

IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO HEMOSC: UMA ADAPTAÇÃO EM MEIO A PANDEMIA



KH Arceno, RRF Melo, NF Freitas, J Barbosa, EA Vieira, MFA Oliveira, MK Avila

Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC), Blumenau, SC, Brasil

Objetivos: O presente estudo tem como objetivo relatar a experiência dos autores na utilização de aplicativo de mensagens instantâneas, como ferramenta para a pesquisa de satisfação dos clientes (PSC), no HEMOSC. O estudo foi fundamental para avaliar a possibilidade da implantação do novo método de comunicação com os clientes, devido à necessidade de adaptação frente a pandemia SARS-CoV-2. **Materiais e métodos:** Este relato foi idealizado por meio do redesenho dos moldes da pesquisa de satisfação dos clientes, com a implantação do uso de aplicativo de mensagens instantâneas no ano de 2020, bem como, manter os requisitos legais da Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017, as normativas da ISSO 9001:2015 e aos padrões da AABB, no que tange a comunicação e os instrumentos de tratativas das manifestações dos clientes (doadores e pacientes). A proposta foi idealizada pela Coordenadoria de Planejamento e Qualidade (CPQ), aprovada pela direção e executada pelos responsáveis do processo na hemorrede. Caminho metodológico: 1) Definição do fluxo: encaminhamento da pesquisa, retorno das manifestações e registro das informações necessárias para o relatório final; 2) Desenvolvimento do material – *folder on line*, para envio da pesquisa aos doadores e pacientes e agradecimento em caso de elogios; 3) Elaboração de planilha de registro das informações, recebidas da pesquisa aplicada por meio da ferramenta; 4) Validação, padronização e treinamento do processo; 5) Aquisição e distribuição de aparelhos celulares, provenientes da doação da Receita Federal, por meio de projetos da instituição; 6) Download do aplicativo e implantação do método. **Resultados:** De acordo com o levantamento de dados, foi possível constatar considerável acréscimo de participações na pesquisa. Verificou-se que de Maio a Dezembro de 2019 ocorreram 6.674 manifestações de clientes (doadores e pacientes). Já no ano de 2020, após implantação da ferramenta, comparado a este mesmo período, o total foi de 12.357, representando 85% no aumento de manifestações, o que demonstra a adesão dos colaboradores e clientes ao método utilizado. **Discussão:** Durante a implantação do aplicativo os outros canais de comunicação, como: formulário físico, site, ouvidoria e redes sociais foram mantidos, entretanto, o maior número de participações está relacionado ao novo método. O índice de satisfação se manteve acima de 97%, sendo possível observar mais proximidade entre instituição e seus clientes, o que evidenciava a eficácia do método utilizado. **Conclusão:** Embora com todas as dificuldades enfrentadas e as alterações realizadas devido a pandemia, a implantação do aplicativo demonstrou excelentes resultados e reafirmou a importância da busca contínua das instituições em promover a qualidade dos seus serviços,

independente do cenário atual. O método possibilitou maior interação entre os clientes e a instituição, agregando mais uma ferramenta para identificar as possíveis melhorias nos processos e ainda, afirmar o alto índice de satisfação dos clientes, quanto aos serviços de saúde prestados no HEMOSC.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.622>

IMPORTÂNCIA DA LAVAGEM DE MÃOS PARA PREVENIR A DISSEMINAÇÃO DA COVID-19



WS Teles^a, ALJ Moraes^b, AMMS Barros^c, RC Torres^a, MC Silva^d, PCCS Junior^a, RN Silva^a, MHS Silva^e, A Debbo^f, MF Costa^a

^a Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), Aracaju, SE, Brasil

^b Centro Universitário Estácio de Sergipe, Aracaju, SE, Brasil

^c Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

^d Faculdade Pio Décimo (FAPIDE), Canindé de São Francisco, SE, Brasil

^e Faculdade Agés de Medicina, Jacobina, BA, Brasil

^f Universidade Tiradentes (UNIT), Aracaju, SE, Brasil

Introdução: Desde a percepção do novo coronavírus (SARS-CoV-2), responsável pela disseminação do surto descoberto pela primeira vez na cidade de Wuhan, China, em dezembro de 2019, a raça humana tem vivenciado um difícil problema sanitário global, ardeadas de exatidão no que diz respeito aos caracteres epidemiológicos, sorológicos e sua facilidade de se disseminar. As infecções relacionadas à assistência à saúde têm ocorrência em várias instituições assistenciais de saúde, tanto em países desenvolvidos como subdesenvolvidos, acometendo aproximadamente 1,4 milhões de pacientes em todo o mundo, resultando em altos números de morbimortalidade, prolongamento do tempo de internação, resistência de microrganismos e óbitos. Apresentam diversas causas e tem várias relações multifatoriais. A higienização das mãos retrata a conduta apartada primordial como tática de minimização da incidência das infecções ambulatoriais e hospitalares. **Objetivo:** O objetivo deste estudo foi orientar os profissionais do setor de ambulatório de um centro de Hemoterapia no período de 10 a 26 de fevereiro de 2020, com intuito de melhorar os métodos de limpeza e higienização e prevenção acerca da COVID-19. **Material e métodos:** Foi realizado um treinamento teórico através do Google Met., que é um serviço de comunicação por vídeo desenvolvido pelo Google. O treinamento foi realizado em cinco módulos com carga horária 30h com os funcionários envolvendo o preenchimento do check-list, baseado no manual Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, Higienização das Mãos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resultados:** Dos 32 funcionários que executam suas atividades profissionais no setor de transfusão e ambulatório que responderam o instrumento de pesquisa, 75% (24) eram do sexo feminino e 25% (08) do sexo masculino. O nível de formação acadêmica variou entre os docentes: 9,3% (3) são Enfermeiros,