



QUALIDADE ASSISTENCIAL DO BANCO DE LEITE HUMANO: PERCEPÇÃO DE USUÁRIAS

QUALITY CARE OF THE BANK OF HUMAN MILK: THE PERCEPTION OF USERS CALIDAD ASISTENCIAL DEL BANCO DE LECHE HUMANA: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

Carla da Silva Conceição¹, Valdecyr Herdy Alves², Leila Rangel Silva³, Cleusa Alves Martins⁴, Diego Vieira Mattos⁵, Diego Pereira Rodrigues⁶

RESUMO

Objetivo: descrever o papel do Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antônio Pedro na assistência às usuárias. **Método:** estudo descritivo-exploratório com abordagem qualitativa, com 13 usuárias do Banco de Leite Humano que sofreram alguma intercorrência durante a amamentação. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada individual, analisados segundo o método de conteúdo proposto por Bardin. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa sob o parecer nº 0175.0.258.000-09. **Resultados:** a análise dos dados evidenciou a importância da implantação da linha de cuidado à mulher com problemas de lactação e a existência de condições inadequadas de estrutura podem ser fatores prejudiciais ao atendimento. **Conclusão:** problemas na lactação podem ser reflexos de uma linha de cuidado não instituída corretamente e a qualidade assistencial do Banco de Leite Humano se mostra de forma satisfatória às usuárias. **Descritores:** Aleitamento Materno; Enfermagem; Leite Humano.

ABSTRACT

Objective: to describe the role of the Human Milk Bank of Antonio Pedro University Hospital in assisting users. **Method:** a descriptive exploratory study with a qualitative approach, with 13 of the Human Milk Bank who experienced some complications during breastfeeding. Data were collected through individual semi-structured interviews, analyzed according to the method proposed by Bardin content. The research project was approved by the Research Ethics in the opinion paragraph 0175.0.258.000-09. **Results:** data analysis revealed the importance of implementing the line of care for women with breastfeeding problems and the existence of inadequate structure factors can be detrimental to care. **Conclusion:** problems in lactation may be reflections of a line not set properly care and quality of care Human Milk Bank satisfactorily shown to the users. **Descriptors:** Breastfeeding; Nursing; Human Milk.

RESUMEN

Objetivo: describir el papel del Banco de Leche Humana del Hospital Universitario Antonio Pedro en la asistencia a los usuarios. **Método:** se realizó un estudio descriptivo exploratorio con abordaje cualitativo, con el 13 del Banco de Leche Humana que sufrieron algunas complicaciones durante la lactancia. Los datos fueron colectados a través de entrevista semi-estructurada individual, analizados según el método de contenido propuesto por Bardin. El proyecto de investigación fue aprobado por el Comité de Ética de Investigación en el párrafo de opinión 0175.0.258.000-09. **Resultados:** el análisis de datos reveló la importancia de la aplicación de la línea de atención a mujeres con problemas de lactancia y la existencia de factores de estructura inadecuada puede ser perjudicial a la atención. **Conclusión:** los problemas en la lactancia puede ser reflejo de una línea no se establece correctamente el cuidado y la calidad de Banco de Leche Humana cuidado demostrado satisfactoriamente a los usuarios. **Descritores:** Lactancia Materna; Enfermería; Leche Humana.

¹Enfermeira, Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa/EEAAC, Universidade Federal Fluminense/UFF. Niterói (RJ), Brasil. E-mail: carlinhasilv@yahoo.com.br; ²Enfermeiro, Professor Titular, Departamento Materno-Infantil e Psiquiátrico, Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa/EEAAC/Universidade Federal Fluminense/UFF. Niterói (RJ), Brasil. E-mail: herdyalves@yahoo.com.br; ³Enfermeira, Professora Doutora, Departamento de Enfermagem Materno-Infantil, Escola de Enfermagem Alfredo Pinto/EEAP/UNIRIO. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. E-mail: rangel.leila@gmail.com; ⁴Enfermeira Obstetra, Professora Doutora, Faculdade de Enfermagem/FEN/UFMG. Goiás (GO), Brasil. E-mail: cleusa.alves@gmail.com; ⁵Enfermeiro, Mestre, Presidente da ABENFO-Goiás. Goiás-(GO), Brasil. E-mail: diegovmattos@hotmail.com; ⁶Enfermeiro, Mestrando, Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Universidade Federal Fluminense/EEAAC/Universidade Federal Fluminense/UFF. Niterói (RJ), Brasil. E-mail: diego.pereira.rodrigues@gmail.com

INTRODUÇÃO

A história da amamentação não é apenas determinada por aspectos naturais e biológicos, mas construída também pelo cotidiano das famílias, demonstrado em estudos científicos dos benefícios do aleitamento materno, principalmente após o parto.¹

A amamentação é um ato singular entre a mulher nutriz e seu bebê. Nessa forma de relacionamento se estabelece um vínculo afetivo iniciando uma relação de confiança entre mãe e recém-nascido. A prática do aleitamento materno oferece inúmeros benefícios tanto para o crescimento e desenvolvimento de lactentes, por suas propriedades nutricionais e antinfeciosas, para a mulher do ponto de vista biológico e psicossocial contribui na involução uterina, retorno ao peso corporal antes da gestação, além de contribuir como método contraceptivo - amenorreia lactacional quando oferecido exclusivamente, sob livre demanda.²

O aleitamento materno é fonte ideal de nutrição para o bebê, devendo ser exclusivo até seis meses de vida. O período difícil para o aleitamento materno ocorre nas primeiras duas semanas na residência da mulher, pois a inexperiência da puérpera diante de uma situação nova, diferente de toda sua vivência, deixa a mãe assustada e muitas vezes o sentimento de impotência perdura.³ Com isso, alguns problemas relacionados com a dificuldade inicial de amamentar, ou o desconhecimento a respeito da prática da amamentação, podem ocasionar complicações e levar ao desmame precoce.⁴

Durante o pré e o pós-natal, é importante que questões relacionadas à amamentação sejam trabalhadas, a fim de promover o seu êxito. Porém, quando isto não acontece e surgem complicações como fissuras mamilares, ingurgitamento e abscesso mamário, o Banco de Leite Humano (BLH) é o maior aliado para nutrizas nesse processo de aprendizado.

O Banco de Leite Humano é um centro especializado, sem fins lucrativos, responsável pela promoção, apoio e incentivo ao aleitamento materno exclusivo, sua importância são fortalecidas por políticas públicas de saúde voltadas para o incentivo à amamentação.⁴

As mulheres nutrizas, diante de intercorrências na amamentação recorrem ao atendimento de profissionais do Banco de Leite Humano, especializados em orientar e realizar técnicas que facilitam a manutenção

da lactação. Dentre essas ações incluem-se a massagem circular das mamas e a técnica de extração manual de leite, orientações para não usar nenhum produto nos mamilos além do próprio leite materno na presença de possíveis fissuras. A qualidade da assistência prestada é importante a fim de adquirir a confiança e promover o conforto e bem-estar de suas usuárias e, oferecer ao usuário o serviço da melhor forma possível, tendo em vista os recursos disponíveis.

Avaliação da qualidade da assistência em saúde configura hoje em um imperativo técnico e social deve ser vista sob o aspecto da estrutura que abrange os recursos materiais, os recursos humanos e as características organizacionais; processo que inclui todos os cuidados ao cliente, as contribuições vindas da família, rotinas e procedimentos administrativos e resultados que incluem mudanças e a satisfação apresentadas por clientes após a atribuição dos serviços de saúde.⁵

OBJETIVOS

- Descrever o papel do Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antônio Pedro na assistência às usuárias.
- Identificar as necessidades das usuárias são atendidas pelo Banco de Leite Humano.
- Analisar a satisfação das usuárias perante a qualidade assistencial do Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antônio Pedro.

METODOLOGIA

Estudo de cunho descritivo-exploratório com abordagem qualitativa. A investigação foi realizada após apreciação e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP) sob o parecer nº 0175.0.258.000-09, conforme prevê a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

A pesquisa teve como cenário a unidade do Banco de leite Humano do Hospital Universitário Antônio Pedro. A população do estudo foi composta por treze (13) mulheres usuárias do serviço que sofreram alguma intercorrência durante a amamentação, vinculado ao critério de inclusão no estudo. Todas assinaram voluntariamente o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo o anonimato e o sigilo das informações, confirmado com a utilização de um código alfa-numérico "Mulheres" (M₁... M₁₃) na análise e discussão dos dados.

A técnica para a coleta de dados foi à

entrevista semi-estruturada individual realizadas no domicílio das usuárias, no período de fevereiro a julho de 2010. As entrevistas foram gravadas em fita magnética com autorização das entrevistadas, transcritas pelos pesquisadores e validadas pelas entrevistadas, previamente à análise dos dados.

Para realizá-la, optou-se pela formulação da análise de conteúdo de Bardin.⁶ As unidades de significado que emergiram após a análise. Isto possibilitou discutir e estabelecer o ponto de vista das entrevistadas a fim de alcançar o objetivo do estudo e resultando duas categorias temáticas, a saber: Cuidados à nutriz com intercorrências na lactação, e banco de leite humano no olhar das usuárias.

RESULTADOS

As participantes desse estudo obteve uma predominância de sujeitos entre 30 e 39 anos, de etnia branca, com baixa escolaridade (oito anos ou mais de estudo), relacionamento estável, com presença de um companheiro, e que haviam realizado pré-natal.

Com relação complicações mamárias o surgimento ocorreu durante a permanência na maternidade; quatro (4) mulheres referiram terem sido acometidas, sendo três (3) por ingurgitamento mamário e uma (1) por fissura mamilar. Também nove (9) puérperas relataram que seus problemas nas mamas surgiram depois que foram para sua residência. As quatro mulheres que tiveram intercorrências na amamentação na maternidade relataram não terem tido nenhum tipo de orientação por parte dos profissionais de saúde.

Isto demonstra despreparo por parte da equipe quanto ao manejo clínico das complicações. Desse modo, vários fatores podem interferir na prática do aleitamento materno, tais como o despreparo de profissionais de saúde, que muitas vezes, desconhecem a conduta adequada para atuar com a mulher em processo de aleitamento materno.⁷ As entrevistadas informaram que recorreram ao atendimento no Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro após o surgimento das complicações mamárias. Dentre as 13 mulheres, 11 procuraram o Banco de Leite Humano devido ao ingurgitamento mamário, uma em virtude de fissura mamilar e uma por presença de mastite.

◆ Cuidados à nutriz com intercorrências na lactação

Quando a linha de cuidado não é instituída

de maneira adequada, isto pode afetar o bom andamento da amamentação e podem surgir complicações mamárias durante o período de amamentação, certamente as intercorrências podem ser prevenidas quando as mulheres são orientadas durante o pré-natal, parto e puerpério.

Identificamos que o pré-natal é um espaço relevante para as demandas das mulheres frente à amamentação, conforme os discursos das depoentes:

Falaram que era para pegar sol na parte da manhã ou no finalzinho da tarde. E sempre fazer massagem quando eu tomar banho. (M9)

Disseram que meu peito ia rachar, que ia doer muito, e que isso ia durar uns 15 dias. Que o peito ia calear, e aí depois eu não iria ter mais problemas. (M1)

O pré-natal é um momento propício às ações educativas, pois a gestante se sente aberta às orientações sobre a amamentação, parto e nascimento, e também, imediatamente após o nascimento a mãe deve colocar o recém-nascido ao seio para o primeiro contato com o filho e começar reconhecer a importância do aleitamento.

Mas, muitas vezes, a nutriz não sabe como cuidar e amamentar o recém-nascido e segundo os depoimentos das entrevistadas esse critério não é implementado sistematicamente, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde. Dentre os sujeitos, apenas duas (2) mulheres amamentaram seus filhos dentro da sala de parto, na primeira meia hora de vida do bebê. As demais amamentaram seus filhos após esse tempo, conforme se verifica nos relatos:

Eles não fizeram nenhum tipo de trabalho para aleitamento. Só quando as crianças foram para o quarto que falaram assim, bota pra mamar. (M13)

Ele foi mamar umas 10 horas depois. (M5)

O alojamento conjunto também é um local apropriado para ações educativas, os profissionais de saúde devem realizar o manejo clínico da amamentação, evitando assim, o acometimento de patologias mamárias. Porém, na realidade as maternidades nem sempre aproveitam essa oportunidade para estimular essa prática.

Além disso, observa-se a resistência dos profissionais de saúde e instituições nas abordagens de humanização ao parto e nascimento. A avaliação do programa nacional de incentivo ao aleitamento materno revelou falta de orientação acerca da amamentação nas maternidades.⁸ No estudo, identificou-se que a maioria das puérperas relatou que não

recebeu informações quanto a lactação, conforme ilustra a depoente:

Ela quase empedrou (a mama), dentro da maternidade ainda. Tanto é que eu fui ao Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro para esvaziar o peito. Na maternidade me mandaram ir para o Banco de Leite. (M4)

Assim, segundo os dados se verifica que as puérperas necessitam de apoio para a efetivação da amamentação e evitar o desmame precoce. Concluímos que, além dos objetivos específicos, o Banco de Leite funciona também como referência importante para apoiar mulheres que enfrentam dificuldades na amamentação.⁹

◆ Banco de leite humano no olhar das usuárias

O Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro tem preconizado em seu processo de trabalho assistir mulheres com complicações mamárias através de atendimentos no próprio serviço, por telefone e no domicílio das usuárias. Assim, as complicações relatadas por depoentes apontam que o ingurgitamento mamário, fissuras mamilares e mastite são os problemas mais comuns vivenciados no período puerperal. A busca por ajuda e apoio levam essas mulheres a buscarem centros de referências para o cuidado:

Quando acabou de nascer, no segundo dia começou a encher. Sentia dor, ficava duro. Aí as enfermeiras vieram me ajudar porque eu não estava aguentando. Começou a dar febre. Aí ela foi e me levou lá para baixo, ao Banco de Leite. (M7)

Este depoimento demonstra o quanto o Banco de Leite Humano é fundamental para contribuir na resolução de intercorrências, principalmente devido ao conforto e segurança como o centro de referência de apoio ao aleitamento materno, no manejo clínico da amamentação de forma correta, evitando o aparecimento de complicações.

Na perspectiva da linha de cuidado, o Banco de Leite Humano deve contemplar a mulher em sua totalidade, acompanhando-a desde o início de sua gestação, buscando o empoderamento da maternidade para que se sintam confiantes no processo da amamentação.

Os protocolos de cuidados enfatizam solucionar as necessidades das usuárias frente às demandas das complicações mamárias, em especial os ingurgitamentos, fissuras e mastite. Neste estudo foram essas patologias que predominaram. Desta forma, os bancos de leite deveriam localizar em locais de grande

visibilidade e fácil acesso a população:

Eu acho muito escondidinho. É muito longe da maternidade. Assim, eu não tive problema, mas de repente uma pessoa que queira ir lá embaixo, do oitavo andar pra ir, fica um pouco distante. (M4)

A fala da depoente chama atenção para local de instalação do banco de leite, não é propício para atender as necessidades das mulheres internadas na maternidade, visto que as mães se deslocam por todo hospital até o atendimento. Entretanto, quanto ao questionamento acerca do espaço disponível para atender as usuárias, as opiniões se divergem, como se observa nos depoimentos:

Assim, como eu tava sozinha, eu achei bom, mas eu acho que se tivesse mais de uma pessoa, eu acho apertado. Eu acho que se tiver mais gente [...] eu não sei como é o processo de trabalho, mas eu acho que fica bem complicado. (M5)

Porque não são todas as pessoas que procuram, que vão lá, que tem filho lá, que voltam e vão procurar o Banco de Leite. Não são todas as pessoas não. Eu acho que está num tamanho adequado. (M10)

A grande maioria das entrevistadas afirma que apesar de ter suprido suas necessidades o banco de leite possui uma estrutura pequena. Outra questão levantada pelas usuárias foi a privacidade.

É aquela coisa assim, quando eu tava com meu marido, se chegasse alguém, ele teria que sair. [...] Então assim, umas coisinhas assim que fossem melhores, mais privacidade. [...] Uma vez, por exemplo, meu irmão foi comigo, ele não pôde ficar porque tinha uma menina tirando leite. Aí eu tive que ficar sozinha. (M6)

Quanto à privacidade é essencial na hora do atendimento, embora as clientes sejam frágeis e precisam de alguém em que confia por perto como suporte emocional. A presença de um acompanhante é reconhecida como auxílio valioso no processo da amamentação.¹⁰

Alguns procedimentos realizados por profissionais do banco de leite foram citados pelas usuárias.

Botavam compressa gelada pra não produzir mais. Falaram pra eu fazer em casa. (M6)

A utilização de compressas frias se faz importante no tratamento do ingurgitamento mamário, pois provoca vasoconstrição, impedindo que haja uma grande produção de leite. Além disso, devem ser utilizadas entre as mamadas para aliviar a dor e o edema.¹¹ Entretanto, essa conduta não parte de protocolos, pois na verdade não se utiliza aplicações frias ou quentes, e sim aplicar massagens com ordenha manual do leite.¹²

A massagem circular nas mamas deve ser utilizada para o tratamento das patologias mamárias. As massagens delicadas nas mamas é importante na fluidificação do leite viscoso e no estímulo do reflexo de ejeção do leite.¹³ No Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro os profissionais se utilizam dessa técnica e ensinam às usuárias, conforme revela a ilustração:

Eles falaram que tinha que fazer massagem, que ia abrindo os ductos, aí o leite ia liberando. (M10)

O esvaziamento da mama também foi uma das técnicas utilizadas no Banco de Leite Humano é essencial para dar alívio à a mulher nutriz, diminuir a pressão mecânica nos alvéolos, aliviar o obstáculo a drenagem da linfa e edema, diminuir o risco de comprometimento da produção do leite e, sobretudo, da ocorrência da mastite.¹⁴

Sempre retirando o leite pra não poder empedrar. (M9)

Quando a mama já foi acometida, principalmente por fissuras mamárias utiliza-se o próprio leite materno para cicatrização, pois tem por objetivo formar uma camada protetora que permite a desidratação das camadas mais profundas da epiderme.¹³ Esse conhecimento também foi transmitido às usuárias:

Ensinaram a passar o próprio leite em volta [...] naquela rachadura para fechar. (M12)

Além de tudo, foi ressaltado que não se utilizassem de outros métodos além do aleitamento materno.

Continuar estimulando, oferecendo, e diminuísse as mamadeiras. (M12)

A introdução de outras formas de alimentação ao recém-nascido nesse momento é desnecessária. Quando ocorre complicação com a mama a mãe sente-se desconfortável de oferecer o seio a criança. A melhor forma para suplementação é a técnica do copinho, na qual se retira o leite manualmente e depois oferece à criança. Na suplementação da alimentação não utilizar chucas e mamadeiras, que muitas vezes, são prejudiciais pelo risco de infecções, redução do tempo de sucção na mama, interfere na amamentação livre demanda e altera a dinâmica oral.¹¹

Com relação a qualidade em saúde, o resultado enfoca a satisfação das usuárias frente ao atendimento no Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro. Quando questionadas acerca da importância de solução de suas complicações mamárias e manejo clínico do aleitamento materno, as respostas não divergem:

Se não fossem eles eu nunca teria amamentado minha filha. O peito encheu, empedrou, aí eu tive mastite, perda do bico um monte de coisa. Eu tive várias coisas, depressão pós-parto, e tudo foram elas. Elas que detectaram. Tudo foi por causa delas. Foi tudo o Banco de Leite, não foi a minha médica, foram elas. (M6)

Foi de alívio, de conforto, de ter certeza de que eu tava fazendo a coisa certa, a sensação de que o que você está fazendo pode piorar a situação é muito ruim. (M1)

A partir das falas, a linha de cuidado à mulher se fez essencial na vida das usuárias. O Banco de Leite Humano oferece atenção, o carinho, o conforto ajuda as mulheres se tornarem mais seguras na amamentação. Além disso, muitas vezes, encontra no BLH o apoio que procuravam, e que muitas vezes não recebem dos familiares, conforme observamos na ilustração de M2:

Eu queria amamentar, precisava amamentar. A família não apoiou, todo mundo “dá leite pra criança”, um desespero, o pai “para com isso, dá logo o leite”. Então sem o apoio de ninguém aqui eu só achei apoio lá. Então quando cheguei lá, “ah, estou em casa”. (M4)

A depoente relata que a assistência prestada pelo Banco de Leite Humano além de tratamento das complicações no decorrer da lactação, proporciona suporte emocional às usuárias, apoio, segurança e tranquilidade para manter o aleitamento.

DISCUSSÃO

A linha de cuidado abrange a integralidade da mulher desde o pré-natal, parto e nascimento e período puerperal, são estratégias que estabelecem o percurso assistencial com o objetivo de organizar o fluxo dos indivíduos, de acordo com suas necessidades.¹⁵

Em relação ao pré-natal, pesquisas apontam que a preparação da gestante tem efeitos positivos significativos no manejo adequado e tempo de amamentação. Escutar as gestantes suas preocupações, dúvidas, experiências e vivências e orientar individual e coletivamente pode ser o alicerce.¹⁶

O estudo revelou nos discursos que nove (9) mulheres não receberam orientações no pré-natal, e somente quatro receberam. O acompanhamento pré-natal é uma excelente oportunidade para as mulheres aumentarem seus conhecimentos com relação à amamentação.¹⁵

Os relatos descrevem a necessidade de capacitação profissional no campo da promoção e prevenção com evidências

científicas que sustentam o manejo clínico da amamentação, não apenas desenvolver ações na linha essencialmente curativa.

Para o resgate da cultura da amamentação as instituições devem investir em capacitação dos profissionais da saúde para o manejo da amamentação, nessa linha de pensamento a equipe de enfermagem que presta assistência pré-natal deve efetivar ações de prevenção das complicações, facilitando assim, o manejo clínico das mamas das mulheres nutrizas.¹¹ Vale ressaltar que, no alojamento conjunto ocorrem as intercorrências e esse momento se torna ideal para ações que incentivam o aleitamento, evitando o desmame precoce.

Na década de 90, o Ministério da Saúde elaborou o projeto “Iniciativa Hospital Amigo da Criança (IHAC)” que visa apoiar, proteger e promover o aleitamento materno e nesse sentido é necessário que as instituições apresentem uma organização diferenciada em seus serviços com equipe de saúde capacitada, e serviços de apoio à mulher no seu período gravídico-puerperal. E, para alcançar um conjunto de medidas denominada “Dez Passos para o Sucesso do Aleitamento Materno”, dentre as dez metas o 4º passo é ajudar as mães a iniciar a amamentação na primeira meia hora após o parto.¹⁷

O Banco de Leite Humano é um centro especializado responsável pela execução de atividades de coleta, processamento e controle de qualidade de colostro, leite de transição e leite humano maduro, para posterior distribuição. Além disso, também responde pela promoção e o incentivo ao aleitamento materno.¹⁴

O Banco de Leite Humano deve estar instalado em local de fácil acesso ao público, e neste caso deve estar localizado próximo à maternidade, a fim de facilitar o acesso às puérperas, e desta forma atingir seus objetivos.¹⁴ Entretanto, a existência de condições inadequadas da estrutura como a distância da maternidade e o espaço físico, foi citada pelas mulheres como fator prejudicial ao bom atendimento do serviço. Deve existir espaço bem estruturado, a fim de atender adequadamente suas usuárias, áreas designadas de modo para suficiente e proporcional à realização de todas as atividades às quais aquela unidade se propõe. É necessário possuir local para recepção do leite humano, registro de doadoras, higienização de doadoras e funcionários, ordenha processamento e estocagem, controle de qualidade e esterilização de materiais.

A qualidade assistencial em saúde é obtenção dos maiores benefícios em função

dos recursos disponíveis e dos valores sociais existentes.¹⁸ A estrutura é imprescindível para o bom funcionamento do Banco de Leite Humano, traz como avaliador da qualidade assistencial o processo como se desenvolve na linha de cuidado estabelecida no atendimento à clientela de acordo com o preconizado, ou seja, a integralidade da mulher.

A linha de cuidado se instala no Banco de Leite Humano através da estrutura, processo e resultados e segue um trajeto de assistência integral da mulher desde o pré-natal ao puerpério.

O indicador de resultado “grau de satisfação perante a assistência no Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro” segundo opinião da maioria das entrevistadas obteve grau satisfatório.

As usuárias no item “estrutura” consideraram ser importante rever a distância do setor da maternidade a fim de proporcionar às mulheres internadas facilidade de acesso. Quanto ao espaço físico do Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro se mostrou inadequado ao atendimento.

No que diz respeito ao item “processo” revelaram que houve domínio das técnicas de manejo nas complicações mamárias, os profissionais são atuantes na atenção às clientes, efetivamente, no processo de apoio ao aleitamento materno.

CONCLUSÃO

Este estudo revelou com clareza o papel dos centros de referências - banco de leite humano na atenção às nutrizas. É grande a demanda por ajuda e apoio ao aleitamento materno. Ressalta-se que os problemas na lactação podem ser reflexos de uma linha de cuidado não instituída adequadamente, que abrange o cuidado à mulher sua integralidade fortalecendo a prática no ato da amamentação. Além disso, verificou-se que a atenção, o carinho, o conforto contribuiu para as mulheres se tornarem mais seguras ao praticar o ato da amamentação.

A qualidade assistencial do Banco de Leite Humano do Hospital Universitário Antonio Pedro evidenciada pelas ilustrações das mulheres obteve um grau satisfatório de média. E, para se atingir uma qualidade assistencial deve-se apresentar uma estrutura e processos adequados, a fim de que se obtenham os resultados esperados, possibilitando desta forma, que a tríplice estrutura-processo-resultados esteja interligada.

É importante ressaltar que em relação à resolução das necessidades apresentadas pelas mulheres no Banco de Leite Humano, verificou-se que foram solucionadas durante o período da pesquisa.

REFERÊNCIAS

1. Benabou S, Duran ECM, Vale IN. Assessment of the breastfeeding technique in the rooming-in care of a university hospital. *J. Nurs UFPE on line* [Internet]. 2012 Nov [cited 2012 Oct 22];6(11):2735-43. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/2883/pdf/1647> DOI: [10.5205/reuol.2185-16342-1-LE.0611201216](https://doi.org/10.5205/reuol.2185-16342-1-LE.0611201216)
2. Ministério da Saúde (Brasil) [Internet]. Protocolo de atenção integral à saúde da mulher. Brasília; 2010. [cited 2012 July 19]. Available from: http://portal.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/05_08_2011_9.34.09.68795919f7565362b22dc5dadfadfe38.pdf
3. Ramos CV, Almeida JAG, Alberto NSMC, Teles JBM, Saldiva SRDM. Diagnóstico da situação do aleitamento materno no Estado do Piauí, Brasil. *Cad saúde pública* [Internet]. 2008 [cited 2010 Apr 22];24(8):1753-62. Available from: <http://www.scielo.br/revistas/reeusp/pinstruc.htm>
4. Alencar LCE, Seidl EMF. Breast Milk donation: women's donor experience. *Rev saúde pública* [Internet]. 2009 [cited 2010 Apr 22];43(1):70-7. Available from: <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/32569/34899>
5. Maia CS, Freitas DRC, Guilhem D, Azevedo AF. Percepção sobre a qualidade de serviços que atendem à saúde da mulher. *Ciênc saúde coletiva* [Internet]. 2011 [cited 2011 June 16];16(5):2567-74. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n5/a27v16n5.pdf>
6. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. 4. ed. Lisboa: Edições 70 LDA; 2009.
7. Paiva FCP, Araújo RT, Oliveira ZM. Atuação do projeto de extensão "vamos amamentar, mamãe?", no ano de 2006. *Rev saúde com* [Internet]. 2007 [cited 2010 May 11];3(261-9. Available from: <http://www.uesb.br/revista/rsc/v3/v3n2a07.pdf>
8. Reis KS, Soares FB, Lucca S, Carmo FC, Cruz NDC. Programas de incentivo ao aleitamento materno. *Rev digital nutrição* [Internet]. 2008 [cited 2010 Aug 19];2(3):1-13. Available from:
9. Ministério da Saúde (Brasil) [Internet]. Banco de leite humano: funcionamento, prevenção e controle de riscos. Brasília; 2008. [cited 2012 Aug 19]. Available from: <http://www.fiocruz.br/redeblh/media/blhanv2008.pdf>
10. Machado MMT, Bosi MLM. Compreendendo a prática do aleitamento exclusivo: um estudo junto a lactantes usuárias da rede de serviços em Fortaleza, Ceará, Brasil. *Rev bras saúde mater infant* [Internet]. 2008 [cited 2010 Nov 11];8(2):187-96. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v8n2/06.pdf>
11. Ministério da Saúde (Brasil) [Internet]. Atenção à saúde do recém-nascido: guia para os profissionais de saúde. Brasília; 2011 [cited 2012 Aug 19]. Available from: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/atencao_recem_nascido_%20guia_profissionais_saude_v1.pdf
12. Brasil. Ministério da Saúde. Doação de leite materno. Brasília; 2011.
13. Rezende J, Montenegro CAB. *Obstetrícia fundamental*. 12th ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2011.
14. Aprile MM, Feferbaum R. Banco de leite humano. Rio de Janeiro: Atheneu; 2011.
15. Ministério da Saúde (Brasil) [Internet]. Pré-natal e puerpério: atenção qualificada e humanizada. Brasília; 2006 [cited 2012 Aug 19]. Available from: http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/manual_puerperio_2006.pdf
16. Unicef [Internet]. Manual de Aleitamento Materno. Lisboa; 2008 [cited 2010 Set 03]. Available from: http://www.unicef.pt/docs/manual_aleitamento.pdf
17. Ortiz PN, Rolin RB, Souza MFL, Soares PL, Vieira TO, Vieira GO, et al. Comparing breast feeding practices in baby friendly and non-accredited hospitals in Salvador, Bahia. *Rev bras saúde mater infant* [Internet]. 2011 [cited 2012 June 24];11(4):405-13. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v11n4/v11n4a07.pdf>
18. Morais AS, Braga AT, Nicole AG, Tronchin DMR, Melleiro MM. Qualidade de avaliação em saúde: publicações em periódicos de enfermagem nas últimas duas décadas. *Rev enferm UERJ* [Internet]. 2008 [cited 2012 Apr 10];16(3):404-9. Available from: <http://www.facenf.uerj.br/v16n3/v16n3a18.pdf>

Submissão: 01/01/2013

Aceito: 20/02/2013

Publicado: 01/05/2013

Correspondência

Diego Pereira Rodrigues

Rua Desembargador Leopoldo Muylaert, 307

Bairro Piratininga

CEP: 24350-450 – Niterói (RJ), Brasil