

Atendimento da equipe de enfermagem ao paciente surdo percepções e estratégias de comunicação

Karla Ramlow Coelho

Luana Claudia dos Passos Aires

Jelson Budal Schmidt

Resumo

Considerando que a assistência de enfermagem ocorre por meio da consulta e comunicação estabelecida com o paciente, pode-se reconhecer e superar possíveis lacunas existentes no contato de técnicos e enfermeiros durante os cuidados prestados ao paciente surdo. O objetivo é identificar quais são as percepções dos profissionais de enfermagem sobre o processo de comunicação com as pessoas surdas. Metodologia: estudo exploratório descritivo com abordagem qualitativa, realizado em um hospital público no norte do Estado de Santa Catarina, em Joinville. Como instrumento de coleta de dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas com oito funcionários da equipe de enfermagem. Resultados e discussão: Os resultados apontam que há necessidade da capacitação adequada aos profissionais de saúde no que refere a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Possibilitar a comunicação da equipe de saúde com o paciente surdo impacta de forma positiva e torna eficaz o atendimento. As participantes relataram a importância de saber Libras para receber o paciente surdo e de exercer a cidadania desta pessoa o atendendo em sua língua materna. Considerações finais: É indispensável a capacitação dos profissionais de enfermagem para realizar o atendimento aos pacientes que apresentam surdez, seja na graduação ou em cursos de extensão, capacitando profissionais em meio hospitalar por meio de cursos mais frequentes. Com isso, espera-se uma assistência humanizada, focalizada no contexto de uma sociedade mais inclusiva. É necessário fazer valer as legislações vigentes, pois garantem oportunidades de acesso aos surdos em espaços públicos atendendo às suas especificidades.

Palavras-chave: Surdez; Língua de Sinais; Comunicação; Sistema Único de Saúde.

Introdução

Na área da saúde a comunicação do profissional com o paciente representa a principal maneira de criar vínculo com os usuários e seus familiares. Para que haja uma eficaz comunicação entre o profissional de saúde e o sujeito surdo são necessárias estratégias que facilitem a linguagem, evitando barreiras (CHICON; SOARES, 2013).

No caso dos surdos esta comunicação se estabelece a partir da Língua Brasileira de Sinais – Libras, reconhecida oficialmente enquanto língua da comunidade surda no ano de 2002, com a criação da Lei 10.436, de 24 de abril (BRASIL, 2002). Em decorrência desta lei no ano de 2005 entrou em vigor o decreto nº 5.626, assegurando o uso desta língua em espaços públicos e em serviços de saúde, o que torna indispensável o uso de Libras, inclusive na rede do Sistema Único de Saúde (SUS), que deve dispor de profissionais capacitados para a comunicação em Libras ou com intérprete a disposição (BRASIL, 2005).

Denomina-se surdez a diminuição da capacidade de percepção normal de sons, sendo considerado surdo o indivíduo cuja audição não é funcional na vida comum (BRASIL, 2005). Embora clinicamente define-se uma pessoa que não ouve como Deficiente Auditivo (DA), a comunidade surda em grande parte não se sente representada por essa conotação, uma vez que remete a perdas auditivas parciais.

Alguns autores, como Souza e Porrozzi (2009, p. 1), identificam que as pessoas com deficiência auditiva acabam não recebendo atendimento adequado por parte dos profissionais, sendo “desrespeitados em sua condição, pois os serviços de saúde não possuem profissionais capacitados para um atendimento de excelência a eles”.

A temática é relevante para a investigação em Enfermagem, uma vez que inúmeros são os casos de negligências observados na prática assistencial devido a condição diferenciada da pessoa surda. Observa-se que muitas vezes os profissionais de saúde que prestam atendimento a este público não possuem o conhecimento ou o domínio de Libras. Em outros casos, profissionais utilizam formas alternativas para estabelecer a comunicação, tais como mímicas e palavras com tons elevados, proporcionando constrangimentos.

Em pesquisa realizada por Schmidt (2018) há relato de um número superior a 30 mil pessoas com diferentes níveis de perda auditiva no município de Joinville (SC). Nesta mesma pesquisa, deste total relatado, é apresentado o número de 5 mil pessoas com surdez que não ouvem ou que têm grande dificuldade para ouvir que utilizam Libras. Estes números representam uma quantidade significativa de surdos a serem atendidos pelo SUS, o que instiga a realizar pesquisas voltadas a este público.

Diante do exposto, o objetivo deste estudo foi identificar quais são as percepções dos profissionais de enfermagem sobre o processo de comunicação com pessoas surdas.

Metodologia

Este estudo trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória com abordagem qualitativa, realizada em um hospital público de referência para o norte do Estado de Santa Catarina, localizado no município de Joinville.

Após submissão e aprovação do comitê de ética sob o parecer 2.715.727, considerando a resolução 466/2012 (BRASIL, 2012), sobre pesquisas com seres humanos, o levantamento dos dados se deu a partir de entrevistas semiestruturadas norteadas por um roteiro guia com perguntas abertas referentes ao atendimento com pacientes surdos, sendo realizada a coleta no período de agosto a setembro de 2018. Anterior à coleta de dados foi aplicado um teste piloto com duas enfermeiras, que não foram incluídas para a análise dos dados.

Para participar deste estudo adotou-se como critério de inclusão o profissional ter atendido algum paciente surdo durante sua carreira profissional. Profissionais que não atuam diretamente no atendimento ao paciente não foram incluídos.

O hospital vem se tornando referência também para a comunidade surda, principalmente após dado início ao projeto de inclusão, que em 2015 ofereceu de forma gratuita o nível básico do curso de Libras com duração de 30 horas aos seus funcionários.

Inicialmente foi identificado pelo Departamento de Ensino do Hospital o montante de 36 participantes do curso, dos quais foram selecionados os profissionais da Enfermagem e realizado contato pessoalmente nos plantões para a participação da pesquisa. Após diversas tentativas de contato com estes profissionais sem êxito, ou por optarem por não participar da pesquisa, chegamos ao total de oito participantes, sendo quatro enfermeiras e quatro técnicas de enfermagem.

As entrevistas ocorreram conforme disponibilidade de local e horário definidos pelas profissionais, sem acarretar transtornos na rotina pessoal ou profissional das participantes. Entre as entrevistadas, apenas uma preferiu não ter o áudio gravado.

As entrevistadas foram identificadas em ordem numérica crescente, sendo inicialmente reconhecido pela categoria profissional exercida, como exemplo: Enf. 01 (Enfermeiro 01) e Tec. 01 (técnico de enfermagem 01) e assim sucessivamente.

A coleta de dados foi finalizada a partir da saturação dos dados, visto que esta é uma pesquisa qualitativa, e o número de participantes não exerce influência para a fidedignidade dos dados (FONTANELLA; RICAS; TURATO, 2008). Os dados foram analisados sob os preceitos da análise de dados proposta por Minayo (2015), sugerindo a elaboração de categorias.

Resultados e Discussão

Participaram do estudo oito profissionais da saúde (quatro Enfermeiras e quatro Técnicas de enfermagem), mulheres, tendo como formação a graduação ou o curso técnico de enfermagem, no qual o tempo de atuação variou de quatro a 32 anos. Ao analisar os dados emergiram duas categorias que serão abordadas a seguir: “A gente aprende, mas acaba esquecendo” e “A gente vai se virando”.

A gente aprende, mas acaba esquecendo

Para que o profissional de saúde possa auxiliar o paciente de forma efetiva, faz-se necessário a comunicação sem dificuldades. O curso de Libras oferecido em 2015 pelo hospital estudado foi procurado pelos profissionais como forma de agregar conhecimento para a sua atuação profissional ou para reciclagem, visto que já tinham alguma experiência anterior em atendimento ao paciente surdo. Sobre atendimento a Enfermeira 01 relata o seguinte:

Eu fui fazer o curso devido a necessidade em meus atendimentos, e das histórias que eu presenciei de pessoas que chegavam no pronto atendimento; a agressividade e o profissional não entender que ela era surda e muda e chegar a chamar a policia [...] falando que a paciente é estúpida/grossa [...] eu me vi na necessidade de fazer [...] Porque hoje em dia você chegar com uma prancheta é uma coisa muito antiga [...] então você precisa do suporte (Enf.01).

O artigo 3º do decreto 5.626 rege que Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sendo para os demais cursos de educação superior disciplina optativa (BRASIL, 2005).

Sendo assim, a busca pelo curso passa a ser um movimento de caráter pessoal para os demais profissionais da saúde. A maioria das participantes afirma que se não praticar a Libras acabam esquecendo, sendo necessária uma educação continuada no ambiente de saúde. Complementando esta ideia a mesma enfermeira ainda relata que:

É uma pena que foi a primeira e a única turma. [...] porque cada vez que a gente precisa não dá para chamar a interprete. Agora o pessoal já esqueceu. Ou ter dentro do hospital um porta voz [...] Alguém que fique de sobre aviso

24h ou até aqui dentro. Deveria ter alguém circulando no hospital. Neste momento eu não sei se tem alguém internado no hospital, mas e quando tem? O que é que faz [...] O hospital deveria investir mais neste tipo de atendimento (Enf.01).

Sobre o fato de realizar o curso e não lembrar dos sinais em decorrência do desuso da língua a técnica de enfermagem 03 explica que “o problema da Libras é que você aprende, mas você não pratica [...] então você acaba esquecendo” (Tec.03).

A falta de comunicação adequada entre profissionais de saúde e usuário surdo se deve ao fato da maioria dos cursos de graduação em enfermagem e saúde não proporcionar conteúdos sobre o cuidado à pessoa com deficiência em geral e sobre a surdez (CHAVEIRO, BARBOSA, PORTO, 2009). É de extrema importância que o profissional esteja apto a atender a população e a compreender o paciente diante de suas necessidades individuais de forma integral, sem discriminação (COSTA; SILVA, 2012).

A enfermeira 04 apresenta perspectiva interessante sobre a necessidade de atendimento de surdos, como segue:

Profissionais que se interessam por isso é muito pouco [...] Só que aí você vê essas pessoas (surdas) se isolando e elas tem o direito de estarem inclusas. Então para mim, ajudou muito, porque eu vi amigas minhas dentro de um Ponto Socorro apanharem porque o paciente grita, ele começa se alterar, e [...] não tem a comunicação, e com isso, eles (surdos) partem para a agressividade; hoje já bem menos, mas antigamente era bem mais. [...] a enfermagem é o contato direto com o surdo (Enf.04).

Para contribuir com este público nos ambientes de saúde, cabe ao governo aplicar socialmente, divulgando em redes, a capacitação dos profissionais de saúde quanto a Língua Brasileira de Sinais e assim, gerando maior confiança à comunidade surda, visando que o atendimento não acarretará em constrangimentos. É necessário que se façam valer as legislações já vigentes, o que auxiliará no processo de acesso de pessoas surdas nos ambientes de atendimentos públicos da mesma maneira que ocorre com o ouvinte.

A gente vai se virando

Geralmente, a relação dos profissionais de saúde durante o atendimento aos pacientes com níveis normais de audição é estabelecida através da comunicação oral, mas dependendo do grau de surdez, o profissional de saúde não consegue utili-

zar dessa forma habitual para se comunicar com o paciente e zelando pela qualidade de seu atendimento, explicando os procedimentos realizados ou nas prescrições de enfermagem, por exemplo. Portanto não se pode abstrair a importância da comunicação adequada dentro da relação profissional-paciente.

Sobre comunicação, ou falta dela, a técnica de enfermagem 01 entende ser importante este processo para com a pessoa surda:

Você precisa saber chegar na pessoa. Você não vai atender um surdo igual você atende um ouvinte, não tem como. No meu trabalho antigo, começaram a empregar vários surdos por causa das cotas de pessoas com deficiência, e soltaram os surdos lá, mas não havia ninguém lá dentro que falava Libras e os surdos ficavam perdidos [...] (Tec.01).

A fala das participantes apontaram que a comunicação que se estabelece entre esses indivíduos geralmente ocorre pelo imprevisto e criatividade dos profissionais. Além do conhecimento básico de Libras, as entrevistadas citaram algumas estratégias de comunicação utilizadas durante o atendimento ao paciente surdo como mímica e gestos, leitura labial (falando pausadamente olhando para o paciente); uso da prancheta com papel e caneta ou computador; comunicação com algum familiar ou intérprete e até mesmo adivinhação; apontando instrumentos e materiais.

Referente ao exposto encontramos o relato da Enfermeira 04 dizendo que “você vai pelos sinais das coisas que ele vai apontando [...] ou você tenta adivinhar o que eu ele está dizendo [...] hoje o meio é pegar a prancheta e levar para a pessoa” (Enf.04). Esta mesma profissional complementa seu pensamento dizendo que “existe aquela pessoa que ela consegue se comunicar, que lê o lábio, ela consegue comunicar para você. [...] que lê os seus lábios, mas você tem que estar de frente para ele [...] (Enf. 04).

Neste sentido a técnica de enfermagem 02 expõe sua opinião sobre este tópico remetendo ao atendimento dispensado ao surdo, relatando sua experiência falando que “a gente se dirigia para ela com mímica, olhava, ela falava ‘dor’ assim [representação de como a pessoa surda sinalizava a palavra dor]”. A gente olhava bem pra ela e ela olhava nos olhos da gente, aí eu acho que ela conseguia interpretar [...] (Tec.02).

Inúmeros são os benefícios causados a partir da inclusão social, seja esta ocorrida no ambiente hospitalar ou fora dele. Embora as participantes da pesquisa reconhecessem que não têm o domínio de Libras, fica claro o interesse de continuidade e o esforço para prestar um bom atendimento a este público, como vemos no relato da Enfermeira 03:

No hospital atendi uma menina que sofreu um acidente e ela era surda e muda. Quando eu cheguei ela estava extremamente assustada, e consegui me comunicar com ela, peguei o telefone e nome da mãe dela, nome dos irmãos para poder eles virem no acidente e ela se sentia muito acolhida sabendo que tinha alguém que conseguia se comunicar com ela (Enf. 03).

É necessário respeitar as pessoas com deficiência em suas diversas condições. Como relata Hamze (2010), “as pessoas com necessidades educacionais especiais são cidadãos como quaisquer outros, possuidores dos mesmos direitos e com as mesmas regalias quanto às oportunidades disponíveis na sociedade”. Dessa maneira, elas devem receber atendimento ou oportunidades iguais ou em equivalência aos ouvintes no caso das pessoas com deficiência auditiva ou surdez, sendo respeitados seus direitos enquanto cidadãos.

Este ato de cidadania, bem como a importância de saber Libras para o atendimento, é comentado pela Enfermeira 04, citando que

[...] a partir do momento que consegue se comunicar com ela e ter essa desenvoltura você vê aquela expressão mudando e normalmente quando retorna ele pede sempre aquela pessoa que ajudou. Você chega no setor e avisa todo mundo que o paciente tem problema; ele é surdo e mudo, fica de frente para ele e ele já fala que quer aquela pessoa, aquela pessoa que consegue se comunicar com ele [...] (Enf.04).

A partir do momento em que o surdo percebe que alguém da equipe de enfermagem conhece libras e torna possível o atendimento em Libras, a confiança deste paciente é perceptível, bem como a sensação de bem-estar por saber que alguém irá entender a demanda desta paciente. A técnica de enfermagem 01 faz relato pertinente sobre esta situação, como apresentado a seguir:

Quando tu pega um paciente que é assim e que as vezes não tem tanta informação, não escreve muito bem e é mais retraído, mas quando você vai e conversa com ele e ele percebe que você sabe falar Libras, você percebe que ele se sente muito mais à vontade e entra na vida, no pessoal deles. Para ele é muito bom para eles tipo, meu, “elas tentam fazer alguma coisa para me ajudar, então estou conseguindo me comunicar com elas”. É muito bom para eles e para nós também, porque eles estão se sentindo bem e estão à vontade. Não estão excluídos, é uma fase muito boa e com isso eu me sinto muito bem (Tec.01).

O atendimento em Libras ou com o mínimo de comunicação que seja torna ao paciente surdo um momento acolhedor. Mesmo a Língua Brasileira de Sinais não sendo utilizada de forma fluente, ela auxilia na comunicação e proporciona ao paciente um amparo e tranquilidade, já que o ambiente hospitalar pode parecer assustador, mas de alguma forma isto é amenizado.

Considerações Finais

Ao retomar o objetivo deste estudo que consiste em identificar quais são as percepções dos profissionais de enfermagem sobre o processo de comunicação com pessoas surdas, algumas reflexões foram possíveis, pois os relatos das participantes abrangeram diversos aspectos em relação ao atendimento.

É evidente que a universalidade no atendimento ao qual tomamos como base para todas as pessoas não se concretiza. Acredita-se que pesquisas como esta proporcionam, ainda que indiretamente, a sensibilização dos profissionais de saúde e da comunidade em geral quanto à importância do conhecimento na Língua Brasileira de Sinais e assim diminuam diferenças sociais quer ainda hoje são tão nítidas, inclusive no ambiente de saúde. Importante salientar que mesmo com o curso realizado ainda é perceptível na fala das participantes a expressão “surdo-mudo” o que nos leva acreditar que mesmo necessitando de um atendimento universal ainda é preciso fortalecer questões simples sobre Libras e o surdo.

Torna-se indispensável a qualificação dos profissionais de enfermagem para realizar o atendimento eficaz aos pacientes que apresentam surdez, nos diversos âmbitos, seja em meio acadêmico desde a formação profissional, quanto a extensão do ensino, capacitando os profissionais em meio hospitalar através de cursos presenciais mais frequentes. Com isso, espera-se uma assistência mais humanizada, sem diferenças, focalizada no contexto de uma sociedade mais incluída e humana.

Identifica-se também que as participantes entendem a importância de saber Libras e de realizar atendimento nesta língua para o público surdo, promovendo cidadania destas pessoas e respeitando suas especificidades enquanto usuários de uma língua própria, sendo comprometido o atendimento caso este seja feito de qualquer maneira.

Há legislações que garantem estes atendimentos como expostas neste estudo, é necessário que estas sejam cumpridas para que os surdos sejam atendidos e acolhidos de maneira responsável e devida, como ocorre com as pessoas ouvintes, pois como visto os atendimentos devem ser realizados sem discriminação e de maneira que contemple os usuários em equidade.

Ao identificar a quantidade de surdos na cidade de Joinville é imprescindível

que se tenham profissionais qualificados para realizar atendimentos nos mais variados campos, pois como relatado em pesquisas o número de surdos é significativo e em algum momento eles utilizarão dos serviços de saúde.

Referências

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. **Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Brasília: Ministério da Justiça, 2005. Disponível em: <https://bit.ly/2VHgksD>. Acesso em 13 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras.** Diário Oficial União, Brasília, 23 dez. 2005. Disponível em: <https://bit.ly/2JENIDy>. Acesso em: 10 de nov. 2018.

BRASIL. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Revoga as resoluções do Conselho Nacional de Saúde n. 196/96, 303/2000 e 404/2008 e aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil Brasília, DF, 12 dez. 2012.** Disponível em: <https://bit.ly/36KNI8q>. Acesso em 29 jun. 2019.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno. Relação do paciente surdo com o médico. **Rev. Bras. Otorrinolaringol.**, São Paulo, v. 75, n. 1, p. 147-150, Feb. 2009. Disponível em: <https://bit.ly/3mQq2F1>. Acesso em 20 out2018.

CHICON, José Francisco; SOARES, Jane Alves. **Compreendendo os Conceitos de Integração e Inclusão.** 2013. Disponível em: <https://bit.ly/3go6ju3>. Acesso em 4 nov. 2018.

COSTA, Luiza Santos Moreira da; SILVA, Natália Chilinque Zambão da. Desenvolvendo atitudes, conhecimentos e habilidades dos estudantes de medicina na atenção em saúde de pessoas surdas. **Interface (Botucatu)** [online]. 2012, vol.16, n.43, pp.1107-1117. Epub Dec 11, 2012. ISSN 1414-3283. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-32832012005000051>.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 17-27, jan. 2008. Disponível em: <https://bit.ly/2JPDt9M>. Acesso em: 23 de ago. 2018.

HAMZE, Amélia. Integração ou inclusão? 2010. Disponível em: <https://bit.ly/3oxYaWV>. Acesso em: 01 set. 2018.

MINAYO, M. C. S (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

SCHMIDT, J. B. **A pessoa surda na educação superior: compreensões em torno do trabalho docente**. Dissertação de Mestrado - Univille. Joinville, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/2LdNTRi>. Acesso em: 29 jun. 2019.

SOUZA, M. T.; PORROZZI, R. Ensino de libras para profissionais de saúde: uma necessidade premente. **Rev. Práxis**, v.1, n. 2, p.43-6, 2009. Disponível em: <https://bit.ly/3otXiCq>. Acesso em: 29 jun. 2019.

Sobre os autores

Karla Ramlow Coelho. Enfermeira graduada pela Faculdade Ielusc. Cursando pós-graduação em Urgência e Emergência. Trabalha na Unidade de Pronto Atendimento do município de Araquari (SC). E-mail: karlaramlow@gmail.com.

Luana Claudia dos Passos Aires. Professora adjunta na Faculdade Ielusc. Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina e Mestra em Enfermagem pela mesma instituição. E-mail: luana.aires@ielusc.br.

Jelson Budal Schmidt. Professor assistente na Faculdade Ielusc e docente na Faculdade Guilherme Guimbalá (FGG). Mestre em Educação pelo programa de PPGE da Universidade da Região de Joinville (Univille). E-mail: jelson.schmidt@ielusc.br.