

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE CONFIANÇA DOS ESTUDANTES DE ODONTOLOGIA NO GERENCIAMENTO DE DIFERENTES CENÁRIOS DE COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS RUINS NA PRÁTICA CLÍNICA

Palavras-Chave: comunicação de más notícias, autoconfiança, estudantes de odontologia.

Autores(as):

BIANCA PRADO DE NADAI, FOP – UNICAMP

Prof. Dr. ALAN ROGER DOS SANTOS SILVA (orientador), FOP - UNICAMP

INTRODUÇÃO:

A comunicação é um dos pilares do atendimento clínico odontológico. Informações sobre diagnósticos, tratamentos, instruções, sentimentos e preocupações são todas transmitidas por meio da comunicação entre o cirurgião dentista e o paciente. Da mesma forma que uma boa comunicação pode dar abertura a uma boa relação entre paciente e dentista, velando pelo bem estar do paciente, uma má comunicação pode levar a desentendimento entre as duas partes, e é um dos principais motivos de reclamações e de abertura de processos legais contra os cirurgiões dentistas¹.

Além das consequências que a comunicação deficiente no atendimento odontológico pode trazer para o paciente, como incerteza, ansiedade e falta de autonomia, também existem repercussões para o cirurgião dentista, já que a falta de habilidade para manejar estas situações pode trazer para o profissional morbidade psicológica, *burnout* e baixo nível de realização profissional, refletindo tanto em aspectos profissionais quanto emocionais, afetando sua vida dentro e fora do seu local de trabalho¹.

O significado de má notícia pode ser entendido como qualquer informação que altere drasticamente a visão do paciente sobre o futuro, e ela pode variar dependendo da percepção do paciente sobre sua doença, seu possível diagnóstico e suas expectativas naquele momento de vida². Apesar dessas notícias serem dadas nos consultórios de forma comum, devem ser tratadas com seriedade, pois se trata da autoestima do paciente e da saúde sistêmica, e este deve ser tratado com dignidade¹.

Visto que as competências dos dentistas precisam ser alentadas desde a sua formação³, cabe às instituições de ensino aprimorarem a confiança dos alunos para que eles abordem os pacientes da maneira correta e com conhecimento, reforçando a sua autoconfiança. Por isso, e estando conscientes de que existem dificuldades na comunicação dentista-paciente, este trabalho visa aplicar um questionário a estudantes de graduação em odontologia do terceiro, quarto e quinto ano sobre o nível confiança nos cenários de entrega de notícias ruins no atendimento clínico antes da participação de um treinamento de comunicação de más notícias.

METODOLOGIA:

A pesquisa consiste em um estudo descritivo e quantitativo baseado na aplicação de um questionário online autoaplicável (web-based) para estudantes matriculados do 3º ao 5º ano do curso de Odontologia de graduação da Faculdade de Odontologia de Piracicaba - FOP/UNICAMP antes de um treinamento de comunicação de más notícias de forma remota via Google Meet. O questionário foi construído no idioma português por meio da plataforma REDCap (Research Electronic Data Capture)⁴, uma ferramenta eletrônica de captura e gerenciamento de dados^{4,5}. Esse questionário (<https://redcap.link/7ygyvfmq>) apresenta duas seções, sendo a primeira relacionada à dados sociodemográficos, e a segunda representada por 17 questões que buscam avaliar o grau de confiança dos participantes para entregar notícias ruins nos diversos cenários do atendimento clínico odontológico, a ser respondido de acordo com a experiência individual até o momento.

A participação foi fomentada por meio do contato via e-mail institucional, os quais foram fornecidos pelo orientador da pesquisa, que administra diversas disciplinas para a população alvo, e participantes receberam o convite com o link da reunião no Google Meet e foram direcionados para o TCLE obtido de forma online e autoaplicável e posteriormente redirecionados ao questionário (<https://redcap.link/7ygyvfmq>).

A plataforma REDcap salvou automaticamente um documento PDF digital por participante que contém o TCLE assinado junto com as respostas do questionário respondido, o qual foi e enviado de forma automática ao e-mail do participante após finalização, e posteriormente descarregado pelas pesquisadoras na etapa de coleta e análise de dados. Seguido, após responder o questionário, os participantes receberam um treinamento virtual compreendido por uma aula teoria sobre entrega de más notícias e protocolo S.P.I.K.E.S.⁶, vídeos com dramatizações de situações reais da consulta odontológica e espaço para discussão do assunto.

Os resultados foram tabulados em uma planilha eletrônica no software Excel e analisados descritivamente, utilizando valores de frequência absoluta e relativa, média e intervalos. Todas as análises foram realizadas com o SPSS versão 25 (SPSS Inc., Chicago, EUA).

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Um total de 112 estudantes de odontologia participaram do preenchimento do questionário. O perfil demográfico destes participantes (Tabela 1) demonstrou uma idade média de 21.71 anos (19-29 anos), e uma distribuição por gênero com ressaltante predomínio feminino, sendo que 91 (81.3%) dos participantes são mulheres e 21 (18.8%) são homens. Em relação ao ano de graduação em curso, 54 (48.2%) dos participantes encontram-se no quinto ano, 34 (30.4%) são cursantes do quarto ano, e 24 (21.4%) cursam o terceiro ano de graduação em odontologia no momento do questionário.

Tabela 1. Perfil demográfico dos participantes

Características	N (%)
Total	112 (100)
Idade (média)	21.71 anos (19–29 anos)
Gênero	
Feminino	91 (81.2)
Masculino	21 (18.8)
Ano de graduação	
Terceiro	24 (21.4)
Quarto	34 (30.4)
Quinto	54 (48.2)

A tabela 2 exibe os resultados obtidos na seção 2 do questionário. Quando questionados sobre autoavaliação das próprias habilidades de comunicação de más notícias em diversos cenários da odontologia, 75 (67%) dos participantes consideraram a sua habilidade como regular, 22 (19.6%) como boa, 14 (12.5%) como ruim e 1 (0.9%) como péssima (**Tabela 2**). As situações com maior taxa de resultados positivos foram as instruções sobre diminuição na ingestão de açúcar para minimizar o risco de cáries com 65 (58%) participantes confiantes, aprimoração da higiene oral com 68 (60.7%) participantes confiantes e indicação de suspensão do tabagismo para reduzir o risco de doença periodontal com 59 (52.7%) participantes confiantes. A entrega da informação sobre as recomendações no consumo de açúcar foi o cenário onde mais participantes se consideraram muito confiantes, com um total de 38 (33.9%) respostas (**Tabela 2**). Pelo contrário, de forma geral, em situações como discutir riscos associados à infecção por HPV, reporte de crianças com sinais de negligência à assistência social e informar sobre a ocorrência de desordens orais potencialmente malignas, neoplasias benignas e malignas, a maioria dos participantes se identificaram como pouco o nada confiantes. A entrega da notícia da ocorrência de uma neoplasia maligna foi o cenário onde mais participantes se consideraram nada confiantes, com um total de 42 (37.5%) respostas (**Tabela 2**).

Tabela 2. Respostas do questionário sobre nível de confiança na entrega de notícias ruins nos diferentes cenários da odontologia

Pergunta	N (%)	Terceiro Ano	Quarto Ano	Quinto Ano
Como você avalia suas habilidades de comunicação de más notícias em diversos cenários da odontologia?				
Boa	22 (19.6)	9	7	6
Regular	75 (67)	37	25	13
Ruim	14 (12.5)	12	2	0
Péssima	1 (0.9)	1	0	0
A extração de um dente se torna necessária quando ocorre a falha de uma restauração.				
Muito confiante	2 (1.8)	2	0	0
Confiante	39 (34.8)	16	18	5
Neutro	35 (31.5)	21	9	5
Pouco confiante	33 (29.5)	19	5	9
Nada confiante	3 (2.7)	1	2	0
Reduzir significativamente a ingestão de açúcar como uma prática essencial para contribuir de forma eficaz na minimização do risco de cárie dentária				
Muito confiante	38 (33.9)	18	13	7
Confiante	65 (58)	36	18	11
Neutro	8 (7.1)	4	3	1
Pouco confiante	1 (0.9)	1	0	0
Nada confiante	0 (0)	0	0	0
Aprimorar a higiene oral como componente integral do tratamento de um paciente diagnosticado com doença periodontal.				
Muito confiante	35 (31.3)	18	10	7
Confiante	68 (60.7)	35	21	12
Neutro	7 (6.3)	5	2	0
Pouco confiante	2 (1.8)	1	1	0
Nada confiante	0 (0)	0	0	0
Orientar a participação do paciente nos programas de vacinação contra o HPV para reduzir o risco de infecção pelo HPV.				
Muito confiante	8 (7.1)	5	2	1
Confiante	42 (37.5)	25	13	4
Neutro	32 (28.6)	20	7	5
Pouco confiante	27 (24.1)	7	11	9
Nada confiante	3 (2.7)	2	1	0
Realizar uma discussão abrangente sobre os riscos associados à infecção pelo HPV e sua relação direta com a saúde oral.				
Muito confiante	4 (3.6)	2	1	1
Confiante	23 (20.5)	16	6	1
Neutro	43 (38.4)	27	10	6
Pouco confiante	37 (33)	12	17	8
Nada confiante	5 (4.5)	2	0	3
Reduzir o consumo de álcool é uma medida crucial para diminuir o risco de câncer oral.				
Muito confiante	10 (8.9)	7	2	1
Confiante	54 (48.2)	29	16	9
Neutro	33 (29.5)	17	11	5
Pouco confiante	15 (13.4)	6	5	4
Nada confiante	0 (0)	0	0	0
Para diminuir o risco de câncer oral, é crucial considerar a cessação do tabagismo.				
Muito confiante	19 (17)	12	5	2
Confiante	57 (50.9)	29	17	11
Neutro	24 (21.4)	13	7	4
Pouco confiante	12 (10.7)	5	5	2

Nada confiante	0 (0)	0	0	0
Para reduzir o risco de doença sistêmica, é fundamental que o paciente considere a opção de parar de fumar.				
Muito confiante	18 (16.1)	11	6	1
Confiante	55 (49.1)	30	15	10
Neutro	30 (26.8)	15	8	7
Pouco confiante	8 (7.1)	3	5	0
Nada confiante	1 (0.9)	0	0	1
Parar de fumar é uma ação fundamental para reduzir o risco de desenvolvimento de doença periodontal.				
Muito confiante	21 (18.8)	12	6	3
Confiante	59 (52.7)	33	17	9
Neutro	23 (20.5)	9	9	5
Pouco confiante	9 (8)	5	2	2
Nada confiante	0 (0)	0	0	0
Encaminhamento para a assistência social de uma criança identificada com sinais de negligência.				
Muito confiante	5 (4.5)	2	2	1
Confiante	22 (19.6)	8	8	6
Neutro	27 (24.1)	17	7	3
Pouco confiante	45 (40.2)	26	13	6
Nada confiante	13 (11.6)	6	4	3
Ocorrência de infecções fúngicas na cavidade oral.				
Muito confiante	3 (2.7)	0	0	3
Confiante	45 (40.2)	29	11	5
Neutro	35 (31.3)	22	10	3
Pouco confiante	28 (25)	8	13	7
Nada confiante	1 (0.9)	0	0	1
A ocorrência de manifestações orais resultantes de doenças sistêmicas.				
Muito confiante	1 (0.9)	1	0	0
Confiante	40 (35.7)	21	11	8
Neutro	35 (31.3)	20	10	5
Pouco confiante	36 (32.1)	17	13	6
Nada confiante	0 (0)	0	0	0
A ocorrência de infecções virais na cavidade oral.				
Muito confiante	1 (0.9)	0	0	1
Confiante	41 (36.6)	23	11	7
Neutro	38 (33.9)	23	11	4
Pouco confiante	31 (27.7)	13	12	6
Nada confiante	1 (0.9)	0	0	1
A ocorrência de uma neoplasia benigna (tumor benigno).				
Muito confiante	0 (0)	0	0	0
Confiante	14 (12.5)	6	7	1
Neutro	33 (29.5)	22	9	2
Pouco confiante	46 (41.1)	23	10	13
Nada confiante	19 (17)	8	8	3
A ocorrência de uma neoplasia maligna (câncer).				
Muito confiante	0 (0)	0	0	0
Confiante	7 (6.3)	4	3	0
Neutro	18 (16.1)	11	7	0
Pouco confiante	45 (40.5)	23	13	9
Nada confiante	42 (37.5)	21	11	10
A ocorrência de distúrbios orais potencialmente malignos (queilite actínica, leucoplasia, eritroplasia e leucoplasia verrucosa proliferativa, entre outras).				
Muito confiante	1 (0.9)	1	0	0
Confiante	14 (12.5)	6	5	3

Neutro	28 (25)	16	9	3
Pouco confiante	51 (45.5)	28	13	10
Nada confiante	18 (16.1)	8	7	3

Foi possível caracterizar o nível de autoconfiança dos alunos de graduação nos diferentes cenários da odontologia. Sendo que os maiores graus de autoconfiança entre os três anos da graduação, em comunicar notícias ruins são referentes a assuntos que foram aprendidos nos primeiros anos de graduação como higiene oral, perda de dentes por cárie ou restaurações com falhas, prevenção de doenças causadas por cigarros e bebidas alcoólicas. Esses dados confluem com o estudo realizado por Walker et al., 2018, que avaliou a mesma tendência.¹

Foi encontrado graus de autoconfiança diferentes entre os diferentes anos de graduação, sendo que alunos de quarto e quinto ano apresentaram mais confiança em relação a assuntos como infecções virais, fúngicas e manifestações orais de doenças sistêmicas, e isso se deve ao maior contato com pacientes e maior tempo em clínica que o terceiro ano, o que confere maior habilidade devido a estratégias aprendidas nesse tempo em clínica e graduação. Essa associação também foi observada em uma publicação recente⁷.

Assuntos como desordens potencialmente malignas, neoplasias benignas e malignas são temas que de maneira geral os alunos apresentam pouca confiança em discutir. Isso mostra que na graduação existe uma lacuna no ensino de estratégias de comunicação. As habilidades de comunicação promovem a autoconfiança dos alunos e por consequência melhora a relação paciente e cirurgião-dentista, não somente durante a graduação, mas em toda sua carreira clínica⁸.

CONCLUSÕES:

No geral, os participantes se consideraram confiantes em relação à comunicação de notícias ruins, exceto em assuntos relacionados a lesões potencialmente malignas, neoplasias benignas e malignas, que se autoconsiderando pouco confiantes. A situação na qual os participantes reportaram maior grau de confiança são os temas mais abordados na clínica odontológica como a redução da ingestão de açúcar para minimizar o risco de cárie. Nesse contexto, os dados dessa pesquisa reforçam a importância de se realizar treinamentos que desenvolvam habilidades de comunicação de más notícias para os alunos de graduação em odontologia.

BIBLIOGRAFIA

- 1-Walker TWM, Fleming C, Kerai A, et al. Are dental students well-equipped to deal with difficult communication situations? *Br Dent J*. 2018.
- 2- Buckman R. Breaking bad news: why is it still so difficult? *Br Med J (Clin Res Ed)*. 1984.
- 3- Martín-Hernán F, Sánchez-Hernández JG, Cano J, Campo J, del Romero J. Oral cancer, HPV infection and evidence of sexual transmission. *Med Oral Patol Oral Cir Bucal*. 2013.
- 3-DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. RESOLUÇÃO nº 3, de 21 de junho de 2021. - [S. l.], 21 jun. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-21-de-junho-de-2021-327321299>. Acesso em: 8 fev. 2023.
- 4- PA Harris, R Taylor, R Thielke, J Payne, N Gonzalez, JG. Conde, Research electronic data capture (REDCap) – A metadata-driven methodology and workflow process for providing translational research informatics support, *J Biomed Inform*. 2009 Apr;42(2):377-81.
- 5- PA Harris, R Taylor, BL Minor, V Elliott, M Fernandez, L O’Neal, L McLeod, G Delacqua, F Delacqua, J Kirby, SN Duda, REDCap Consortium, The REDCap consortium: Building an international community of software partners, *J Biomed Inform*. 2019 May 9 [doi: 10.1016/j.jbi.2019.103208]
- 6-Buckman RA. Breaking bad news: the SPIKES strategy. *Community Oncol* 2005.
- 7- Zemlin C, Nourkami-Tutdibi N, Schwarz P, Wagenpfeil G, Goedicke-Fritz S. Teaching breaking bad news in a gynecological setting: a feasibility study implementing the SPIKES framework for undergraduate medical students. *BMC Med Educ*. 2024 Feb 12;24(1):134. doi: 10.1186/s12909-024-05096-9.
- 8- Curtin S, McConnell M. Teaching dental students how to deliver bad news: S -P-I-K-ES model. *J Dent Educ*. 2012 Mar;76(3):360-5. doi:10.1002/j.0022-0337.2012.76.3.tb05267.