

# Cuidados de enfermagem a indivíduos com surdez e/ou mudez em instituição hospitalar

## *Nursing care to individuals with deafness and/or dumbness in hospital institution*

Larissa Bornholdt<sup>1</sup> • Eglon Pauli<sup>2</sup>  
Leila Mariza Hildebrandt<sup>3</sup> • Sandra da Silva Kinalski<sup>4</sup>  
Isabel Cristina Pacheco Van Der Sand<sup>5</sup> • Marinês Tambara Leite<sup>6</sup>

### RESUMO

O estudo objetivou apreender como se dá a assistência de enfermagem a pessoas com surdez ou mudez hospitalizadas na voz dos profissionais de enfermagem. Estudo qualitativo, do tipo descritivo e exploratório, cujos dados foram coletados em janeiro e fevereiro de 2018, por meio de entrevistas semiestruturadas com 27 profissionais de um hospital geral. A análise dos dados seguiu os passos da análise temática. A assistência de enfermagem segundo os participantes do estudo é permeada por dificuldades, sobretudo na comunicação, para a qual utilizam o emprego de estratégias alternativas a linguagem verbal. Como fator facilitador para o cuidado mencionam a presença de um familiar ou acompanhante. Enfatiza-se a falta de formação acadêmica e capacitações na área. Os profissionais possuem fragilidades para prestarem uma assistência resolutiva e eficaz a este público, como estratégia de qualificação é elencada a educação permanente.

**Descritores:** Surdez; Pessoas com Deficiência; Enfermagem; Cuidado; Hospital.

### ABSTRACT

The study aimed to understand how nursing care is given to people with deafness or dumbness hospitalized in the voice of nursing professionals. Qualitative, descriptive and exploratory study, whose data were collected in January and February 2018, through semi-structured interviews with 27 professionals from a general hospital. Data analysis followed the thematic analysis steps. Nursing care according to the study participants is permeated by difficulties, especially in communication, for which they use the use of alternative strategies to verbal language. As a facilitating factor for care they mention the presence of a family member or companion. The lack of academic formation and qualifications in the area is emphasized. Professional have weaknesses to provide resolute and effective assistance to this public, as a qualification strategy is listed continuing education.

**Descriptors:** Deafness; People with Disabilities; Nursing; Health Care; Hospital.

### NOTA

<sup>1</sup> Enfermeira pela Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Atenção ao Câncer do Hospital de Clínicas de Passo Fundo/Universidade de Passo Fundo. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4651659129206853>.

<sup>2</sup> Enfermeiro pela Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Residente do Programa de Residência Multiprofissional em Cardiologia do Hospital de Clínicas de Passo Fundo/Universidade de Passo Fundo. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/66682570067207044>.

<sup>3</sup> Doutora em Ciências. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8447333498388101> Marinês Tambara Leite Doutora em Gerontologia. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9129475921495186>.

<sup>4</sup> Doutoranda de Enfermagem no PPGenf da Universidade Federal de Santa Maria. Professora da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9832955602933581>.

<sup>5</sup> Doutora em Ciências. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3850769100209475>.

<sup>6</sup> Doutora em Gerontologia. Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria / Campus Palmeira das Missões. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9129475921495186>.



## INTRODUÇÃO

De acordo com os dados da Organização Mundial da Saúde de 2011, 1 bilhão de pessoas vivem com alguma deficiência, o que equivale a uma em cada sete pessoas no mundo. Contudo, há desconhecimento acerca dessas informações, o que leva a invisibilidade desses indivíduos e repercute em carência de planejamento de políticas públicas que visem melhorar a assistência ofertada a essas pessoas<sup>(1)</sup>. Considerando esses dados, observam-se, no cotidiano, fragilidades na assistência à saúde desse contingente populacional.

A surdez e a mudez são deficiências que interferem e podem comprometer o dia a dia da pessoa. A surdez, por sua vez, é caracterizada como a perda parcial ou total da habilidade e detecção de sons, pode ser atribuída a causas genéticas ou lesões no aparelho auditivo. A pessoa surda apresenta ausência na capacidade de ouvir sons<sup>(2)</sup>. A pessoa muda é aquela que possui um déficit no aparelho fonador e que, por esse motivo, não pode se comunicar por meio da linguagem verbal. Diferentemente do que se pensa, a nomenclatura surdo-mudo é inadequada, pois a pessoa surda possui aparelho fonador em perfeito funcionamento e geralmente não fala porque não ouve, no entanto, se receber treinamento consegue comunicar-se normalmente<sup>(3)</sup>.

No intuito de corroborar, frequentemente, há empecilhos no que diz respeito à assistência prestada às pessoas surdas, devido à dificuldade de comunicação. Contudo, destaca-se a importância de avaliar as capacidades comunicacionais de cada indivíduo com surdez individualmente, tendo em vista que para alguns a escrita é uma estratégia viável para comunicação, outros podem fazer a leitura labial<sup>(4)</sup>.

No que tange ao contexto de hospitalização, esses indivíduos deparam-se com ambiente estranho, com pessoas desconhecidas e que não entendem sua forma de comunicar-se o que pode gerar insegurança. Neste sentido, a pessoa surda necessita estar segura e possuir confiança no profissional para possibilitar que o cuidado ocorra de forma eficaz. Dessa forma, a interação interpessoal, por meio de outras formas que não se limitam à linguagem verbal, pode colaborar no melhor atendimento a essa clientela<sup>(5)</sup>.

Possivelmente, essas dificuldades estão atreladas à falta de preparo dos profissionais e à carência de conteúdos específicos associados à deficiência durante a sua formação. Ainda, são importantes a realização de estágios curriculares em instituições que atendem esses indivíduos a fim de qualificar a assistência prestada pela enfermagem<sup>(6)</sup>.

Outros autores apontam que a comunicação é uma importante ferramenta que embasa a compreensão e socialização entre as pessoas. Tratando-se do atendimento a pessoas com surdez e/ou mudez, os profissionais da saúde apontam dificuldades para estabelecer uma comunicação efetiva e frisam como impedimentos para interação com a pessoa surda o desconhecimento da língua de sinais (LIBRAS), a falta de capacitação e a ausência de intérpretes na instituição<sup>(7)</sup>. Ressalta-se que tal fato ocorre de maneira semelhante com pessoas mudas quando buscam o acesso ao serviço de saúde.

Considerando-se a problematização apresentada, este estudo é norteado pela seguinte questão de pesquisa: Como se dá a assistência de enfermagem à pessoa com surdez e/ou mudez atendida em um hospital de médio porte do noroeste do Rio Grande do Sul?

Para responder esta questão, o estudo tem como objetivo apreender como se dá a assistência de enfermagem a pessoas

com surdez ou mudez em uma instituição hospitalar, na voz dos profissionais de enfermagem.

## METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, descritiva e exploratória. A investigação qualitativa se destina a responder questões particulares, em um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalha com o universo dos significados, aspirações, valores, motivos, valores, atitudes e crenças<sup>(8)</sup>. A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever características de uma determinada população ou fenômeno e a exploratória busca esclarecer, desenvolver e modificar ideias e conceitos, realizando a formulação da problemática ou de hipóteses. Ainda, essa classe de pesquisa é realizada quando o tema elencado é pouco explorado, como é o caso da temática deste estudo<sup>(9)</sup>.

A investigação ocorreu em um hospital de médio porte do noroeste do Rio Grande do Sul, nas unidades de emergência, clínica pediátrica e centro cirúrgico, por concentrar maior número de atendimentos a estas pessoas. Esta instituição hospitalar faz atendimentos nas áreas de urgência e emergência, bucomaxilofacial, otorrinolaringologia, urologia, cirurgia vascular, cirurgia geral, neurologia clínica, obstetria, ginecologia, traumatologia, cardiologia, pediatria, psiquiatria e gastroenterologia. Possui, ainda, um Centro de Reabilitação Física Regional (CER III), especializado em próteses auditivas e oculares. A escolha da referida instituição ocorreu em função de ser um local que atende um grande número de indivíduos com surdez e/ou mudez, e por não haver a realização de pesquisas dessa natureza neste hospital.

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Maria, sob o parecer número 2.453.868. Para garantir o anonimato, os profissionais foram identificados como E (entrevistado) seguido de número arábico, de acordo com a sequência em que as entrevistas ocorreram.

Os dados foram coletados no período de janeiro e fevereiro de 2018, por meio de entrevistas semiestruturadas, guiadas pelas questões: Que cuidados você presta ao paciente com surdez ou mudez? Como é para você cuidar desse paciente? Que cuidados você considera necessários para este indivíduo? Estas foram gravadas em áudio digital e, posteriormente, transcritas na íntegra. As entrevistas foram interrompidas no momento em que houve saturação dos dados, ou seja, quando o pesquisador identificou que o conteúdo das manifestações passou a se repetir<sup>(10)</sup>. Deste modo, participaram da pesquisa 27 profissionais de enfermagem, dos quais 11 são enfermeiros e 16 técnicos de enfermagem.

Como critérios de inclusão para participar do estudo: ser enfermeiro ou técnico de enfermagem e estar atuando em uma das unidades selecionadas para a coleta de dados, por pelo menos seis meses. Como critérios de exclusão: participantes que estiveram em licença maternidade ou afastados do trabalho por problemas de saúde ou férias.

De posse das informações, estas foram analisadas seguindo os passos da análise temática, que consistiu em pré-análise, exploração dos dados, tratamento dos resultados obtidos e interpretação<sup>(10)</sup>.

Inicialmente, as informações transcritas foram organizadas e estas foram agrupadas em unidades de registros, a partir das quais foram realizados recortes. Na sequência, realizou-se uma leitura minuciosa com vistas a entender significados presentes

nas falas e, com novas reflexões, procedeu-se a formulação de categorias temáticas e sua discussão com a literatura de cotejamento.

## RESULTADOS

Participaram da pesquisa 27 profissionais da equipe de enfermagem, sendo 11 enfermeiros e 16 técnicos de enfermagem. Dos participantes, 19 eram do sexo feminino e oito do sexo masculino. A idade destes variou de 24 a 55 anos. No que diz respeito ao estado civil, 11 estavam solteiros, nove casados, cinco em união estável e dois divorciados. Quanto ao tempo de formados, foi de um a 25 anos e de atuação na instituição foi de seis meses a 20 anos.

Os temas identificados foram agrupados de forma a atender ao objetivo do estudo, o que propiciou a organização de duas categorias temáticas: A primeira "O cuidado à pessoa com surdez e/ou mudez hospitalizada e sua família por parte da equipe de enfermagem", que discorre a respeito da assistência de enfermagem a estas pessoas e as particularidades envolvidas no cuidado, subdividida em duas subcategorias 1) Dificuldades na comunicação e estratégias empregadas, 2) Importância da presença do familiar/acompanhante. A segunda categoria, "Necessidade de qualificação da equipe de enfermagem para a atenção a pessoa com surdez e/ou mudez hospitalizada", versa sobre a necessidade de qualificação profissional da equipe de enfermagem diante da assistência às pessoas com surdez e/ou mudez hospitalizadas.

### CUIDADO À PESSOA COM SURDEZ E/OU MUDEZ HOSPITALIZADA E SUA FAMÍLIA POR PARTE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Nesta temática serão abordadas questões que permeiam os cuidados da equipe de enfermagem à pessoa com surdez e/ou mudez e sua família. Este tema foi subdividido em dois subtemas.

#### Dificuldades na comunicação e estratégias empregadas

Nesta subcategoria evidencia-se, na fala dos participantes, o receio em não compreender o que as pessoas com surdez e/ou mudez estão solicitando e a frustração associada a essa dificuldade.

*Às vezes ela pode tá me mostrando algo que eu não tô entendendo e eu não consigo retribuir o que ela tá me pedindo, muitas vezes. Porque às vezes a pessoa fala, escuta tudo, mas a gente não entende o modo que ela quer que a gente retribua isso (E 4).*

*Eu senti uma dificuldade muito grande na parte de comunicação, ruim, e às vezes eu queria dizer alguma coisa e não conseguia, é uma forma de eu interpretar um gesto e ele interpretar de outra forma, que não haja comunicação nem minha e nem dele, então isso é uma situação bem ruim (E 26).*

Quando questionados sobre as dificuldades em cuidar de indivíduos com surdez e/ou mudez, os profissionais atribuíram, como maior empecilho, a comunicação com estas pessoas, e fizeram referência à falta de formação em libras como fator determinante, tendo em vista que a comunicação é primordial para um cuidado efetivo.

*Eu acho que seria a comunicação né, porque como a gente não tem formação em libras, seria a comunicação*

*(E 12).*

*Mas eu tenho uma dificuldade total, é difícil a comunicação (E 17).*

Frente à dificuldade encontrada pelos profissionais na comunicação com indivíduos com surdez e/ou mudez, alguns integrantes da equipe de enfermagem mencionaram o emprego de estratégias diferentes da comunicação verbal, na tentativa de se comunicar com o paciente e entender o que este está sentindo. As frases a seguir retratam esses aspectos:

*Primeiro passo é sempre você manter uma comunicação na medida do possível com eles, visualmente, se tu não tiveres essa comunicação visual, então através do tato né. Conseguir montar um mecanismo através da mão, do tato com a pessoa, alguma forma você tem que achar né (E 6).*

*Você certificar que o paciente realmente tá entendendo o que você tá falando ou através de gestos, ou através de escritas, e também você entender o que ele quer te passar (...), em cima do que eu te falei, eu ia ter uma avaliação também como enfermeiro, mas também ia esperar a avaliação da fono, para um melhor atendimento a esse paciente (E 13).*

Os depoimentos dos participantes enfatizam a dificuldade na assistência às pessoas surdas e/ou mudas associada à comunicação pouco compreensível entre elas e a equipe de enfermagem.

#### Importância da presença do familiar/acompanhante

Os participantes da pesquisa referiram como essencial à presença de um familiar ou acompanhante para facilitar a comunicação e, conseqüentemente, o cuidado, como denotam as frases:

*Só que quando você tem alguém que ajuda, ou um intérprete, um parente que já tá acompanhando, fica mais fácil, quando não tem aí fica mais difícil (E 5).*

*Dar uma atenção mais especial naquela questão, deixar os pais acompanhar, assim como qualquer criança, a gente deixa os pais entrar, até porque dependendo o tipo de deficiência a gente não consegue, tipo assim, ter um diálogo, então, é muito importante à presença dos pais (E 22).*

Contudo, em algumas situações a presença do acompanhante limita o protagonismo do indivíduo com surdez e/ou mudez, passando a comunicação a ocorrer somente entre os interlocutores. Isso, por vezes, restringe a pessoa surda e/ou muda a buscar o serviço de saúde quando não dispõe de um acompanhante para intermediar a relação enfermeiro/paciente.

*É só com o familiar. Quando é com o paciente é difícil, eu não consigo ter, até porque eles têm mais contato, quem entende tudo e tem mais contato é a família né? (E 2). Se tem o familiar junto, quebra o galho, a gente acaba se comunicando com o familiar (E 27).*

Percebe-se a inferência da presença dos pais para possibilitar que a assistência ofertada seja realizada de maneira mais humanística:

*E chamar um familiar perto, acho que isso é uma coisa muito legal, porque eles se sentem mais seguros, eles têm um vínculo com familiar, que às vezes com a gente não tem. Na maioria das vezes eles nunca nos viram, aí eles chegam ali e alguns procedimentos assim invasivos, ou eles estão ruins, estão apavorados sabe (E 7).*



Nas falas, identifica-se que, na maioria das vezes, a presença de familiar facilita para que os cuidados de enfermagem sejam realizados de acordo com as demandas das pessoas surdas e/ou mudas. Por outro lado, a presença do familiar pode limitar a participação do indivíduo que recebe a assistência, já que a comunicação acaba ocorrendo entre equipe e acompanhante.

### NECESSIDADE DE QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM PARA A ATENÇÃO A PESSOA COM SURDEZ E/OU MUDEZ HOSPITALIZADA

Neste tema se discute acerca da qualificação profissional da equipe de enfermagem para prestar assistência à pessoa com surdez e/ou mudez. Percebe-se que os profissionais enfatizaram a falta de preparo acadêmico e citaram a educação continuada como solução para proporcionar melhor atendimento, como mencionado:

*A gente precisa fazer uma capacitação com vários treinamentos para melhor atender esse tipo de paciente, que a gente tem bastante dificuldade, e na faculdade isso não é abordado, e se é abordado, é abordado de uma maneira muito simplista. Então a gente precisa aprender a tratar desses pacientes e a lidar com esses pacientes, eu acho que treinamentos seriam necessários para a gente poder melhorar isso daí (E 5).*

*Eu acho que tinha que ter um treinamento a mais para nós por causa disso, porque a gente não tem treinamento nenhum, até questão da língua de sinais, eu não sei nada, (risos) nada, nada, eu acho que sei lá, acho que a gente é bem carente nesse tipo para tratar as pessoas assim (E 10).*

Os entrevistados entenderam como essencial a qualificação da equipe de enfermagem e que esta seja realizada ainda durante a formação acadêmica, de maneira a qualificar a assistência profissional. Percebe-se que os profissionais, quase em sua totalidade, fizeram referência à falta de capacitação e treinamento quando questionados sobre a assistência ofertada a pessoas com deficiência e apontaram esse fator como um elemento que compromete a qualidade do cuidado prestado. Somente alguns entrevistados relataram lembrar-se da abordagem deste conteúdo durante a academia Ressaltaram também a importância de especializações que abordem a temática dentro das instituições de saúde:

*Mais especialização para isso né, para como tu vai fazer, que jeito faz, que jeito isso, tudo assim, acho que precisava mais cuidado, precisa mais cuidado, uma capacitação, para como tu vai fazer e que jeito (E 14).*  
*Um treinamento, mais treinamento focado nisso, como abordar o paciente que não fala, que não ouve, a gente não sabe muito (E 3).*

Embora fosse consenso entre os profissionais entrevistados que as capacitações na área seriam a solução para qualificar a assistência ofertada, por outro lado, dois participantes citam a colaboração de outros profissionais habilitados como alternativa:

*Porque se tem uma equipe de cinco pessoas e se tiver alguém especializado, esse alguém pode passar várias orientações que você vai usar não só no trabalho, mas fora daqui. Então isso é muito importante, acho que bater em cima da especialização neste tipo de atendimento né? (E 1).*

*Chamar uma pessoa capacitada que tem um curso, alguma coisa, para nessas horas a gente poder pedir*

*ajuda. Nem sempre eu ou você ou qualquer outra pessoa, ou enfermeiro vai saber, mas tem alguém de outra unidade que as vezes possa saber atender melhor que a gente (E 4).*

Nesse contexto, ressalta-se que alguns entrevistados atribuíram a dificuldade em prestar assistência ao paciente com deficiência, associando à falta de qualificação profissional.

### DISCUSSÃO

Os dados da pesquisa ora apresentada apontaram que os profissionais de enfermagem possuem dificuldades em prestar assistência a pessoas com surdez e/ou mudez em instituição hospitalar e atribuem tal fato à falta de capacitação, relacionada principalmente ao aspecto comunicação. Um estudo menciona que a principal barreira para o acesso de indivíduos com surdez/ ou mudez aos serviços de saúde está relacionada à linguagem adotada por eles e sua capacidade de compreensão. Isso decorre de impedimentos como à falta de capacitação dos profissionais e a ausência de recursos que possam intermediar as relações<sup>(11)</sup>.

Assim sendo, a interação entre o profissional de saúde e pessoa surda e ou muda é composta por empecilhos na comunicação, o que compromete o estabelecimento de vínculo e o cuidado ofertado, podendo interferir no diagnóstico e tratamento. Ainda, sinaliza-se a importância de oferecer programas que capacitem os profissionais para realização de assistência adequada<sup>(12)</sup>.

Em outro estudo os profissionais relataram que o atendimento a pacientes surdos é permeado por dificuldades devido à comunicação e atribuem tal fato à falta de preparo. Mencionaram ainda que esse acontecimento se constitui em uma barreira para execução do cuidado, além de comprometer sua qualidade. Levando-se em consideração as limitações relacionadas à condição de ser surdo e/ou mudo, o profissional deve ofertar assistência resolutiva e de qualidade<sup>(13)</sup>. A comunicação é um dos fatores significativos envolvidos neste processo, por permitir o entendimento das necessidades, desejos e vontades do sujeito com surdez e/ou mudez, fornecendo maior bem-estar<sup>(14)</sup>.

Frequentemente, a pessoa com surdez e/ou mudez não consegue se comunicar utilizando a linguagem tradicional, sendo necessário o uso de maneiras alternativas, para que possa se expressar<sup>(14)</sup>. O fato de o profissional criar estratégias alternativas à linguagem verbal para comunicar-se, pode ser uma das alternativas para prestar atendimento de qualidade<sup>(12)</sup>. Desse modo, o profissional deve buscar qualificar-se para fornecer melhor assistência.

Sabe-se que inúmeras vezes esses pacientes conseguem entender o que a equipe de enfermagem está lhes dizendo, no entanto, podem ter dificuldades de se expressar, não sendo compreendidos pelo profissional. Tal fato pode gerar situações de tensão e ansiedade tanto para a pessoa assistida como para a equipe. Frente a este aspecto é fundamental que algum membro da equipe tenha condições de intervir, de modo a facilitar a interação paciente/profissional.

Nesse contexto, é necessário que os profissionais de saúde tenham conhecimentos sobre outros meios para comunicar-se, como o da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) que deveria compor o quadro de disciplinas específicas do currículo profissional, além da importância dos cursos de capacitação ou programas de educação permanente desenvolvidos em nível hospitalar, pois a comunicação é a base para que o cuidado seja



realizado<sup>(15)</sup>. Para, além disso, a comunicação em libras também deveria englobar o quadro de exigências da Organização Nacional de Acreditação (ONA), para certificação de instituições hospitalares. Na medida em que o enfermeiro tem competências e habilidades para cuidar de pessoas com tais limitações ele poderá dar o suporte aos demais integrantes da equipe de enfermagem.

Nesta perspectiva, a presença de um familiar ou acompanhante também foi mencionada como fator facilitador no exercício do cuidado dos profissionais de enfermagem. Entretanto, por outro lado, a sua presença pode limitar a capacidade de desenvolvimento da linguagem da pessoa com deficiência, pois muitas vezes a comunicação passa a ocorrer entre os interlocutores (profissional e pais), não envolvendo o indivíduo com deficiência, o que acarreta a perda de sua privacidade e protagonismo<sup>(16)</sup>.

O cuidado prestado pela equipe de enfermagem, quando associado à presença dos pais e/ou acompanhantes, pode auxiliar para que a comunicação ocorra com maior fluidez pela colaboração destes indivíduos. Na medida em que a comunicação é facilitada, poderá ofertar subsídios para melhor assistência, levando-se em consideração de que a família convive diretamente com indivíduo e, por isso, reconhece suas necessidades e a forma como elas são expressas. No entanto, às vezes essa presença dos pais ou acompanhantes pode representar empecilho, em especial em situações de emergência, podendo interferir negativamente no trabalho da enfermagem, contexto não identificada neste estudo.

Situações como as citadas podem deixar a pessoa com deficiência com receio de não ser compreendida e não buscar o serviço de saúde por não ter a presença de um acompanhante, o que implica na menor procura por assistência. Além disso, pode causar prejuízos na qualidade de vida do usuário, ausência de vínculo e confiança no profissional, assim como menor adesão ao tratamento<sup>(17)</sup>.

Identifica-se nas falas dos entrevistados um sentimento de empatia e desejo de cuidar melhor do paciente com deficiência. Neste cenário, os pais são vistos como facilitadores, colaborando no fortalecimento do vínculo entre o profissional e o paciente. É reconhecido que novos ambientes causam situações estressoras e deixam a pessoa com deficiência agitada e receosa, visto que se constituem em situações não vivenciadas ainda, e que a presença de um familiar ou acompanhante pode auxiliar neste processo, fornecendo a eles segurança.

É fundamental que o enfermeiro embase seu atendimento, englobando a dimensão total do indivíduo com deficiência, o que exige dele a busca por aperfeiçoamento de suas habilidades e competências<sup>(6)</sup>. Essas prerrogativas podem ser estendidas para os demais integrantes da equipe de enfermagem.

Além do despreparo dos profissionais de enfermagem, menciona-se também o do próprio serviço para prestar atendimento a pessoas com surdez e/ou mudez. Encontram-se diversas dificuldades relativas à comunicação não verbal, ao curto período de tempo empregado para as consultas, à ausência de paciência e compreensão, à presença de sentimentos de exclusão e discriminação e à falta de intérpretes, agravantes que podem interferir na resolutividade da assistência e, sobretudo, no diagnóstico e tratamento<sup>(12)</sup>.

É notável que, apesar de admitirem a falta de capacitação, os profissionais de enfermagem não buscam alternativas individuais de qualificação, no entanto evidencia-se que possuem desejo de

capacitar-se. Vale destacar que o aperfeiçoamento profissional deve ser incluído nos currículos acadêmicos com enfoque à assistência a pessoas com deficiência e nas particularidades desses indivíduos, que infelizmente ainda permanecem à mercê de preconceitos e discriminações. Isso pode denotar ainda a dificuldade que os docentes de nível superior e técnico têm em abordar questões referentes ao atendimento de pessoas com deficiência, mesmo com os avanços das políticas públicas e de inclusão.

Profissionais com habilidades para intervir junto a pessoas com deficiência são importantes e, por vezes, fazem a diferença na atenção a elas, a exemplo de fonoaudiólogos, psicólogos, professores de língua de sinais. Na instituição, lócus da pesquisa, há um centro de reabilitação para atendimentos de pessoas com deficiências diversas, com equipe multidisciplinar para atender esse estrato populacional. Contudo, nenhum entrevistado mencionou ter acionado alguma profissional que atua nesse espaço.

Desse modo, uma das estratégias da equipe de enfermagem poderia incluir o fortalecimento do vínculo com essa equipe para construir momentos de trocas de experiências e capacitações no sentido de fornecer subsídios para a assistência de enfermagem, já que essa instituição atende um número significativo de pessoas deficientes. Talvez um dos fatores que contribua para a fragilidade na integração entre a equipe do serviço especializado e a equipe de enfermagem que atua nas unidades em que a pesquisa foi desenvolvida se deva à ausência de enfermeiro no Centro de Reabilitação Especializado. Esse aspecto chama a atenção, pois entende-se que o enfermeiro tem papel importante no cuidado a pessoas com deficiência, independente do local em que a assistência se dá.

Frente ao exposto, se faz necessária uma política institucional que facilite a execução de programas de educação permanente destinados aos profissionais, qualificando a assistência prestada por eles. No entanto, para isso é essencial a conscientização dos gestores sobre a importância desta temática.

A educação permanente poderia atuar como uma estratégia facilitadora neste âmbito, tendo em vista que esta é reconhecida como uma ferramenta essencial para qualificar as ações em enfermagem, podendo orientar a prática diária. Nesta perspectiva, fornece atualizações e capacitações frequentes aos profissionais, favorecendo o aprendizado, o emprego de novas técnicas e a troca de experiência entre a equipe. No entanto, para isso deve-se considerar as condições de trabalho, as dificuldades de obter horários livres e conciliá-los com a rotina da unidade, o acúmulo de atividades e a desmotivação dos trabalhadores. Destaca-se que, para ocorrer o aprendizado de forma eficaz, deve existir uma ligação entre o profissional, a instituição e as ações de educação permanente<sup>(18)</sup>.

Além disso, é essencial que o cuidado seja realizado por meio da atuação de uma equipe multidisciplinar, de maneira mais completa e oportunizando aos profissionais atuarem em equipe, englobando os saberes de diferentes áreas na atuação da equipe, e assim fortalecendo a prática da enfermagem<sup>(19)</sup>.

## CONCLUSÃO

Este estudo objetivou apreender como se dá a assistência de enfermagem a pessoas com surdez e/ou mudez hospitalizadas. Considerando os resultados, percebe-se a falta de preparo da equipe de enfermagem no que tange à assistência prestada a estas pessoas. Os participantes reforçaram a importância de esses sujeitos estarem acompanhados por familiares durante

a hospitalização para que a assistência de enfermagem seja mais eficaz. Isso se deve à dificuldade de comunicação e compreensão por parte da enfermagem na interação com as pessoas com deficiência. Ainda, associam a carência de conhecimentos a poucas capacitações na instituição hospitalar e à ausência de discussões sobre o tema durante a formação acadêmica. Como estratégia para este empecilho mencionam a educação permanente.

Destaca-se que existe uma lacuna no conhecimento no que diz respeito à assistência de enfermagem às pessoas com surdez e/ou mudez e, embora a realização desta investigação remeter-se a somente uma instituição hospitalar, compreende-se que ela possa colaborar proporcionando conhecimentos a pesquisadores, profissionais de saúde e governantes, para que possam intervir no sentido de qualificar a atenção a esse contingente populacional. Ainda, destaca-se a necessidade de inclusão desses conteúdos na grade curricular acadêmica, a fim de capacitar os profissionais de enfermagem para exercerem um cuidado eficaz e de qualidade, que proporcione a este estrato populacional condições dignas de atendimento, preservando sua autonomia.

## REFERÊNCIAS

1. Organização Mundial da Saúde. Relatório mundial sobre a deficiência. Tradução Lexicus Serviços Linguísticos. São Paulo: SEDPCD, 2012 [cited 2018 Jul 15]. 334 p. Available from: [http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO\\_MUNDIAL\\_COMPLETO.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf).
2. Educação infantil: saberes e práticas da inclusão: dificuldades de comunicação e sinalização: surdez. [4. ed.] / elaboração profª Daisy Maria Collet de Araujo Lima – Secretaria de Estado da Educação do Distrito Federal... [et. al.]. – Brasília: MEC, Secretaria de Educação Especial, 2006 [cited 2018 Abr 15]. Available from: <http://institutoitard.com.br/o-que-e-deficiencia-auditiva-e-surdez/>.
3. Gesser A. Do patológico ao cultural na surdez: para além de um e de outro ou para uma reflexão crítica dos paradigmas. *Trab. Ling. Aplic.*, [Internet]. 2008 [cited 2018 Jul 15]. Campinas, 47(1): 223-239. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/tla/v47n1/v47n1a12.pdf>.
4. Miranda RS, Schubert CO, Machado WCA. A comunicação com pessoas com deficiência auditiva: uma revisão integrativa. *J. res.: fundam. care.* Online [Internet]. 2014 [cited 2018 Jul. 16]. 6(4):1695-1706. Available from: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750770037/>.
5. Trecossi MO, Ortigara EPF. Importância e eficácia das consultas de enfermagem ao paciente surdo. *Revista de Enfermagem FW* [Internet]. 2013 [cited 2018 Jul 1]. 9(9):60-69. Available from: <http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeenfermagem/article/view/938/1661>.
6. Alves TJL, Pires MNA, Servo MLS. Um olhar sobre a atuação do enfermeiro na atenção às pessoas com deficiência: Revisão Integrativa. *Rev enferm UFPE on line* [Internet]. 2013 [cited 2018 Jun 23] 7, (esp): 4892-4898. Available from: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/download/11748/14020>.
7. Dantas TRA, Gomes TM, Costa TF, Azevedo TR, Brito SS, Costa KNFM. Comunicação entre a equipe de enfermagem e pessoas com deficiência auditiva. *Rev enferm UERJ* [Internet]. 2014 [cited 2018 Jul 2]. 22(2):169-74. Available from: [www.facenf.uerj.br/v22n2/v22n2a04.pdf](http://www.facenf.uerj.br/v22n2/v22n2a04.pdf).
8. Minayo MCS, Deslandes SF. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 25. ed. Petrópolis:Vozes, 2018.
9. Gil, AC. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. 8. Reimpr. São Paulo:Atlas, 2007.
10. Minayo MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2017.
11. Souza MFNS et al. Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura. *Rev. CEFAC* [Internet]. 2017. [cited Jun 20]. 19(3):395-405. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v19n3/1982-0216-rcefac-19-03-00395.pdf>.
12. Silva FF, Faria CCC. O deficiente auditivo e as dificuldades na comunicação com profissionais de saúde. *Revista Perquirere* [Internet]. 2014. Centro Universitário de Patos de Minas. [cited 2017 Set 29] 11(2):190-201. Available from: <http://perquirere.unipam.edu.br/documents/23456/612187/O+deficiente+auditivo+e+as++dif>.
13. Franscisqueti, V, Teston EF, Costa MAR, Souza VS. Sentimentos da equipe de enfermagem ao Atender um paciente com deficiência auditiva: Desafios do cuidado. *Rev Educação, Artes e Inclusão* [Internet]. 2017. [Cited 2018 Jul 03]. 13(3): 31-51. Available from: <http://www.revistas.udesc.br/index.php/arteinclusao/article/view/9529/pdf>.
14. Duarte CP, Velloso RL. Linguagem e comunicação de pessoas com deficiência intelectual e suas contribuições para a construção da autonomia. *Inc. Soc.* [Internet]. Brasília, DF. 2017. [cited 2018 Jul 5]. 10(2):88-96. Available from: [revista.ibict.br/inclusao/article/view/4034](http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/4034).
15. Marquete VF, Costa MAR, Teston EF. Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Rev baiana enferm* [Internet]. 2018. [cited 2018 Jul 11]. 32(24055): 1-9. Available from: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/download/24055/1570>.
16. Oliveira YCA, Celino SDM. Comunicação como ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. *Physis Revista de Saúde Coletiva* [Internet]. 2015 [cited 2018 Mai 07]; 25(1):307-320. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/physis/v25n1/0103-7331-physis-25-01-00307.pdf>.
17. Castro SS, Paiva KM, Cesar CLG. Dificuldades na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e profissionais de saúde: uma questão de saúde pública. *Rev. soc. bras. fonoaudiol* [Internet]. 2012 [cited 2018 Mai 17]; 17(2):128-134. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-80342012000200005>.
18. Sá ACMGN, Ferreira ERO, Xavier JC, Alves CM. Contribuições da Educação Permanente para Qualificação da Assistência de Enfermagem em um Hospital Público. *R bras Ciências da Saúde* [Internet]. 2018. [cited 2018 Jul 20]. 22(1):87-94. Available from: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/rbcs/article/view/32575/19495>.

19. Silva PA, Silva GML, Rodrigues JD, Moura PV, Caminha IO, Ferreira DKS. Atuação em equipes multiprofissionais de saúde: uma revisão sistemática. *Com Scientiae Saúde* [Internet]. 2013. [cited 2018 Jul 20]. 12(1):153-160. Available from: <https://www.redalyc.org/html/929/92926313018/>.

Recebido: 2019-07-17

Aceito: 2019-08-08

