

PANORAMA DE ADESÃO A DOAÇÃO DE SANGUE ENTRE COLABORADORES DE HOSPITAIS PARTICULARES NA ZONA OESTE DO RIO DE JANEIRO

K Todeschini, VA Brum, MECS Correa, ECG Venezia, EM Oliveira, BS Monteiro, F Akil, VPCD Santos, JS Campos

Grupo GSH, Brasil

Objetivo: Este estudo teve como objetivo identificar os fatores motivacionais e não motivacionais relacionados à doação de sangue entre os funcionários de hospitais, bem como o conhecimento sobre os locais de coleta. **Material e métodos:** Durante o período de fevereiro a junho de 2022, realizamos uma pesquisa com colaboradores de quatro hospitais. Os questionários foram disponibilizados em todos os setores dos hospitais por meio de formulários online e também manual. A identificação pessoal dos participantes não foi obrigatória. Os hospitais foram divididos em dois grupos com base na proximidade do centro coletor mais próximo. O Grupo A incluiu hospitais a uma distância de até 5 km, enquanto o Grupo B incluiu hospitais a uma distância de até 30 Km. **Resultados e discussão:** No Grupo A, participaram 269 colaboradores, sendo 72% mulheres e 28% homens. A maioria era da área de saúde (70%), e 49% já haviam se candidatado à doação, mas apenas 37% doaram efetivamente. Os principais motivos de inaptidão foram anemia, peso insuficiente e doenças prévias ou uso de medicamentos. Apenas 15% dos colaboradores conheciam o serviço de coleta que ficava a até 5 km de seus locais de trabalho. No Grupo B, participaram 90 colaboradores, sendo 84% mulheres e 16% homens. A maioria era da área de saúde (92%), e 53% já haviam se candidatado à doação, mas apenas 43% doaram efetivamente. Os principais motivos de inaptidão foram anemia e doenças prévias ou uso de medicamentos. Apenas 20% dos colaboradores conheciam o serviço de coleta que ficava a até 30 km de seus locais de trabalho. A captação de doadores e a disseminação do conhecimento sobre doação de sangue representam desafios para os serviços de hemoterapia. No Grupo A, a falta de tempo foi uma das principais justificativas para não doar, enquanto no Grupo B, a falta de tempo e a ausência de um motivo específico foram mencionados como razões para nunca se candidatarem. A motivação mais comum entre os doadores em ambos os grupos foi a possibilidade de salvar vidas. Apesar dos recursos visuais disponíveis e das ações de captação junto aos familiares de pacientes, a maioria dos colaboradores desconhecia o ponto de coleta do serviço de hemoterapia ao qual estava associado. **Conclusão:** É essencial desenvolver estratégias de treinamento e disseminação de informações sobre doação de sangue direcionada aos profissionais que trabalham em ambiente hospitalar, independentemente de sua área de atuação. Isso pode aumentar a conscientização sobre a doação e incentivar mais colaboradores a se tornarem doadores e propagadores do tema dentro da unidade hospitalar.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1211>

RELATO DE EXPERIÊNCIA: ACREDITAÇÃO DO HEMOCENTRO SEGUNDO REQUISITOS DA ISO 9001:2015

DGPML Santos^a, AS Silva^a, AF Morais^a, DSL Costa^a, YMA Cavaillé^a, AFC Oliveira^a, TFM Belmont^b

^a Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco (HEMOPE), Recife, PE, Brasil

^b Universidade de Pernambuco (UPE), Recife, PE, Brasil

Objetivo: Relatar a experiência de implantação do sistema de qualidade no Hemocentro Coordenador Recife/Pe (HEMOPE) com base na ISO 9001:2015. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, que abrange desde a fase de contratação da empresa responsável pela consultoria da auditoria até a fase pós-auditoria e avaliação dos resultados. O período de avaliação para acreditação ocorreu entre maio 2017 a fevereiro 2022. **Resultados e discussão:** A acreditação foi iniciada com a contratação de uma empresa de auditoria com a finalidade de realizar a consultoria para avaliar os requisitos necessários para obter a certificação ISO 9001:2015. Antes de iniciar os critérios para receber a qualificação da ISO, foi necessário rever os processos que não eram monitorizados por indicadores de qualidade e nem padronizados pela instituição. Após definir todas as diretrizes, fora estabelecido a implantação do planejamento estratégico e operacional visando garantir que os objetivos fossem alcançados dentro do período programado. Foram criados processos de auditoria interna, bem como estratégias para corrigir as não-conformidades eventualmente encontradas e ao mesmo tempo introjetar a nova perspectiva de mudança no comportamento institucional dos colaboradores do HEMOPE. Foi implantado e padronizado em todo hemocentro o Manual de Qualidade que permitiu estabelecer todas as diretrizes para fins de acreditação da auditoria externa, prevendo confecção de 11 (onze) SIPOC's que tinham o objetivo de mapear os processos e fluxos das áreas do hemocentro, elaboração de mais de 50 Protocolos Operacionais Padrão (POP) bem como a programação de atualizações e treinamento em serviço periódico, criação de formulários para registro de evidência de todas as ações executadas. Em março de 2021 foi realizada a primeira auditoria externa para fins de certificação, os colaboradores, gestão e direção foram confrontados a respeito dos processos e registros da instituição, nesta auditoria teve pontos de melhoria, principalmente em relação a estrutura física da unidade, porém os processos, registros e treinamento estavam de acordo com os requisitos da ISO, neste contexto o HEMOPE foi aprovado e recebeu a primeira certificação. Após um ano, em março de 2022, houve a segunda auditoria externa, a qual teve como o resultado a revalidação da certificação, houve grande melhoria inclusive na estrutura física do hemocentro, em relação aos processos, estavam todos em conformidade com o que estava preconizado, garantindo assim a permanência da certificação. O modelo de gestão de qualidade quando pautado em diretrizes eficientes e reconhecidas internacionalmente ajustados aos propósitos finalísticos da hemorrede pública estadual, conforme os ordenamentos legais que originaram a sua

organização, viabilizam mais segurança nos processos realizados, mais otimização dos recursos, assim como a melhoria contínua e valorização dos colaboradores. **Conclusão:** Ao longo do processo foi possível perceber que ao garantir a certificação da ISO 9001:2015 o sistema de qualidade se ajustou aos critérios do organismo internacional, garantindo a qualidade e segurança dos processos do ciclo do sangue por meio da elaboração dos instrumentos padronizados, dos fluxos de atendimentos, treinamentos periódicos da equipe.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1212>

IMPORTÂNCIA DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA A FIDELIZAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE NÃO RECORRENTES DO HEMORIO

PC Silva, MAR Mello, KC Nunes, VR Andrade, KO Santanna

Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti (Hemorio), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Objetivo: Apresentar e analisar as Ações Estratégicas do Setor de Promoção a Doação de Sangue (SPDS) do Hemorio na direção da fidelização de doadores não recorrentes. **Material e método:** Textos e legislações sobre a temática e levantamento de dados quantitativos do setor. A metodologia consiste em pesquisa documental com análise quanti-quali a luz materialismo histórico-dialético. **Resultados:** O hospital de referência em hemoterapia e hematologia do Rio de Janeiro (Hemorio) conta com o Programa Jovem Salva Vidas (PJSV), que visa garantir uma comunicação com a comunidade escolar e a consolidar a cultura da doação de sangue no estado do Rio de Janeiro. No ano de 2022 foram realizadas 13 palestras nas escolas, abrangendo em média 50 pessoas. Contamos ainda com o Resgate de doadores Inaptos Provisórios¹ (IP), uma importante estratégia de fidelização do Setor de Promoção à Doação de Sangue (SPDS) que nesse mesmo ano, contactou 180 doadores IP, dos quais 42 retornaram. **Discussão:** O SPDS faz parte da Hemoterapia, que é a primeira etapa do ciclo de sangue. No Brasil, este setor pode ser formado por profissionais que tenham nível superior na área da saúde e no Hemorio, é majoritariamente formado por assistentes sociais. É fundamental que a atuação desse profissional neste setor, democratize informações e conhecimentos que fomentem a promoção e prevenção no âmbito da saúde, por meio de uma prática que seja educativa crítica e que fortaleça a autonomia do doador (Brasil, 2015). **Conclusão:** Por ser parte do processo do cotidiano do trabalho profissional, a educação em saúde deve ser compartilhada por profissionais de outras áreas para que as ações sejam aprimoradas e fortaleçam o desejo do doador de praticar um ato solidário. Entendemos que a parceria do PJSV nas escolas, aproxima a importância da relação com outros profissionais de saúde, como professores, estudantes e seus familiares, esclarecendo dúvidas no que cerca à proteção da saúde. Vale destacar que esse Programa nas escolas, por meio da prática educativa, fortalece o conhecimento sobre o hospital o que leva também o acesso a informações sobre e desperta curiosidade sobre as doenças hematológicas.

A estratégia de Resgate de doadores IP trabalha na perspectiva de tornar doadores esporádicos em doadores recorrentes. No entanto, notamos que apesar do Hemorio estar localizado no centro do Estado, muitos doadores têm dificuldades de acesso. Assim, pontuamos a necessidade e possibilidade de maior descentralização do Banco de Sangue, visto que, é um desafio para a população chegar até o Hemorio. Seja por questões econômicas, de deslocamento ou de acesso a transporte público, dentre outros fatores. Em síntese, pensando nisso, e na perspectiva do retorno dos doadores, observamos a relevância de aprimorar estratégias efetivas para efetivação e retorno e a fidelização dos mesmos. ¹ Doadores Inaptos Provisórios podem ser definidos como “doador inapto temporário: doador que se encontra impedido de doar sangue para outra pessoa por determinado período de tempo, podendo realizar doação autóloga quando possível e necessário” (Brasil, 2016).

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1213>

INSTRUMENTOS DE ACOLHIMENTO E FIDELIZAÇÃO DE DOADORES E SUA INCIDÊNCIA NOS INDICADORES DE SATISFAÇÃO

MM Franceschi, L Rodrigues, L Figueiredo, S Garcia

Rede Hemosul, Campo Grande, MS, Brasil

Objetivo: Analisar os resultados dos indicadores de satisfação dos doadores, verificar tendências e refletir sobre a incidência das ferramentas de acolhimento e fidelização implantadas pela Gerência de Relações Públicas no Hemosul. **Material e métodos:** Foram analisados os Indicadores de Satisfação da Gerência de Relações Públicas/Comunicação Corporativa da Rede Hemosul MS, no recorte Hemosul Coordenador, responsável por 60% de toda a coleta do estado de Mato Grosso do Sul. No indicador da pesquisa quantitativa aplicada mensalmente aos doadores de sangue, fez-se um recorte dos últimos três anos, 2020, 2021 e 2022. Também foi evidenciado o número de questionários respondidos e o percentual correspondente dessa amostra em relação ao universo pesquisado. Também foram analisados os mesmos 3 anos do indicador de satisfação dos elogios, escritos na área qualitativa da pesquisa, espontânea e opcional. Cabe destacar que as ferramentas de acolhimento existem há 16 anos, porém, os indicadores quantitativos há 6 anos e o qualitativo, do elogio, há 3 anos. Do ponto de vista da comunicação estratégica são analisadas 100% das interações que chegam à Gerência, pelos diversos canais de atendimento: presencial, telefone, ouvidoria site do Hemosul, ouvidoria do SUS, pesquisa de satisfação, in box do facebook, direct do instagram e outros. **Resultados:** Quanto à análise quantitativa, via questionário de satisfação, aplicado aos doadores de sangue que compareceram no Hemosul Coordenador, os índices encontrados foram (média amostral entre 17 a 20%): 2020 – Média de Doadores: 3.704 candidatos à doação; Média de Questionários respondidos: 699; Média Percentual de Satisfação: 95,57%; 2021 – Média de Doadores: 3.613 candidatos à doação; Média de Questionários