

**Comunicação da equipe de enfermagem no cuidado aos pacientes com deficiência
auditiva**

Communication of the nursing team in care for patients with hearing disabilities

**Comunicación del equipo de enfermería en el cuidado de pacientes con discapacidad
auditiva**

Recebido: 06/08/2020 | Revisado: 13/08/2020 | Aceito: 18/08/2020 | Publicado: 23/08/2020

Camila Silva de Assis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0030-0260>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: camilas2assis@gmail.com

Magno Conceição das Mercês

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3493-8606>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: mmercês@uneb.br

Marcio Costa de Souza

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4922-6786>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: mcsouzafisio@gmail.com

Virginia Paiva Figueiredo Nogueira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7331-9715>

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

E-mail: virginiafigueiredo@yahoo.com.br

Antonio Marcos Tosoli Gomes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4235-9647>

Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

E-mail: mtosoli@gmail.com

Sueli Bonfim Lago

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1684-8551>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: sbonfimlago@gmail.com

Jecica dos Santos Xavier

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9138-967X>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: jecicaxavier@gmail.com

Pablo Luiz Santos Couto

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2692-9243>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: pabloluizsc@hotmail.com

Rebeca Oliveira Boaventura

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7734-2031>

Universidade do Estado da Bahia, Brasil

E-mail: rebecaboaventura1@gmail.com

Resumo

O processo de comunicação é essencial para a saúde, todavia, em certas situações este é falho, como acontece com as pessoas com deficiência auditiva. Elegeu-se, para tanto, como objetivo deste artigo conhecer o processo de comunicação da equipe de Enfermagem no cuidado aos pacientes com deficiência auditiva. Este é um estudo de natureza descritiva, com abordagem qualitativa, realizado em um Hospital de Referência no município de Salvador, Bahia, Brasil. A população de estudo foi composta por sete Enfermeiras e seis Técnicas em Enfermagem que atuavam no setor de clínica médica do hospital. A coleta ocorreu entre maio e junho de 2019 através de entrevista semiestruturada. Foram analisadas treze entrevistas por meio da análise de conteúdo proposta por Bardin cujo resultado gerou três categorias: Processo de comunicação entre os profissionais de Enfermagem e indivíduos com deficiência auditiva; Estratégias de comunicação desenvolvidas pela Enfermagem no cuidado aos deficientes auditivos e Processo e qualificação no trabalho de Enfermagem. Assim sendo, a comunicação é compreendida como instrumento base para promoção em saúde, entretanto, constatou-se que o emprego dessa prática, aos deficientes auditivos, pela equipe de Enfermagem não é eficiente. Diante disto, esses profissionais buscam estratégias para minimizar as repercussões que colocam em risco o processo de comunicação a esses indivíduos.

Palavras-chave: Comunicação; Equipe de enfermagem; Perda auditiva.

Abstract

The communication process is essential for health, however, in certain situations it is flawed, as with persons with hearing impairment. Therefore, the objective of this article was to understand the communication process of the Nursing team in the care of patients with

hearing impairment. This is a descriptive study, with a qualitative approach, carried out in a Reference Hospital in the city of Salvador, Bahia, Brazil. The study population consisted of seven nurses and six nursing technicians who worked in the medical clinic sector of the hospital. The collection took place between May and June 2019 through semi-structured interviews. Thirteen interviews were analyzed through the content analysis proposed by Bardin whose result generated three categories: Communication process between nursing professionals and individuals with hearing impairment; Communication strategies developed by nursing in the care of the hearing impaired and Process and qualification in nursing work. Therefore, communication is understood as a basic instrument for health promotion, however, it was found that the use of this practice, for the hearing impaired, by the nursing team is not efficient. In view of this, these professionals seek strategies to minimize the repercussions that put the communication process at risk to these individuals.

Keywords: Communication; Nursing team; Hearing loss.

Resumen

El proceso de comunicación es fundamental para la salud, sin embargo, en determinadas situaciones es defectuoso, como ocurre con las personas con discapacidad auditiva. Por tanto, el objetivo de este artículo fue comprender el proceso de comunicación del equipo de Enfermería en el cuidado de pacientes con discapacidad auditiva. Se trata de un estudio descriptivo, con abordaje cualitativo, realizado en un Hospital de Referencia de la ciudad de Salvador, Bahía, Brasil. La población de estudio estuvo conformada por siete enfermeras y seis técnicos de enfermería que laboraban en el sector de clínica médica del hospital. La recolección se realizó entre mayo y junio de 2019 a través de entrevistas semiestructuradas. Se analizaron 13 entrevistas a través del análisis de contenido propuesto por Bardin, cuyo resultado generó tres categorías: Proceso de comunicación entre profesionales de enfermería y personas con discapacidad auditiva; Estrategias de comunicación desarrolladas por la enfermería en el cuidado de la discapacidad auditiva y Proceso y calificación en el trabajo de enfermería. Por tanto, la comunicación es entendida como un instrumento básico para la promoción de la salud, sin embargo, se encontró que el uso de esta práctica, para personas con discapacidad auditiva, por parte del equipo de enfermería no es eficiente. Ante esto, estos profesionales buscan estrategias para minimizar las repercusiones que ponen en riesgo el proceso comunicativo de estos individuos.

Palabras clave: Comunicación; Pérdida auditiva; Grupo de enfermería.

1. Introdução

O processo de comunicação existe desde os primórdios da civilização. Com o passar do tempo, a comunicação foi se sofisticando e hoje é compreendida como uma das bases estruturadoras da sociedade (Gomes, 2007). A comunicação é uma habilidade necessária para o relacionamento interpessoal e aumenta a capacidade do indivíduo de compreender o ambiente em que vive (Broca & Ferreira, 2015).

A Comunicação é caracterizada por um meio de compartilhamento de mensagens, informações, ideias e sentimentos (Silva *et al.*, 2000). Além da escrita e da fala, existem diversas formas de expressões não-verbais, como a leitura dos lábios, o uso da linguagem de sinais, conhecida como LIBRAS, a mímica, os desenhos, imagens, expressões corporais e outros que favorecem a comunicabilidade, entre as pessoas com dificuldade auditiva (Torres, Mazzoni & Mello, 2007).

A interação da Enfermeira com o paciente reside em conhecê-lo, identificando e satisfazendo as suas necessidades, no intuito de alcançar o melhor planejamento para o cuidado, sejam elas de: assistir e apoiar o indivíduo, família ou comunidade, além de contribuir na prevenção de doenças e cooperar com a experiência da doença e do sofrimento. Portanto, o instrumento básico para o trabalho de Enfermagem é a comunicação (Pagliuca, Fiúza & Rebouças, 2007).

Todavia, em determinadas situações a comunicação da Enfermagem com o seu cliente é comprometida por fatores inerentes do indivíduo, tais como a incapacidade ou dificuldade de falar, ouvir e compreender (Cardoso, Rodrigues & Bachion, 2006). Assim sendo, torna-se necessária a colaboração de um interlocutor para auxiliar com o entendimento sobre as necessidades do paciente no momento de uma consulta ou intervenção de Enfermagem (Silva, Ribeiro & Sá, 2017).

Uma outra questão que se pode problematizar, diz respeito à formação do profissional de Enfermagem. A inclusão do ensino de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), na formação em saúde, qualificaria o profissional para atender pessoas com deficiência auditiva, e diminuiria, dessa forma, o déficit de comunicação (Ramos & Almeida, 2017). Destaca-se que a inserção dessa disciplina na grade curricular de todos os cursos na área da saúde, colocaria em evidência sua importância no atendimento a este público no mercado de trabalho. Desta forma, diante de ainda não haver o ensino formal de libras na universidade para os cursos de saúde, cabe a Enfermeira, no seu âmbito de trabalho, desenvolver meios inovadores que busquem proporcionar estratégias que possibilitem uma melhor qualidade no cuidado de

Enfermagem às pessoas com deficiência (Galvão, Sawada, Castro, & Corniani, 2000).

Frente ao exposto, entende-se a urgência e a importância da discussão em torno da assistência a pessoa com deficiência auditiva, e das estratégias empregadas para a comunicação com esses clientes. Adotou-se, então, como questão norteadora da pesquisa: Como ocorre a comunicação da equipe de Enfermagem no cuidado aos pacientes com deficiência auditiva? E como objetivo: conhecer e identificar o processo de comunicação da equipe de Enfermagem no cuidado aos pacientes com deficiência auditiva.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo de natureza descritiva, com abordagem qualitativa. A pesquisa foi conduzida em um hospital público considerado o maior hospital de rede estadual de setor público da região Norte e Nordeste, localizado no município de Salvador, Bahia, Brasil.

A população do estudo foi composta por sete Enfermeiras e seis Técnicas de Enfermagem que atuavam na instituição no setor de clínica médica. Os dados foram obtidos através da aplicação de um formulário contendo perguntas abertas e fechadas no período entre maio e junho de 2019. O preenchimento de cada formulário teve duração média de 20 minutos para cada participante, sendo realizado em alguns espaços distintos nos setores de clínica médica, na tentativa de garantir a privacidade ao sujeito que estava respondendo. As perguntas abertas, com vistas a facilitar a expressão dos sujeitos, foram gravadas por um gravador digital, ao invés de registradas no formulário, com consentimento prévio dos entrevistados sendo posteriormente transcritas.

Os critérios de inclusão foram profissionais de Enfermagem que atuassem na assistência e que assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram excluídos os profissionais que desenvolviam exclusivamente atividades administrativas.

O formulário foi composto por perguntas estruturadas sobre como se dá a comunicação entre a equipe de Enfermagem na assistência aos deficientes auditivos; a percepção do relacionamento dos profissionais de Enfermagem com este grupo social e as estratégias utilizadas pelos mesmos para se comunicar com este grupo populacional específico. As questões abertas foram gravadas e transcritas fielmente.

O corpus oriundo desta transcrição foi submetido aos procedimentos da análise de conteúdo, como propõe Bardin (1977). Essa técnica consiste nas seguintes etapas: I) pré-análise, na qual foi feita a transcrição e organização das gravações das entrevistas; II) Apuração do material, em que foi realizada a leitura sistemática, busca de temas e

significados dos conteúdos; III) Classificação dos temas livres; IV) Por fim, a análise dos resultados confrontando com a literatura (Bardin, 1977).

No conjunto da análise, como foi proposto por esta autora, realizou-se a decomposição do discurso no menor trecho de fala que continha um conteúdo acerca do objeto, separando-se assim, as unidades de registro. Estas unidades foram agrupadas em unidades de significação que, por fim, ao serem reunidas, deram origem às categorias que serão expostas a seguir.

Por se tratar de uma pesquisa que envolve seres humanos, o projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) sob o parecer nº 3.237.271, onde os princípios éticos, seguindo a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) nº466/2012 foram respeitados, garantindo a dignidade humana e sua proteção, desse modo, nenhum dado que permita a identificação dos participantes foi divulgado. A apresentação dos resultados conduziu-se através da identificação por números (entrevista nº 01, entrevista nº 02 e assim sucessivamente).

3. Resultados e Discussão

Foi realizada a análise de 13 entrevistas com profissionais de Enfermagem, sendo sete (53,8%) Enfermeiras e seis (46,2%) Técnicas de Enfermagem, todas encontravam-se na faixa etária de 20 a 60 anos, com média de 35 anos, e do sexo feminino (100%). Quanto a raça/cor, 10 (77%) entrevistadas se autodeclararam pardas, 02 (15,3%) pretas e 01 (7,7%) branca. Em relação ao tempo de atuação na área de Enfermagem foi mensurado a média de 07 anos. Em relação à satisfação com o trabalho, 11 (84,6%) referiram estar satisfeitas com a ocupação e 02 (15,4%) referiram insatisfação. Sobre a renda salarial, 07 (53,8%) relataram que sua renda salarial era de 1 a 2 salários mínimos, 05 (38,5%) recebiam entre 3 a 4 salários mínimos e 01 (7,7%) recebia mais que 5 salários mínimos.

Os resultados oriundos da análise de conteúdo foram organizados em três categorias, a saber: Processo de comunicação entre os profissionais de Enfermagem e indivíduos com deficiência auditiva; Estratégias de comunicação desenvolvidas pela Enfermagem no cuidado aos deficientes auditivos; Processo e qualificação no trabalho de Enfermagem. Os resultados apontaram como ocorre a interação da equipe de Enfermagem e os deficientes auditivos na prática assistencial, assim como a busca de estratégias para um cuidado integral a este público.

3.1 Processo de comunicação entre os profissionais de Enfermagem e indivíduos com deficiência auditiva

A comunicação é uma das ferramentas imprescindíveis para o cuidado em saúde, sobretudo para equipe de Enfermagem. Ressalta-se aqui que, ao não saber LIBRAS, a comunicação entre Enfermeiros e pacientes pode ser ineficiente, prejudicando o trabalho e o êxito das ações de cuidado esperadas. Durante a comunicação, quando o receptor da mensagem transmitida, em particular os profissionais de Enfermagem, torna-se vulnerável e/ou não consegue compreender o que foi dito pelo seu emissor, sendo estes os indivíduos com deficiência auditiva, tem-se um comprometimento no processo comunicativo e, como consequência, pode-se obter uma resposta inadequada ou não corresponder ao que era esperado (Araújo, Coura, França, Araújo, & Medeiros, 2015). Como mostram os trechos a seguir:

Ainda é difícil porque a gente não tem, pelo menos eu, né? Não tenho muito argumento para conversar com eles [...] não sei conversar em mímica [...]. (Entrevista 02)

Vejo que poucos da equipe sabem se relacionar com esses pacientes [...]. (Entrevista 05)

[...] É um pouquinho complicado, porque a gente não sabe falar... Tenta fazer o que pode [...]. (Entrevista 12)

Estudos apontam que na percepção da equipe de Enfermagem, o processo comunicativo frente às pessoas com deficiência auditiva, se configura como um processo de comunicação deficitária. Pois sentem-se inseguros na assistência prestada por desconhecer os métodos utilizados por eles para se comunicar, seja pela falta de habilidade para trocar informações sobre o estado de saúde desses indivíduos, pela inexperiência e/ou pela falta de capacitação durante a sua formação acadêmica (Pagliuca *et al.*, 2007). Além disso, a peculiaridade na forma de comunicação dos que vivem com deficiência auditiva no ambiente hospitalar precisa ser reconhecida e refletida na prática (Magrini & Santos, 2014). Como destacado abaixo:

Interagir com alguém quem nos ouve mal é difícil, né? [...]. (Entrevista 03)

É uma assistência mais delicada, com aquela intenção de saber que aquele paciente tá entendendo o que está sendo feito com ele [...] e também do retorno se ele entendeu e o que ele está sentindo naquele momento, por que a gente trata ele como paciente normal, se comeu, se dormiu, se está sentindo dor, se vai tomar banho, se está andando, se pode ir pro banheiro sozinho, a gente pergunta se está se alimentando direito, então a gente pergunta tudo como se fosse um paciente comum, a gente não pergunta [...] não fica sem perguntar, né? sobre o estado dele naquele momento da internação, porque ele é um deficiente auditivo, então a gente fica ali, querendo que ele entenda e a gente também quer entender ele [...]. (Entrevista 07)

[...] o relacionamento da equipe em relação ao paciente com deficiência auditiva é insegurança, né?. (Entrevista 09)

Compreende-se que, quando um indivíduo com deficiência auditiva procura atendimento no serviço de saúde e encontra-se com sinais clínicos de doença, é mais fácil para os profissionais de saúde, em especial a Enfermagem, detectar o que está acontecendo. Entretanto, em casos de doenças sem causas aparentes, é necessário realizar a anamnese e coletar dados sobre a história do paciente, tornando assim, uma situação mais complexa, reafirmando a falta de preparo da equipe de saúde para atender esse público (Cardoso, Rodrigues, & Bachion, 2006).

Ainda que haja dificuldades no relacionamento entre a equipe de Enfermagem e os deficientes auditivos, alguns profissionais buscam desenvolver métodos para tornar esse relacionamento mais eficiente, com o intuito de proporcionar a esses indivíduos a sensação de bem-estar e sentimento de confiança profissional/cliente (Brito & Samperiz, 2010).

Deste modo, os profissionais de saúde devem de maneira paciente, tentar compreender o que o indivíduo com limitações auditivas quer expressar e, caso não compreenda, não deve ter medo de admitir que não entendeu e refazer a pergunta quantas vezes for necessário para um atendimento adequado (Cardoso *et al.*, 2006). Como evidenciam as falas a seguir:

[...] vai ter que ter um relacionamento bem paciente, bem mais cauteloso, pra se realmente o que foi dito, foi se entendido também [...]. (Entrevista 06)

[...] requer um tempo maior, paciência, dedicação. Mas é possível sim uma assistência adequada [...]. (Entrevista 11)

3.2 Estratégias de comunicação desenvolvidas pela Enfermagem para o cuidado das pessoas com deficiência auditiva.

É por meio da comunicação estabelecida entre o profissional-cliente, que os indivíduos têm suas queixas ouvidas, triadas, resolvidas da melhor maneira possível, assim como obtêm informações importantes sobre a sua condição de saúde e intervenções terapêuticas necessárias. No entanto, a comunicação verbal entre a equipe de Enfermagem e os indivíduos que possuem limitações auditivas ainda é considerada falha, forçando-os, conseqüentemente, a recorrer a utilização da comunicação não verbal, para transmissão da sua informação (França & Silva, 2018).

Foi evidenciado em outro estudo, que um dos dispositivos utilizados pelos profissionais de Enfermagem frente às pessoas com deficiência auditiva, no intuito de prestar um cuidado humanizado é o emprego de estratégias comunicativas. Possibilita assim, uma assistência qualificada à saúde desse público, garantido a eles um cuidado com garantia de direitos (Nascimento, Fortes & Kessler, 2015), o que pode ser visto no trecho discursivo exposto a seguir:

*[...] devido a necessidade do paciente tem que arranjar métodos pra haver a comunicação e não haver falha na assistência de enfermagem que é prestada [...].
(Entrevista 01)*

Os indivíduos com deficiência auditiva, geralmente, necessitam de terceiros para traduzir suas falas junto aos profissionais de saúde e vice-versa, emergindo, assim, a necessidade de intermediação. Comumente, o intermediador configura-se como familiares, amigos ou até mesmo um intérprete profissional (Cardoso *et al.*, 2006). Estudo aponta, que a utilização de terceiros/acompanhantes é uma das estratégias que melhora o processo de abordagem a este público, capaz de facilitar sua assistência (França & Silva, 2018). Expressadas nas falas:

[...] no caso da comunicação ser mesmo impossível e para o acompanhante tentar [...] junto com o doente confirmar e se fazer entender diante desse doente, no meu ver foi sempre as alternativas que eu usei, quando eu não conseguia ser entendida pelo paciente [...]. (Entrevista 03)

É, as vezes precisamos utilizar o próprio acompanhante, né? Que está com ele, que já convive a muito tempo pra saber o que ele tá querendo [...]. (Entrevista 05)

[...] a comunicação acaba ficando insegura e às vezes a gente tem que precisar de um acompanhante, aquele acompanhante que já está com paciente, já sabe lidar com essa situação [...]. (Entrevista 09)

Outra estratégia utilizada pela equipe de Enfermagem é a leitura labial, mecanismo que alguns indivíduos com deficiência auditiva realizam para captar as informações que a eles está sendo transmitida, ajudando assim, de forma gradativa, o processo de comunicação profissional-cliente (Cardoso *et al.*, 2006). Relatada na fala seguinte:

[...] as que utilizado realmente são a leitura labial, né? [...]. (Entrevista 01)

A utilização da mímica, dos desenhos e figuras, são dispositivos vantajosos para a comunicação não verbal a essa clientela, quando se trata de mensagens curtas e frases telegráficas (Marquete, Costa, & Teston, 2018). Durante o atendimento a Enfermagem e os deficientes podem fazer o uso de gestos e expressões que são compreendidos de maneira universal, como por exemplo, a expressão de dor, apontar para o local que a dor está sendo referida, assim como definir o tipo de dor (Pagliuca *et al.*, 2007).

A escrita também pode ser um dos métodos que proporciona facilidade para o processo de comunicação entre o profissional-cliente, isto quando o paciente é alfabetizado na língua portuguesa. Tal metodologia é considerada bastante relevante, e pode se tornar uma ferramenta eficaz no processo de comunicação. Todavia, esta pode ser inacessível, pois muitos indivíduos que possuem a deficiência auditiva não são alfabetizados, nunca frequentaram escolas e/ou desconhecem o alfabeto (Pagliuca *et al.*, 2007). Existem casos que também dificultam a prática desse método, tais como, uma escrita ilegível e na escrita de palavras difíceis ou a utilização de termos técnicos da área de saúde, o que implica na compreensão do que é registrado pela equipe de Enfermagem (Cardoso *et al.*, 2006):

[...]mímica, escrita que ele não entendeu nada da minha letra [...]. (Entrevista 04)

A gente pode utilizar a escrita, as mímicas, principalmente para aquele paciente que não for alfabetizado, mesmo que o deficiente auditivo ele não for alfabetizado, nós podemos utilizar de mímicas, objetos pra dizer o que a gente quer fazer, ou o que

necessita ser feito, ou pra perguntar algo, porque a comunicação tem que ser feita de alguma forma né? Por que sem a comunicação a gente não pode tratar algo [...]. (Entrevista 06)

A gente pede pra escrever ou a gente escreve, né? Faz mímica, faz gestos, o acompanhante às vezes entende mais rápido e fala com a gente, a gente repete, confirma né? Que a gente acha que se repetir ele está confirmando que é aquilo mesmo e é isso. (Entrevista 07)

[...] escrever se o paciente souber ler, né? Ou as vezes um desenho [...] ou mímica mesmo [...] gestos com a mão é o que a gente tenta fazer pra prestar essa assistência e tentar entender o paciente, é o que ele está passando e como prestar uma assistência mais adequada através dessa forma [...]. (Entrevista 08)

As estratégias de comunicação não verbal, na maioria das vezes, nem sempre são acompanhadas de sucesso, ou seja, ainda existe falha de entendimento de ambas as partes. Geralmente, o paciente não consegue realizar a leitura dos lábios, ou os profissionais da Enfermagem não conseguem entender as mímicas, os gestos ou desenhos feitos.

Ou seja, o uso da comunicação não verbal é acompanhado por lacunas, pois nem sempre são claras ou eficazes. Outra desvantagem para este tipo de processo comunicativo é a demanda de um tempo prolongado nas consultas de Enfermagem e do esforço tanto dos profissionais de Enfermagem e quanto dos deficientes auditivos no atendimento (Pagliuca *et al.*, 2007).

3.3 Processo e qualificação no trabalho de Enfermagem

A Enfermagem é vista como uma profissão que tem como responsabilidade a educação em saúde e o cuidado aos indivíduos, respeitando as suas necessidades biopsicossociais e espirituais. No que tange às pessoas com deficiência, o auxílio não deve ser apenas na reabilitação, mas também em estratégias que promovam a prevenção e promoção em saúde (Dantas, Gomes, Costa, Azevedo, Brito, & Costa, 2014).

Todavia, para que a assistência em Enfermagem garanta a integralidade no cuidado é necessária uma comunicação eficaz, na falta desta, há comprometimento no auxílio ao paciente, assim como na resolução dos problemas e minimização dos conflitos (Pagliuca *et al.*, 2007).

Uma potente ferramenta para melhoria da comunicação entre a equipe de Enfermagem e os indivíduos que possuem deficiência auditiva é a implementação de componentes curriculares durante a graduação, atualização, cursos que preparem os profissionais a atender esses indivíduos de forma adequada, assim como a oferta do curso de LIBRAS, caracterizada como a língua que esse público utiliza para se comunicar (Dantas *et al.*, 2014). Outro estudo, ainda afirma que a capacitação do profissional de saúde para o cuidado às pessoas que necessitam de cuidados especiais é a estratégia mais eficaz para garantia de uma assistência humanizada e focada no contexto de uma sociedade mais inclusiva (Brito & Samperiz, 2010). Percebe-se nos recortes:

Deveria ser ofertado um curso né? Pra que a gente conseguisse conversar e muitos também não sabem nem ler, é muito mais difícil por causa disso, porque quando lê, a gente escreve[...]. (Entrevista 2)

Eu acho que tinha que ter uma capacitação com todos, não só da equipe de enfermagem, mas com toda equipe que [...] multiprofissional que trabalha aqui dentro. (Entrevista 5)

A partir dos trechos, observa-se que há demanda dos profissionais para a aprendizagem da LIBRAS com o intuito de melhorar a comunicação entre pacientes deficientes auditivos e a equipe de saúde e, desta forma, melhorar as ações de cuidado a esses pacientes, promovendo uma assistência com equidade e inclusão. Assim como toda a sociedade, este público também precisa de um cuidado à saúde de qualidade.

É por meio da troca de informações, convivências, conhecimentos estabelecidos pelos profissionais-clientes, que torna-se possível realizar a promoção, a prevenção, a recuperação, a reabilitação da saúde e o autocuidado (Rosa, Barbosa, & Bachion, 2000).

[...] curso obrigatório gratuito de língua de sinais e LIBRAS para técnicos de enfermagem. (Entrevista 13)

Realizando curso de LIBRAS, né? Ou se não fazendo mímica [...] fazendo curso de LIBRAS também [...] mímica, escrita que ele não entendeu nada da minha letra [...]. (Entrevista 4)

Neste contexto, é crucial que os centros formadores e as instituições que prestam serviço de saúde ofereçam atualização do curso de LIBRAS aos profissionais de Enfermagem, para estabelecer a interpretação e o processo de comunicação a esta população, visando a qualificação do cuidado, assim como na inclusão do acesso desses indivíduos nos serviços de saúde (Rosa *et al.*, 2000). A partir do momento em que se é oferecida uma assistência bilíngue nas instituições, ampliaria o acesso à saúde dos deficientes auditivos. Consequentemente, menos indivíduos com limitação auditiva desistiriam do atendimento, pois conseguiriam autonomia ao procurar atendimento no serviço de saúde (Nascimento *et al.*, 2015). Observada na fala:

A instituição não, como é que fala? Num dispõe de uma certa atividade pra a gente lidar com esses tipos de pacientes [...] totalmente, a equipe de enfermagem, acho totalmente insegura [...] A instituição não dá uma oportunidade, não dá uma aprendizado para que a gente lidar com esse tipo de paciente, então a comunicação acaba ficando insegura [...]. (Entrevista 9)

A primeira barreira de comunicação do acesso dos deficientes auditivos no serviço de saúde é na sala de espera, mostrando que antes mesmo de ser atendido pela Enfermagem, já existe dificuldade de interação linguística com esses indivíduos (Rosa *et al.*, 2000). Entende-se assim, que a atualização para o atendimento a este público não deve ser restrita a equipe de Enfermagem, mas ampliada a todos os profissionais que prestam serviços a saúde. Como abordado nos discursos:

Eu acho que tinha que ter uma capacitação com todos, não só da equipe de enfermagem, mas com toda equipe multiprofissional que trabalha aqui dentro. Porque? Porque quando não entendem o paciente, se reportam diretamente sempre a equipe de enfermagem né? E a equipe de enfermagem aqui sempre fica sendo sobrecarregada [...]. (Entrevista 5)

[...] falta realmente um preparo da gente de enfermagem para atender esse público, não só nosso, como de todo profissional de saúde, do hospital, desde a saúde até à higienização, não tem esse preparo para atender esse público. (Entrevista 8)

Atualizar o profissional de saúde é uma mudança significativa para sensibilização desses profissionais acerca das questões inerentes aos indivíduos com deficiência na sociedade e no serviço de saúde. Deste modo, o conhecimento e a habilidade dos profissionais de interagir com esse público efetivaria o vínculo com esses sujeitos e possibilitaria uma assistência qualificada, com base na necessidade do indivíduo (Dantas *et al.*, 2014).

4. Considerações Finais

O artigo se desdobra em três movimentos importantes dos profissionais na relação assistencial com as pessoas que vivem com deficiências auditivas, os desafios de enfrentamento da situação, as estratégias utilizadas para superar as dificuldades de comunicação e, por fim, o reconhecimento de os centros formadores e as instituições de saúde capacitem os profissionais a se comunicarem em LIBRAS, oferecendo dignidade e cuidado a este grupo social. O processo de comunicação vivido por alguns profissionais foi descrito, apresentando o cotidiano enfrentando pela tríade profissionais-pessoas com deficiências auditivas-familiares/acompanhantes.

Identificou-se que por mais que haja dificuldades nas relações interpessoais entre a equipe de Enfermagem e os deficientes auditivos, é importante enfatizar, que esses profissionais de saúde tentam buscar estratégias para minimizar as repercussões que colocam em risco o processo de comunicação a esses indivíduos, no intuito de proporcionar um cuidado integral, igualitário e equânime. O presente estudo, aponta inúmeros fatores que dificultam a comunicação como a insegurança e o despreparo ao se relacionar com esta clientela.

Alguns fatores interferiram negativamente para a condução desta pesquisa. Entre eles, destacam-se: os aspectos ambientais, pela falta de um ambiente que promovesse privacidade e conforto para o entrevistado; sobrecarga de trabalho dos profissionais de enfermagem no setor, havendo escassez de tempo dos mesmos para a aplicação do formulário; e por fim, a falta de profissionais de saúde que prestaram assistência às pessoas com deficiência auditiva, pois a pesquisa ficou restrita apenas a profissionais de Enfermagem, o que pode ser uma realidade contrária a outras profissões da área de saúde.

Referências

- Araújo, C. C. J., Coura, A. S., França, I. S. X., Araújo, A. K. F., & Medeiros, K. K. A. S. (2015). Consulta de Enfermagem às pessoas surdas: uma análise contextual. *Abcs Health Sciences*, [s.l.], 40 (1), 38-44. Doi:10.7322/abcshs.v40i1.702.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.
- Britto, F. R., & Samperiz, M. M. F. (2010). Dificuldades de comunicação e estratégias utilizadas pelos enfermeiros e sua equipe na assistência ao deficiente auditivo. *Einstein*, [s.l.], 8 (1), 80-85. Doi: 10.1590/s1679-45082010ao1339.
- Broca, P. V., & Ferreira, M. D. A. (2015). Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. *Esc. Anna Nery*, 19(3), 467-474. Doi:10.5935/1414-8145.20150062.
- Cardoso, A. H. A., Rodrigues, K. G., & Bachion, M. M. (2006). Percepção da pessoa com surdez severa e/ou profunda acerca do processo de comunicação durante seu atendimento de saúde. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 14 (4), 553-560. Doi: 10.1590/S0104-11692006000400013.
- Colvin, G. (2008). Information worth billions. *Fortune*, 158(2), 73-79. Retrieved from <http://search.ebscohost.com>
- Dantas, T. R. A., Gomes, T. M., Costa, T. F., Azevedo, T. R., Brito, S. S., & Costa, K. N. F. M. (2014). Comunicação entre a equipe de enfermagem e pessoas com deficiência auditiva. *Revista de Enfermagem Uerj*, 22 (2): 169-174. Recuperado de <http://www.facenf.uerj.br/v22n2/v22n2a04.pdf>.
- França, N. G. G. M., & Silva, R. G. (2018). Percepção de enfermeiros sobre a comunicação no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. TCC (Graduação) Enfermagem, Faculdade Ciências da Vida: Sete Lagoas, MG.

Galvão, C. M., Sawada, N. O., Castro, A. P., & Corniani, F. (2000). Liderança e comunicação: estratégias essenciais para o gerenciamento da assistência de enfermagem no contexto hospitalar. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 8 (5), 34-43. Doi:10.1590/S0104-11692000000500006.

Gomes, R. A. L. (2007). A Comunicação como Direito Humano: Um Conceito em Construção. Dissertação (Mestrado). Curso de Comunicação: Universidade Federal de Pernambuco. Recuperado de http://www.dhnet.org.br/direitos/textos/midia/gomes_comunicacao_como_dh.pdf.

Magrini, A. M., & Santos, T. M. M. (2014). Comunicação entre funcionários de uma unidade de saúde e pacientes surdos: um problema? *Distúrb Comun*, 26(3), 550-558. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/14880>.

Marquete, V. F., Costa, M. A. R., & Teston, E. F. (2018). Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Rev. baiana enferm.*, 32 (1), 1-9. Doi: 10.18471/rbe.v32.24055.

Nascimento, G. B., Fortes, L. O., & Kessler, T. M. (2015). Estratégias de comunicação como dispositivo para o atendimento humanizado em saúde da pessoa surda. *Saúde*, 41(2), 241-250. Doi:10.5902/2236583415121.

Pagliuca, L. M. F., Fiúza, N. L. G., & Rebouças, C. B. A. (2007). Aspectos da comunicação da enfermeira com o deficiente auditivo. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 41(3), 411-18. Doi: 10.1590/S0080-62342007000300010.

Ramos, T. S., & Almeida, M. A. P. T. (2017). A Importância do ensino de Libras: Relevância para Profissionais de Saúde. *Rev. Psic.*, 10(33), 116-26. Recuperado de <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/606/859>

Rosa, C. G., Barbosa, M. A., & Bachion, M. M. (2000). Comunicação da equipe de enfermagem com deficiente auditivo com surdez severa: um estudo exploratório. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 2 (2). Doi: 10.5216/ree.v2i2.684.

Silva, L. M. G., Brasil, V. V., Guimarães, H. C. Q. C. P., Savonotti, B. H. R., & Silva, M. J. P. (2000). Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, 8 (4), 52-58. Doi:10.1590/S0104-11692000000400008.

Silva, D. F., Ribeiro, F. D., & Sá, P. F. G. (2017). Desafios enfrentados por profissionais de enfermagem durante a assistência a usuários com Deficiência Sensorial Auditiva (DSA). *J. Health Sci. Inst.*, 35(3): 168-171. Recuperado de https://www.unip.br/presencial/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2017/03_jul-set/V35_n3_2017_p168a171.pdf.

Torres, E. F., Mazzoni, A. A., & Mello, A. G.(2007). Nem toda pessoa cega lê em Braille nem toda pessoa surda se comunica em língua de sinais. *Educação e Pesquisa*, 33(2), 369-386. FapUNIFESP (SciELO). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/s1517-97022007000200013>.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Camila Silva de Assis – 25%

Magno Conceição das Mercedes – 10%

Marcio Costa de Souza – 10%

Virginia Paiva Figueiredo Nogueira – 10%

Antonio Marcos Tosoli Gomes – 09%

Sueli Bonfim Lago – 09%

Jecica dos Santos Xavier – 09%

Pablo Luiz Santos Couto – 09%

Rebeca Oliveira Boaventura – 09%