

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

sangue total encontram-se dentro dos parâmetros previstos pela legislação vigente. **Objetivo:** Validar o contador hematológico Sysmex XP-300 para contagem de plaquetas na rotina de hemocomponentes do laboratório de controle de qualidade de hemocomponentes da Associação Beneficente de Coleta de Sangue – COLSAN em comparação com metodologia de contagem em câmara de Neubauer. **Metodologia:** Foram realizadas duas etapas de testes, na primeira etapa foram realizados os testes de reprodutibilidade utilizando os controles do fabricante (baixo, médio e alto), onde foi avaliado o coeficiente de variação das contagens de plaquetas, executando 20 testes para cada controle ao longo de 5 dias. Na segunda etapa, 20 amostras de concentrado de plaquetas obtidas de sangue total por metodologia de PRP foram testadas na metodologia manual (Câmara de Neubauer + Oxalato de Amônio 1%) e metodologia automatizada (Sysmex XP-300). **Resultados:** Na primeira etapa dos testes o coeficiente de variação dos resultados dos controles do fabricante foi de 5,99%, 4,32% e 3,13% para os controles baixo, médio e alto respectivamente. Já na segunda etapa pode-se perceber uma variação de 0,62% entre as duas metodologias para os resultados médios de contagem de plaquetas por unidade dos 20 concentrados de plaquetas obtidos de sangue total. **Conclusão:** O resultado da validação do contador hematológico Sysmex XP-300 na rotina de contagem plaquetária para o laboratório de controle de qualidade de hemocomponentes foi satisfatório, sendo sua principal vantagem o menor tempo de realização do teste, quando comparado à rotina de contagem em microscopia.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1311>

INOVAÇÃO NO SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE UM HEMOCENTRO PÚBLICO COM CUSTO ZERO, É POSSÍVEL?

PBS Icibaci^a, A Chiba^a, R Rizzo^b,
D Langhi-Junior^{a,b}, M Barros^a

^a Hemocentro Universidade Federal de São Paulo
(Hemocentro UNIFESP), São Paulo, SP, Brasil

^b Associação Brasileira de Hematologia,
Hemoterapia e Terapia Celular (ABHH), São Paulo,
SP, Brasil

Introdução: A transformação digital permite alcançar eficiência em processos, proporcionando o desenvolvimento de soluções tecnológicas para melhorar a qualidade e otimizar o tempo. Inovar no setor público é fundamental, mas o custo da implantação pode ser uma barreira. O Sistema de Gestão de qualidade de um Hemocentro deve ser eficiente e produtivo em suas tarefas, realizar tratativas dinâmicas e resolutiveiras de não conformidades, e implantar melhorias contínuas nos processos com base na satisfação dos doadores. Quando não se tem um sistema informatizado robusto implantado no serviço, esses processos se tornam laboriosos, demandando tempo demasiado no gerenciamento e manutenção manual dessas atividades. Além disso, a abertura de não conformidades pelos profissionais do Hemocentro, e o preenchimento da pesquisa de satisfação de doadores de forma manual é desestimulada pela Era Tecnológica em que vivemos.

Considerando que esses dois processos são indicadores chave da qualidade de uma Instituição, e demonstram diretamente os focos de fragilidades que precisam ser aprimorados, a inovação nesses processos é de extrema relevância, mas como implementar tecnologia sem gerar custos? **Objetivos::** Demonstrar a implementação de inovação e tecnologia com o uso de QR code para o preenchimento do formulário de não conformidades e para a pesquisa de satisfação do doador de sangue, sem gerar custos à Instituição. **Métodos:** O google forms foi utilizado para o desenvolvimento do formulário de não conformidade com as mesmas perguntas do formulário manual, bem como para a elaboração de perguntas para a pesquisa de satisfação de doadores. Posteriormente, foram produzidos os respectivos QR codes para acesso a cada formulário. O QR code de abertura de não conformidades foi impresso e disponibilizado em todos os setores. Todos os colaboradores foram treinados na utilização da nova tecnologia. O QR code para acesso à pesquisa de satisfação foi impresso e disponibilizado na sala do lanche para o doador de sangue, que são orientados pelos funcionários do setor. **Resultados:** A implantação dos formulários via QR code facilitou o acesso pelos usuários, alinhado à expectativa digital do momento atual. Observamos uma melhor interação entre os profissionais (não conformidades) e doadores (pesquisa de satisfação) com o processo. Houve, ainda, otimização do tempo da Gestão da qualidade na análise das informações e proposição de ações corretivas e de melhorias junto aos processos, já que o formulário elabora a avaliação estatística das informações e desenvolve os indicadores automaticamente. **Conclusão::** A inovação tão necessária para o avanço na área de gestão de qualidade em hemoterapia, pode ser alcançada sem custos. Essa transformação digital, está contribuindo substancialmente, para a tomada de decisões mais precisas, eficazes e pertinentes nas ações de melhoria contínua, com otimização do tempo do gestor, redução do valor empregado em impressão, sem agregar custo adicional ao Hemocentro.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1312>

ANÁLISE DE PERCENTUAL DE CONFORMIDADE EM AUDITORIAS INTERNAS DE PRONTUÁRIOS AMBULATORIAIS NO GRUPO GSH

APC Rodrigues, EAS Moraes, MC Costa,
PG Moura

Grupo GSH, Brasil

Objetivo: Avaliar a conformidade de prontuários de pacientes atendidos para realização de transfusões, sangrias terapêuticas e transfusões de troca, no Grupo GSH, nos Bancos de Sangue que atuam com ambulatório transfusional. **Materiais e métodos:** Levantamento dos índices de conformidades mensais das auditorias de prontuários de transfusão e sangria ambulatoriais no período janeiro de 2022 até junho de 2023, nas 4 unidades ambulatoriais localizadas no Recife, São Paulo e Rio de Janeiro (2 unidades Centro e Barra da Tijuca). Itens avaliados: Identificação do paciente, preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE),