

Trabalho na Clínica Dentária Bicesse

Elia Neuza Pinheiro Rodrigues Gordino da Silva

Relatório de Aprendizagens

Resumo—Durante o meu trabalho como rececionista e assistente na Clínica Dentária Bicesse, para além de aprender bastantes técnicas relacionadas com a medicina dentária e com o atendimento geral de clientes, pude também desenvolver qualidades e competências que me serão úteis em qualquer aspeto da vida profissional. Aprendi a ouvir com atenção as indicações do meu superior, a estar sempre atenta e concentrada de modo a realizar um bom trabalho, a esforçar-me ao máximo mesmo em pequenas tarefas, a resolver problemas e situações inesperadas, a ser organizada e a ter uma boa gestão de tempo.

isto não é Resumo do documento!

Palavras Chave—(ensinado, aprendi, trabalho, desempenho, competências, futuro).

1 INTRODUÇÃO

Atividade que realizei na clínica dentária foi de muito bom proveito para a minha primeira aprendizagem do mundo do trabalho. Tanto as funções de rececionista como as funções de assistente me ensinaram diferentes métodos de funcionamento e comportamento a ter num trabalho. Destas adquiri muitas competências e qualidades que me serão muito úteis em qualquer emprego futuro.

Neste relatório irei indicar de maneira resumida tudo o que aprendi com o meu trabalho e quais os frutos e principais lições que retirei dele.

2 APRENDER A REALIZAR AS MINHAS FUNÇÕES

Quando cheguei à clínica, a primeira coisa que me foi ensinada foi a fazer o preenchimento das fichas dos pacientes, "Ficha Clínico Dental". A segunda coisa que tive de aprender foi a fazer a marcação e lembrete de consultas. Depois foi-me explicado muito rapidamente como receber e atender clientes, tanto pessoalmente

como por telefone. E por fim foi-me explicado e demonstrado como fazer a esterilização dos utensílios de medicina dentária, onde cada coisa era arrumada e usada, como utilizar os aparelhos, tanto de esterilização como de tratamento e como ajudar a médica dentista durante os tratamentos no consultório.

3 NA RECEÇÃO

Para me poder organizar na marcação de consultas e organização da agenda da clínica, tive de saber os horários de funcionamento de todas as outras empresas externas que influenciavam o funcionamento da clínica, por exemplo, como já mencionei, tinha de ter em atenção o horário de recolha e entrega de próteses dentárias por parte do laboratório, que as fazia ou de manhã (entre as 7h00 e 8h30) ou à noite (das 19h às 20h), por isso um paciente que tivesse de fazer provas para uma placa dentária não poderia marcar a consulta para antes da hora da entrega. Outro exemplo era a da empresa especializada em fazer a recolha dos resíduos hospitalares, recolha esta feita sempre por volta do dia 15 do mês, mas que muitas das vezes se atrasava e tinha de se ajustar os horários das consultas a esse atraso. Além disso, também tinha de ter em consideração o tipo de tratamento que tinha sido realizado ou que iria ser realizado na próxima consulta, continuando o exemplo dos pacientes com placas, uma pessoa

- Elia Neuza Pinheiro Rodrigues Gordino da Silva, nr. 76455,
E-mail: eliananeuza@ist.utl.pt,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Entrega dia 6 de Junho de 2015.

(1.0) Excellent	LEARNINGS						DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Context × 2	Skills × 1	Reflect × 4	Summ × .5	Concl × .5	SCORE	Struct × .25	Ortog × .25	Exec × 4	Form × .25	Titles × .5	File × .5	SCORE
(0.6) Good	0.7	0.7	0.7	0.6	0.7		0.6	0.8	1.0	1.0	0.8	1.0	
(0.4) Fair													
(0.2) Weak													

que fosse receber uma nova placa não podia ser marcada para uma sexta-feira, pois se houvessem desconfortos ou algum defeito, teria de esperar desconfortavelmente até segunda para voltar à clínica e corrigir o problema. Por isso a gestão da agenda da clínica requeria de mim ter completa noção dos horários de todos os factores internos e externos que influenciassem os horários de consultas e para isso foi necessário muita organização e boa gestão de tempo. Era também necessário ter tacto e gentileza ao, quando surgia uma emergência ou imprevisto, era necessário pedir aos pacientes se não se importavam de adiar a sua consulta ou se não se importavam de esperar mais um pouco.

Outras informações que precisei saber foram os tratamentos mais comuns da clínica, para poder dar informações sobre eles e sobre os preços, e caso me fosse perguntado alguma informação que eu não soubesse direccionava a chamada para a doutora ou, se ela estivesse ocupada dizia que telefonava o mais cedo possível para lhes responder. Isto fez-me ultrapassar o medo de fazer perguntas a entidades superiores, pois não podia dar informação errada e por isso teria mesmo de me sentir à vontade para pedir ajuda.

4 NO CONSULTÓRIO

Para realizar as tarefas como função de assistente foi necessário primeiro aprender as regras básicas de higiene e segurança num consultório, como o ter de usar bata, luvas e o cabelo apanhado (e em certos casos máscara). Não podia sair do consultório com a bata vestida nem qualquer aparelho ou utensílio médico.

Foi-me explicado como se desinfetava e esterilizava o material usado (todas as suas etapas e máquinas para realizar a esterilização), como fazer o despojo do lixo médico (agulhas, algodões com sangue, e lixos variados produzidos no consultório) onde tudo era arrumado (tanto os materiais clínicos esterilizados como os que estavam contaminados) e depois foram-me ensinados alguns processos que eu poderia realizar no consultório enquanto iria assistir a doutora nos tratamentos. Aprendi a usar e a funcionar com alguns aparelhos, aprendi a tirar

radiografias (e os procedimentos de segurança que estas implicavam, visto que faziam uso de radiação), a fazer compósitos, pastas e selantes, etc e assim poder assistir a doutora ou realizar pequenas tarefas laterais enquanto esta ia realizando o tratamento, acelerando assim todo o tempo total gasto em cada consulta. Este processo mais prático mostrou-me que é necessário ouvir com muita atenção e estar atenta ao que nos é ensinado para rapidamente o pôr em ação e ter um bom desempenho. Além disso também experimentei que é muito importante respeitar as regras de segurança impostas no trabalho, pois neste caso estava a lidar com a saúde e bem estar de outras pessoas que é um assunto que deve ser levado a sério.



Figura 1. Consultório da Clínica Dentária Bicesse

5 TER UM BOM DESEMPENHO

Ao contrário do mundo académico, as avaliações do que eu havia aprendido do meu

trabalho na clínica não eram feitas através de testes, mas sim por aplicação prática. O meu trabalho e performance tinham de corresponder às expectativas da minha patroa, o que me fez estar muito atenta e focada em todas as minhas funções, apontando lembretes importantes para que nada me escapasse.

Ao início precisei entender e captar tudo o que era esperado de mim, todas as pequenas tarefas e pequenos pormenores, para que ao longo do tempo o meu desempenho e trabalho, mesmo o mais simples, fosse o melhor possível, pois por ser aplicada e motivada em todas as minhas tarefas, sejam estas mais ou menos difíceis, como foi neste caso de estar na clínica dentária, também o serei nos trabalhos futuros relacionados com a minha área.

Foi também preciso ambientar-me o mais depressa possível, estando atenta ao que me fosse ensinado para não estar sempre a incomodar com perguntas que já me tinham sido respondidas e ocupar tempo precioso, tanto do meu trabalho como do da doutora, e porque qualquer erro ou atrapalho durante a assistência no consultório poderia estorvar ou atrasar o trabalho e desperdiçar tempo, ou seja, mesmo não tendo qualquer conhecimento de medicina dentária ou de rececionista, tive de aprender a me adaptar rapidamente, para não me tornar um fardo mas sim uma mais valia.

6 CONCLUSÃO

A chave para fazer um bom trabalho foi nunca me acomodar ao “suficientemente bom”, tentando sempre melhorar. Mesmo quando o que já tinha feito se mostrou ser bom e aceitável, queria melhorar ainda mais, por tentar ser mais precisa, rápida e eficiente, tentei sempre antecipar as necessidades da clínica e da doutora mesmo antes de estas me serem comunicadas, para assim poder estar mais preparada e ser mais rápida a resolvê-las. A atenção ao pormenor e a autonomia que desenvolvi no curso durante os estudos no IST foram de grande ajuda nisso.

Outras coisas que esta atividade me proporcionou foi, para além de entender como pequenas empresas particulares funcionam (na

lida com clientes, pessoal interno, empresas externas e manutenção), adquiri mais paciência, aprendi a ficar menos stressada e nervosa quando ocorrem problemas, a não ter receio de fazer perguntas ou pedir ajuda, a conhecer como funciona a relação patrão-empregado e principalmente a aumentar a minha capacidade de organização e concentração. Melhorei a minha gestão de tempo, não só na organização no meu trabalho da clínica mas também na vida pessoal e académica, as minhas competências sociais e aumentei a minha motivação.

Bão ??

Qual do nice?
Qual do doutor?