

2021, nas unidades do RJ foram devolvidas as pesquisas preenchidas de 37 unidades, destas, 20 unidades apresentaram 100% de satisfação, e 17 unidades obtiveram um resultado menor que 100%, com média de 96%, porém sem impacto para o processo transfusional. Vale ressaltar que as unidades que não apresentaram performance de 100%, prevalece solicitação de mais treinamentos para as equipes das unidades hospitalares onde as agências estão locadas, e temas como por exemplo para identificação de reação transfusional. **Discussão:** Analisando 2022, podemos evidenciar que foram devolvidas pesquisas preenchidas de 47 unidades, 30% a mais que 2021, em decorrência da entrada de novas unidades de atendimento do GSH. Avaliando a performance das pesquisas aplicadas em 2022 das 17 unidades que obtiveram resultado menor que 100% em 2022, 9 conseguiram obter 100% em 2022. E 20 unidades que obtiveram performance de 100% em 2021 mantiveram em 2022 o mesmo desempenho. **Conclusão:** Observa-se que perguntas assertivas com foco em pontos críticos e estratégicos, com tabulação, tratamento adequado dos dados e análises contribui para estruturação de ações perfilizadas para cada cliente hospital. Através da pesquisa de satisfação é possível reduzir intercorrências, incentivar e aumentar a fidelização dos nossos parceiros, ampliar as áreas de interação, contribuindo para a segurança do paciente e qualidade dos processos, esse é o foco do nosso serviço.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1309>

SATISFAÇÃO DE DOADORES DE SANGUE E AFÉRESE NA HEMORREDE HEMEPAR

ST Stinghen^a, R Pavese^a, LAL Souza^a,
D Gorski^a, AV Pereira^a, CS Costa^a, JF Oliveira^b,
GV Kucek^b, ERPH Folda^a

^a Centro de Hematologia e Hemoterapia do Paraná (Hemepar), Curitiba, PR, Brasil

^b Núcleo de Informática e Informações - NII - SESA/PR, Curitiba, PR, Brasil

Introdução/objetivo: A pesquisa de satisfação dos doadores de sangue nos serviços de hemoterapia permite identificar e corrigir falhas e aumentar a fidelização. O objetivo deste estudo foi avaliar a qualidade do atendimento ao doador de sangue/aférese na hemorrede Hemepar. **Material e métodos:** No período de 01/11/2022 a 31/07/2023, foram realizadas 11.563 pesquisas de satisfação de doadores de sangue/aférese em 21 unidades da hemorrede. O questionário foi disponibilizado por QR CODE (on-line) ou impresso quando necessário. Para cálculo do NPS - Net Promote Score, foi perguntado ao doador "De 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar o Hemepar para um amigo ou parente?". Os doadores foram distribuídos em promotores (notas 9 e 10); neutros (notas 7 e 8) e detratores (notas 0 a 6). O NPS foi calculado pelo n° de promotores/n° total de respostas (% promotores) menos o n° clientes detratores/n° total de respostas (% detratores). Para o cálculo do CSAT - Customer Satisfaction Score, indicador da satisfação dos doadores após a experiência da doação, foram formuladas as questões para avaliar com nota de 1 a 5: atendimento na

recepção, triagem clínica/ hematológica, coleta, copa e limpeza do local, onde 1 significa muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 indiferente, 4 satisfeito e 5 muito satisfeito. O CSAT foi calculado pelo percentual de notas 4 (satisfeito) e 5 (muito satisfeito). Os dados da pesquisa foram analisados com a ferramenta de BI (Business intelligence) Metabase que permite criar relatórios e dashboards. Após responder o questionário, foi disponibilizado para o doador o formulário on-line do Sistema Integrado de Gestão e Ouvidoria - SIGO, ou impresso quando necessário, o qual permite fazer elogios, sugestões, solicitações, reclamações e/ou denúncias. **Resultados:** Das 11.563 respostas, 11.373 doadores foram classificados como promotores, 125 neutros e 65 detratores. O NPS da hemorrede Hemepar foi de 97,8. A satisfação dos doadores (CSAT) foi de: 98,9% na recepção, 98,5% na triagem clínica/hematológica, 99,4% na sala de coleta e na copa e 99,5% estavam satisfeitos com a limpeza. O CSAT médio foi de 99,1%. A margem de erro foi de 1,2%, e o intervalo de confiança - IC de 99%. Das 543 manifestações no sistema SIGO, a maioria (366) foi de elogios (67,4%), seguido por 130 (23,9%) reclamações, 22 (4,1%) sugestões, 21 (3,9%) solicitações, 3 (0,6%) denúncias e uma (0,2%) referente a lei de acesso à informação. **Discussão:** Os resultados demonstram que a grande maioria dos doadores de sangue total e aférese da hemorrede Hemepar são promotores (98,4%), colocando a instituição em nível de excelência. Além disso, 99,1% dos doadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento. Estes dados podem ser atribuídos às ações realizadas desde o início da pandemia de COVID-19, com destaque para o agendamento on-line da doação. As manifestações dos doadores no sistema SIGO, corroboraram com estes dados. A cada 4 doadores que fizeram elogios ou reclamações, 3 elogiaram o atendimento. Os elogios foram repassados aos funcionários por meio de um certificado de elogio com a finalidade do reconhecimento e satisfação destes. **Conclusão:** Os resultados demonstram o nível de excelência da hemorrede Hemepar e satisfação dos doadores com o atendimento. Doadores satisfeitos têm maior probabilidade de promover a divulgação do serviço de hemoterapia e quanto melhor sua experiência, maior a chance de retornarem outras vezes, aumentando o número de doadores fidelizados.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1310>

VALIDAÇÃO DO CONTADOR HEMATOLÓGICO SYSMEX XP300 NO LABORATÓRIO DE CONTROLE DE QUALIDADE DE HEMOCOMPONENTES – COLSAN

TG Sacramento, CP Melo, CB Costa, CP Arnoni,
A Cortez, F Latini

Associação Beneficente de Coleta de Sangue (COLSAN), São Paulo, SP, Brasil

Introdução: A análise celular através do contador hematológico Sysmex XP-300 na rotina do laboratório de controle de qualidade de hemocomponentes é utilizada como uma triagem para avaliar se as contagens plaquetárias (PLT), do concentrado de plaquetas (CP) obtido por centrifugação do