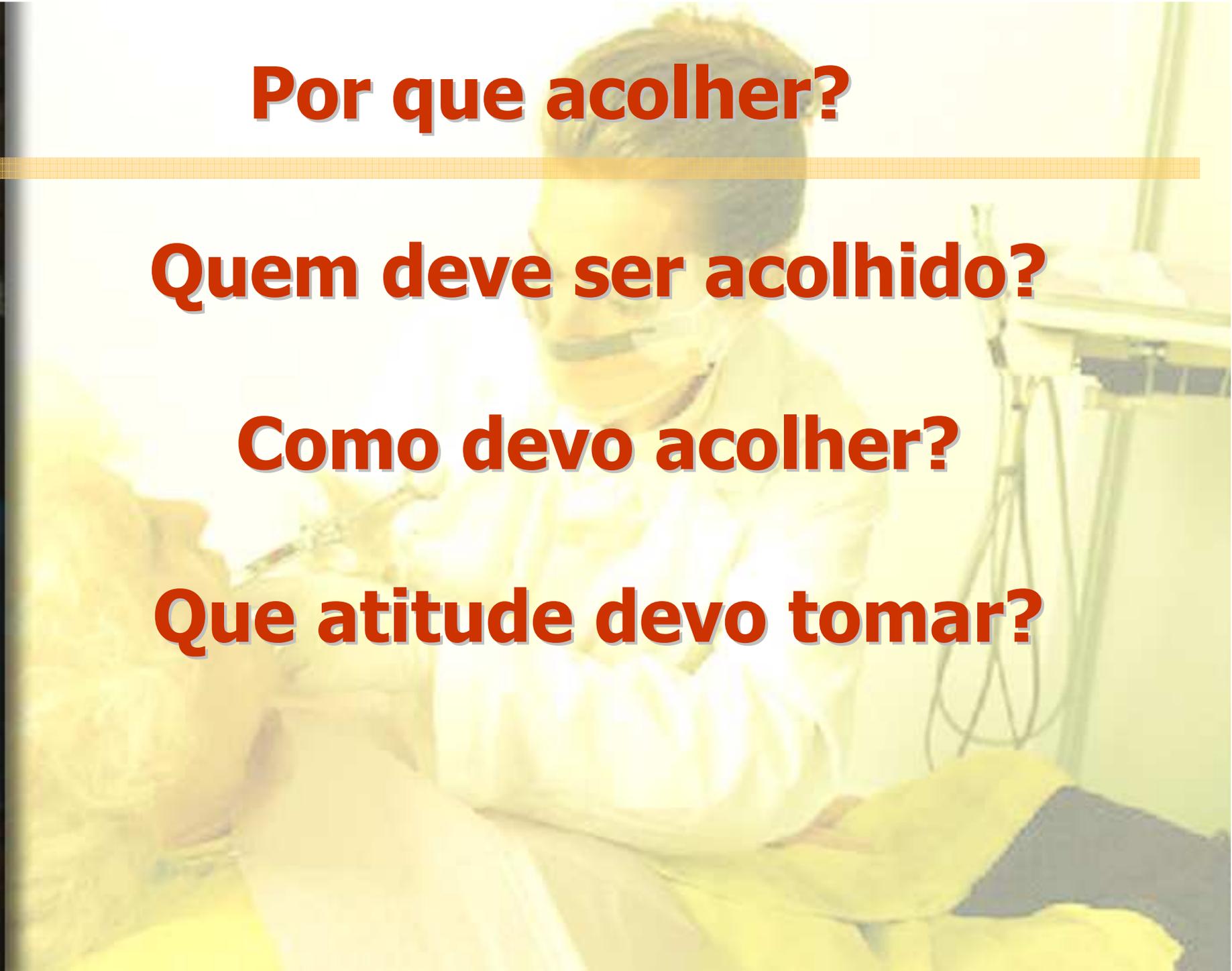


**Por que acolher?**

**Quem deve ser acolhido?**

**Como devo acolher?**

**Que atitude devo tomar?**





# **TOMEMOS UMA ATITUDE AGORA**

## **Atitude exige mudança, ação**

- **CINCO SAPOS ESTÃO EM UM TRONCO, QUATRO DECIDEM PULAR. QUANTOS FICARAM?**
- **CINCO. POR QUÊ?**
- **SÓ DECIDIRAM, NENHUM PULOU.**



# **Tome uma atitude Comece agora!**

- **A amar**
- **A pensar melhor**
- **A fazer algo de bom**
- **A estudar mais**
- **A trabalhar com amor**
- **A respeitar a si mesmo**
- **A diminuir o ódio**
- **A não ser injusto**
- **A semear virtudes**
- **A pensar antes de falar**
- **A compreender mais**
- **A acreditar em si mesmo**



# **Tome uma atitude comece agora!**

- **A dizer a verdade**
- **A aprender a falar e calar**
- **A gostar das crianças**
- **A respeitar os velhos**
- **A viver o presente**
- **A esquecer o mal**
- **A propagar o bem**
- **A preservar a natureza**
- **A respeitar a dor alheia**
- **A ouvir e compreender**
- **A ser, acima de tudo, GENTE!**

**R. STANGANELLI**



# **COMO PROFISSIONAIS TEMOS TRÊS** **MOTIVOS PARA ACOLHER**

## **DE ORDEM MATERIAL**

**É o usuário quem paga nossos salários**

## **DE ORDEM INTELECTUAL**

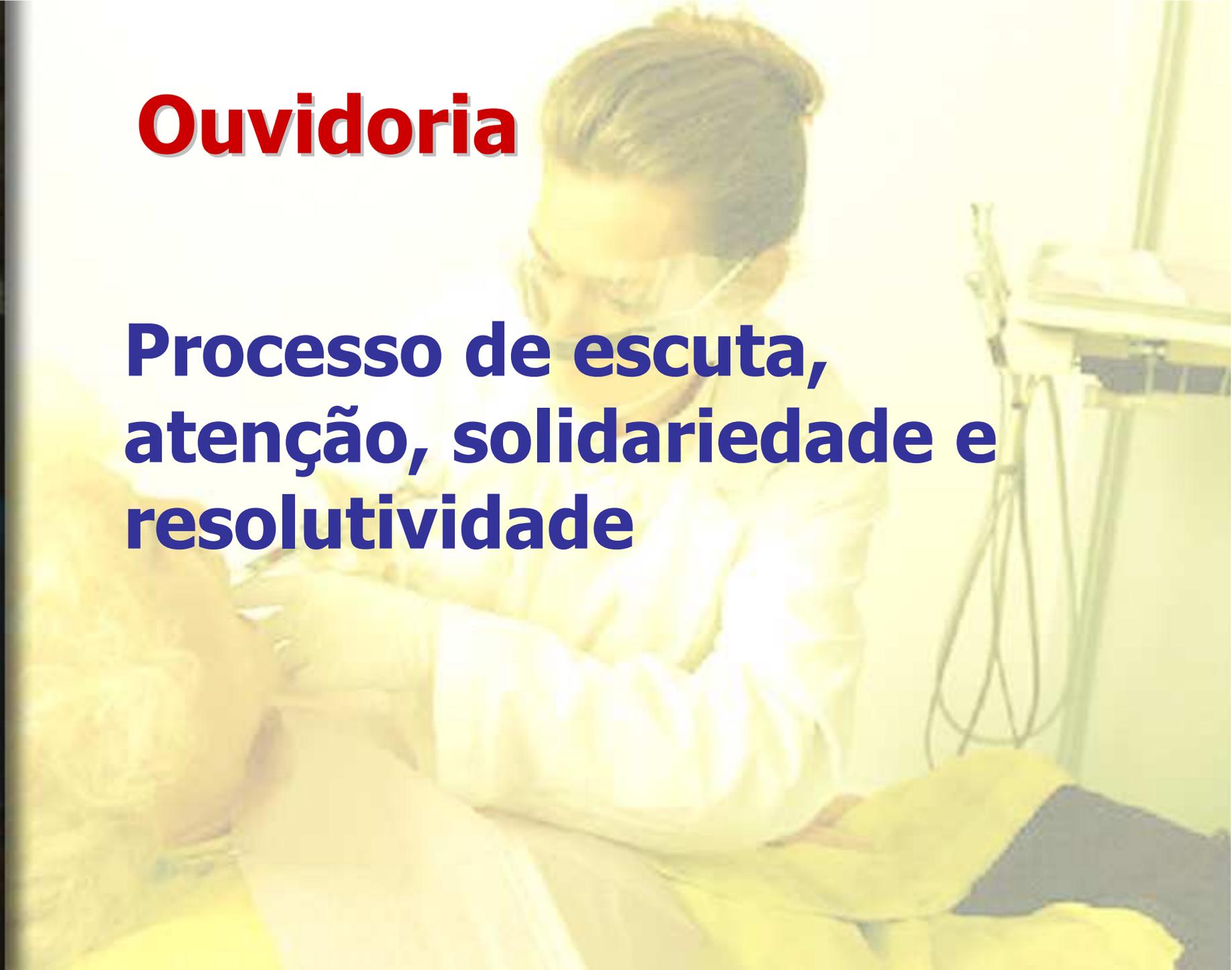
**A oportunidade de troca,  
de interação, de crescimento**

## **DE ORDEM ESPIRITUALISTA**

**Este motivo inspira a todos que consideram  
que o tratar bem é o canal de ligação com  
“DEUS”**

# **Ouvidoria**

**Processo de escuta,  
atenção, solidariedade e  
resolutividade**





**OS SETE PECADOS DO NÃO  
ATENDIMENTO AO CLIENTE  
NA OUVIDORIA**



## 1-APATIA

Quando os funcionários não demonstram que se importam com o usuário;

## 2-MÁ VONTADE

Os funcionários tentam de livrar do cliente, sem resolver o problema dele;



### **3-FRIEZA**

O usuário é tratado de forma distante, até desagradável

### **4-DESDÉM**

Tratar o cliente como se ele não soubesse de nada;



## **5-ROBOTISMO**

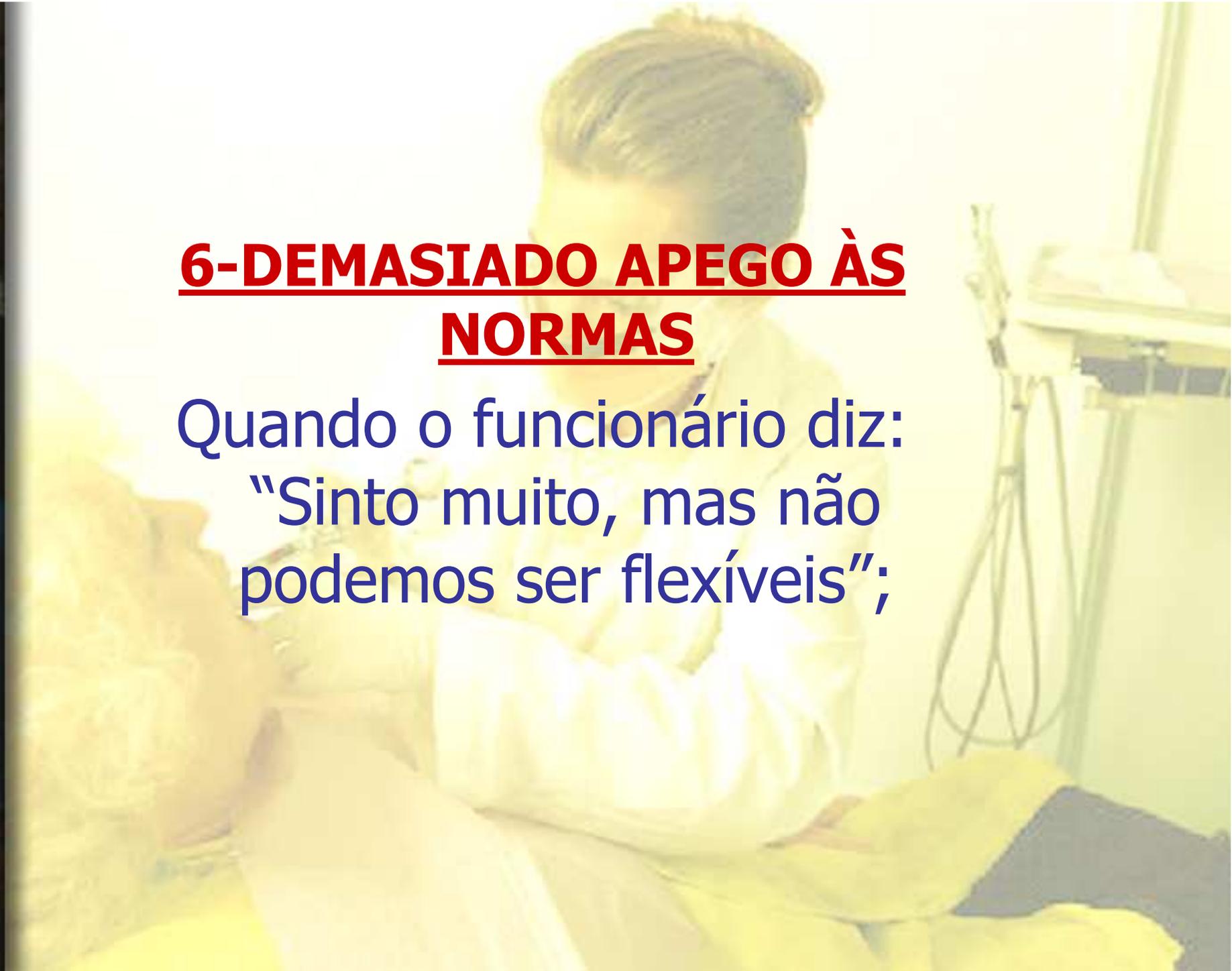


O funcionário deixa de agir como se fosse uma pessoa e repete a mesma coisa, da mesma maneira, com os mesmos movimentos, como se estivesse em outro lugar;



## **6-DEMASIADO APEGO ÀS** **NORMAS**

Quando o funcionário diz:  
“Sinto muito, mas não  
podemos ser flexíveis”;



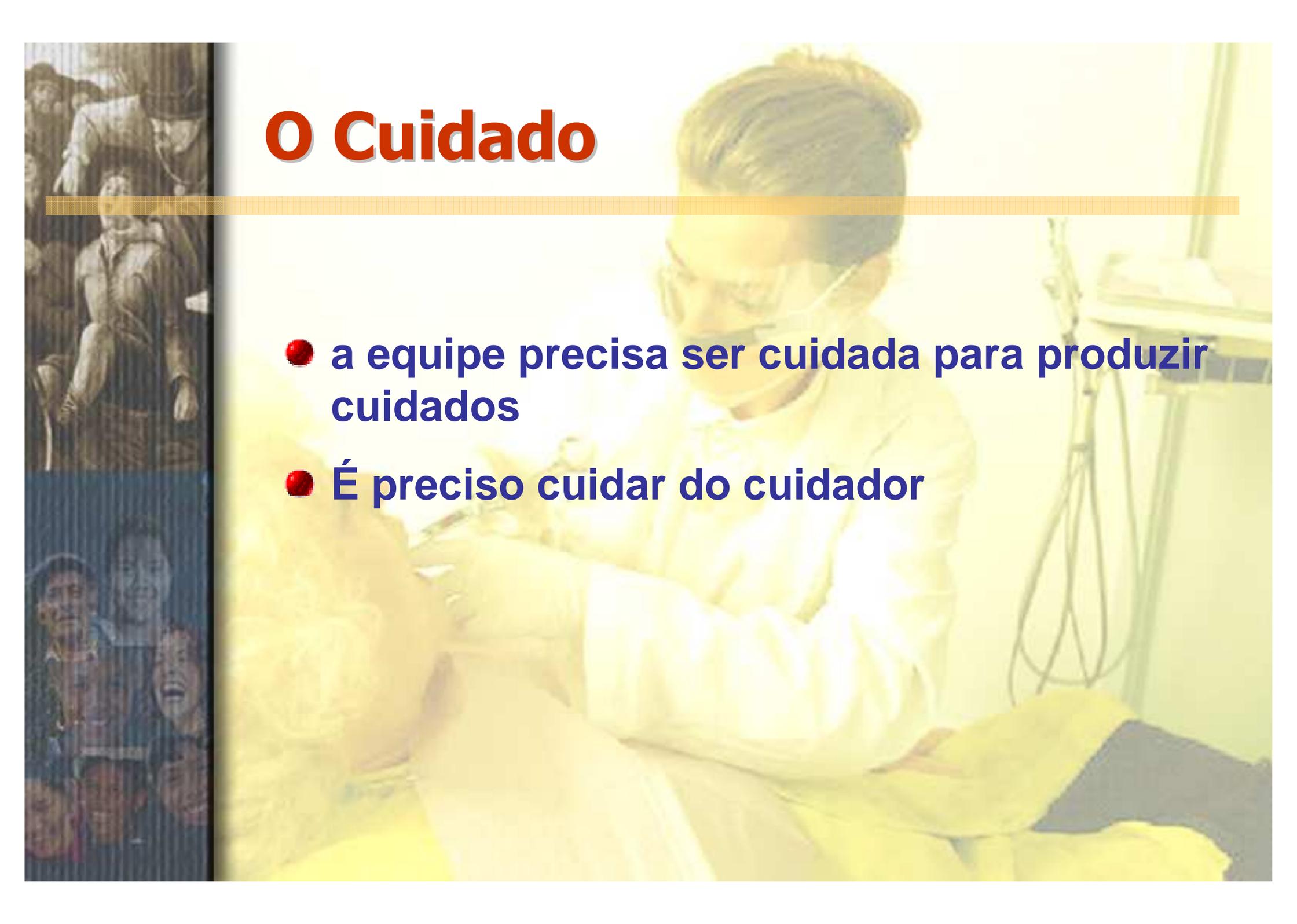


# **7-JOGO DE** **RESPONSABILIDADE**

## A síndrome da PETECA.

Albrechet, Karl. Transcrito da Revista EXAME,  
o melhor dos anos 90, edição especial.

# O Cuidado



- a equipe precisa ser cuidada para produzir cuidados
- É preciso cuidar do cuidador



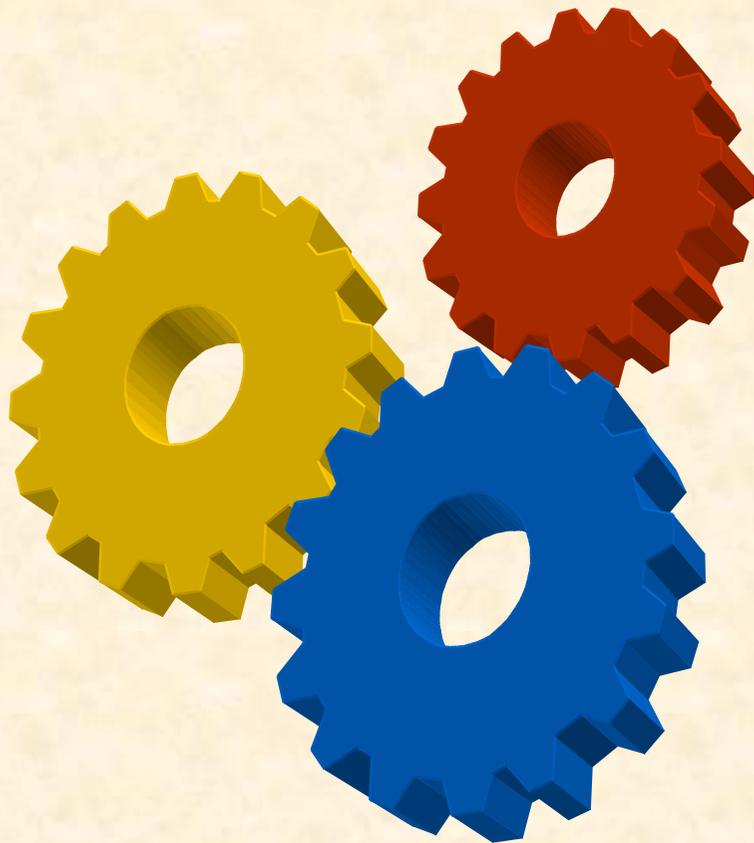
# **Investimentos no cuidado a partir da comunicação**

- **Cumprimente o cliente com entusiasmo; (o corpo fala)**
  - **Sorria;**
  - **Olhe nos olhos;**
  - **Pergunte: em que posso servi-lo, senhor(a)?**
  - **Escute-o com toda atenção;**
  - **Chame-o pelo nome;**
  - **Respeite seus medos e ansiedades.**
- 

# Cuidar é ...

-  **Muito mais do que um ato ou técnica**
-  **É uma atitude de escuta, de vínculos e afetos**
-  **É o jeito como estamos diante do outro e o enxergamos como ser humano**
-  **O quanto somos capazes de resgatar o nosso melhor lado**
-  **Olhar no olho do paciente para transmitir segurança, confiança**
-  **Saber usar a palavra certa na hora certa**
-  **Ser solidário**

# Para que as relações sejam humanizadas precisamos...



**1º cada um fazer a sua parte**

**2º há poucas esperanças de mudarmos o mundo, se não modificarmos antes o nosso modo de pensar**

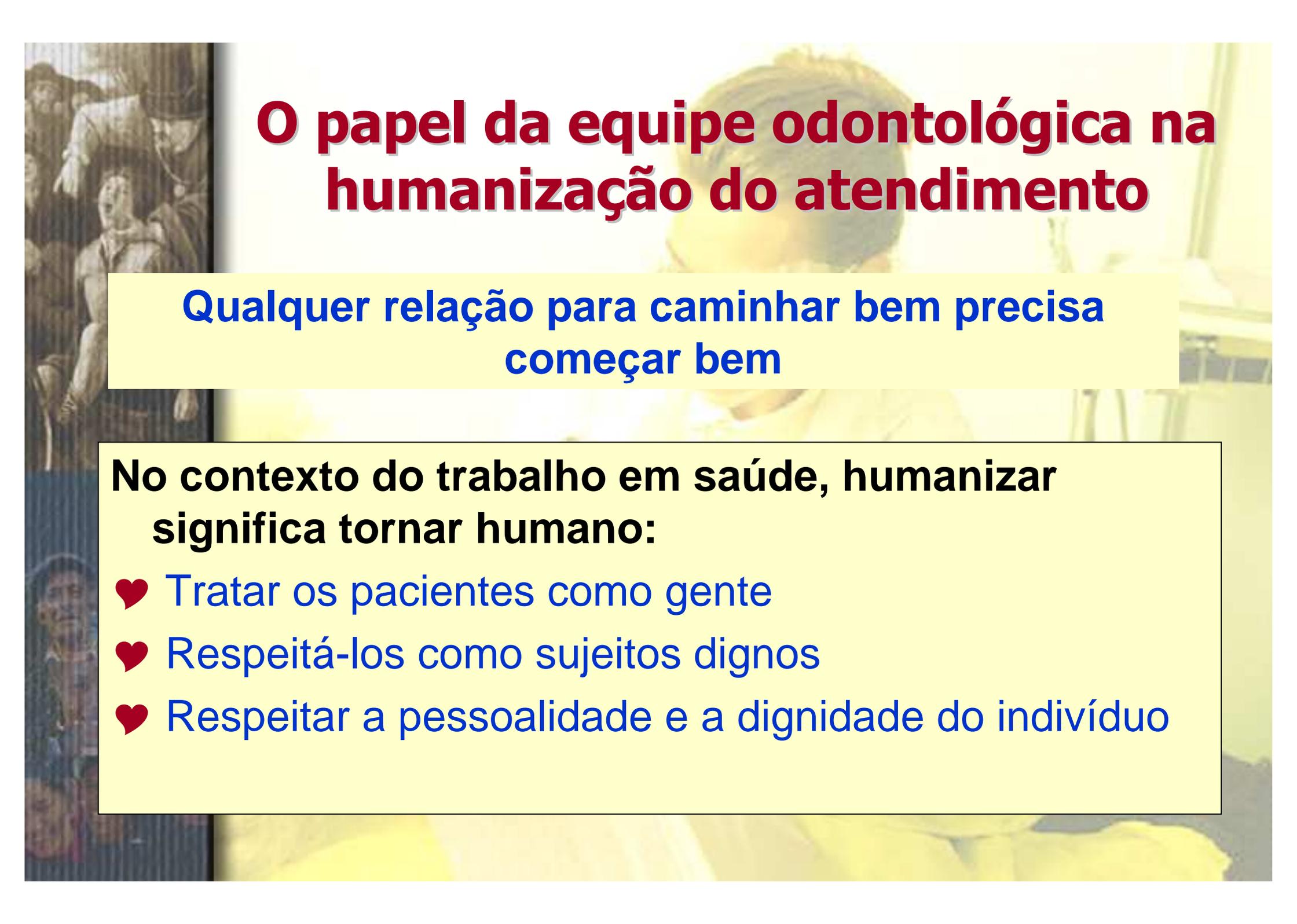
**3º tudo funciona como uma engrenagem**

# Detalhes que alteram a qualidade das relações humanas

- ♥ Um sorriso
- ♥ Um aceno com a cabeça
- ♥ Um olhar
- ♥ Um toque no ombro
- ♥ Um aperto de mão
- ♥ Uma voz suave
- ♥ Enfim, tratar os outros como gostaria de ser tratado



Esses detalhes resgatam a dignidade do ser humano, porque as fazem sentir-se pessoas



# O papel da equipe odontológica na humanização do atendimento

**Qualquer relação para caminhar bem precisa começar bem**

**No contexto do trabalho em saúde, humanizar significa tornar humano:**

- ♥ Tratar os pacientes como gente
- ♥ Respeitá-los como sujeitos dignos
- ♥ Respeitar a personalidade e a dignidade do indivíduo



**No atendimento em saúde estão envolvidos também o comportamento humano e suas variações e é preciso saber lidar com gente. Isso requer sensibilidade e uma relação de confiança mútua.**

**Os avanços tecnológicos ajudam e muito a realização do trabalho, mas ... não substituem a atenção e a amizade...**

**Nada substitui o homem...**





♥ **Compromisso**

♥ **Envolvimento**

♥ **Condições de trabalho**

♥ **Motivação**

♥ **Resolutividade**

♥ **Qualidade**

♥ **Melhoria do acesso**

♥ **Satisfação da clientela**



# Obrigada pela atenção



[Iris\\_odontoufrn@yahoo.com.br](mailto:Iris_odontoufrn@yahoo.com.br)



# Os gestos (comunicação não verbal) servem ainda...



**Para complementar os seus sentimentos ao dizer bom dia sorrindo para o outro**



**Os gestos servem para demonstrar os nossos sentimentos numa linguagem silenciosa, que fala da essência do ser humano**



**Para substituir o  
que você fala...**

**Ex: balançarmos a  
cabeça dizendo "estou  
te ouvindo", tocar o  
ombro dizendo "pode  
contar comigo"**



**A comunicação permite que o relacionamento entre as pessoas se transforme em algo positivo, algo afetivo, algo harmonioso.**

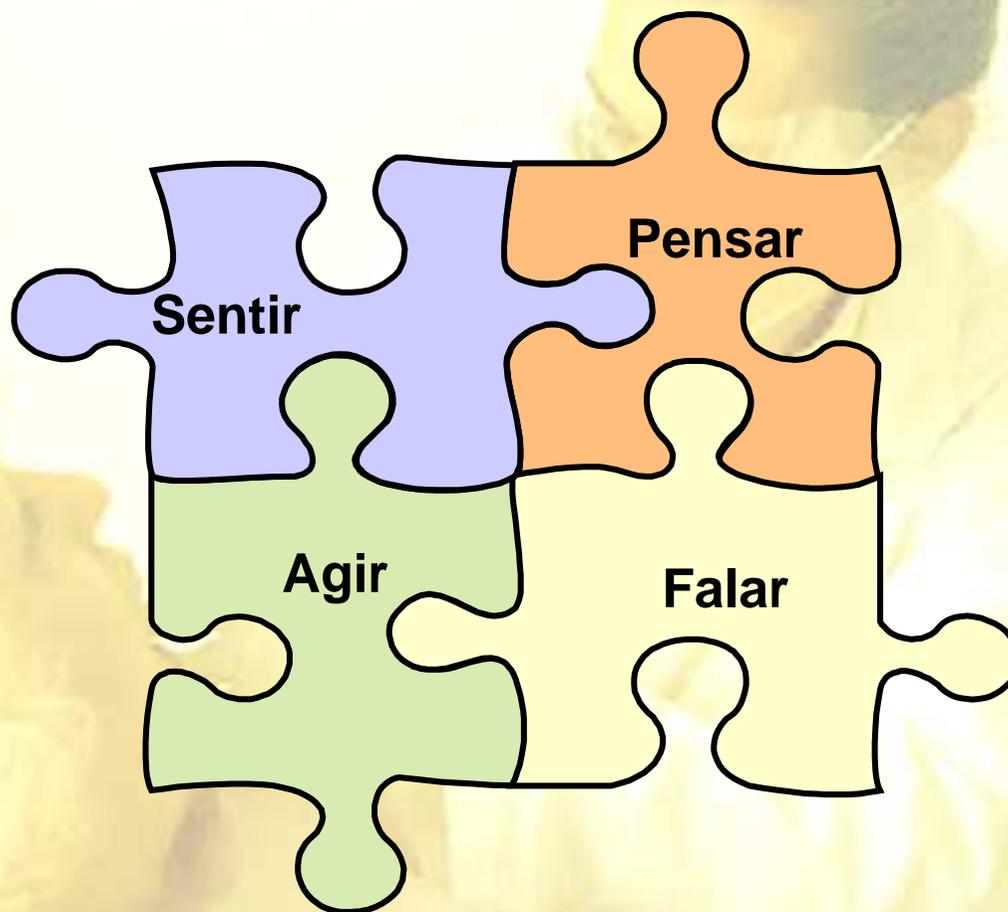




**Existe no  
silêncio uma  
tão profunda  
sabedoria,  
que às vezes  
ele se  
transforma  
na mais  
perfeita das  
respostas.**

*Fernando Pessoa*

# Dimensões do ser humano ...



... uma dimensão gera a outra

# O que é ser humano ...





**CONTROLE  
DE INFECÇÃO:  
SEGURANÇA  
COMO DESAFIO,  
QUALIDADE  
COMO SOLUÇÃO**



**II CONGRESSO  
NORTE-NORDESTE  
DE EPIDEMIOLOGIA  
E CONTROLE  
DAS INFECÇÕES  
HOSPITALARES**

De 31 de maio a 2 de junho  
de 2009, em Natal/RN





Depois deste **SORRISO**  
duvido que você não  
tenha um **BOM DIA.**