

Qualidade, um conjunto de atividades internas para um melhor entendimento e execução da metodologia aos gestores, como treinamentos, suportes direcionados, divulgação de materiais didáticos, dentre outros. Os resultados obtidos possibilitam subsidiar os gestores com informações que fomentam uma melhor análise da atuação da empresa, de que forma isso vem ocorrendo para tomada de decisões assertivas. **Conclusão:** O novo *check list* possibilitou avaliar a implantação das ROP's nas atividades e processos das unidades. Os resultados evidenciados em cada ROP, sustentam que a segurança do atendimento oferecida aos doadores e pacientes no Serviço de Hemoterapia, vem sendo alcançado. Todas as ações internas desenvolvidas pelo Time da Qualidade, foi de extrema importância para o resultado do cumprimento das práticas seguras, assim como no engajamento de todos os colaboradores e gestores. Esses resultados evidenciam melhoria da qualidade do serviço prestado, propicia oportunidades para o desenvolvimento das equipes e processos envolvidos, acarretando a melhoria da prática esperada na execução do atendimento no Serviço de Hemoterapia e no desfecho para o doador e o paciente.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.874>

ADESÃO DO TIME OPERACIONAL DA REGIONAL NORTE E NORDESTE À CULTURA DE NOTIFICAÇÃO DOS INCIDENTES E NÃO CONFORMIDADES

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, EC Gonçalves, TS Claudio, ACCC Azevedo, VM Oliveira, RFD Santos

Grupo GSH, Brasil

Introdução: A cultura de notificação nas organizações de saúde é fundamental para que consigamos identificar melhorias nos processos. A Regional Norte e Nordeste conta com os Bancos de Sangue e as Agências Transfusionais. A interação do Time da Qualidade com as lideranças técnicas, através de Auditorias Internas, Visitas de Acompanhamento, Reuniões da Qualidade e Suportes, foram extremamente importantes para que o aumento do número de notificações se tornasse realidade. **Objetivo:** Demonstrar de forma quantitativa a adesão à cultura de notificação pelos Times, além da importância de uma comunicação eficiente que é parte do processo de melhoria contínua e segurança do paciente. **Método:** Programa de Integração da Qualidade, Suportes Personalizados, Sensibilização realizada pelo Time da Qualidade nos diversos Fóruns interdisciplinares do Grupo GSH. **Resultados:** Comparando o número de notificações no segundo semestre de 2021 com o primeiro semestre de 2022 obtivemos um aumento de 278%. Um resultado extremamente positivo, para uma regional onde a cultura de notificação precisava ser fortalecida. **Discussão:** A identificação da necessidade de melhoria deste processo, vem sendo evidenciada pelos próprios gestores e junto com o Time da Qualidade que foi reestruturado regionalmente para apoiar mais de perto essa importante Regional, na visão de melhoria através da implementação desta cultura. Utilizamos as seguintes ferramentas para obter

os resultados. **Suportes personalizados:** Ressaltamos sempre a importância de ao menos dois registros de notificações mensal por unidade/setor. Desta forma, ao decorrer do período, reforçamos através de mensagens e comunicados personalizados para cada liderança técnica a importância deste registro e da identificação de melhorias nos processos. **Auditorias internas:** Durante o processo de Auditorias Internas, reforçamos diretamente com o Time Operacional a importância da notificação, além de avaliar se existem os subsídios para que estes registros sejam realizados, como: Urna para Notificação, Formulário de Ocorrências, QR CODE ativo para notificação através dos Smartphones, Listas de Treinamento para equipe. **Programa de integração da qualidade:** Tem como foco a aprendizagem constante e a proposta de realizar qualificação e reciclagem aos gestores regionais, em conhecimentos relacionados a Qualidade e Segurança do Paciente, sobretudo frente utilização do sistema SA Interact como principal ferramenta de gerenciamento de processos. **Fóruns interdisciplinares do Grupo GSH:** Abordagem do Time da Qualidade sobre a importância da ferramenta de notificação para identificação de melhorias de processos. **Conclusão:** Um excelente resultado obtido através de uma melhoria na comunicação e na disseminação da importância das ferramentas de qualidade, além da identificação de melhoria nos processos através do registro de ocorrências. Esperamos que cada vez mais os resultados sejam positivos e principalmente a cultura de notificação seja vista de forma positiva.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.875>

O USO DO QR CODE PARA NOTIFICAÇÕES DE INCIDENTES E NÃO CONFORMIDADES

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, EC Gonçalves, ACCC Azevedo, VM Oliveira, TS Claudio, LSM Oliveira, GD Sobral

Grupo GSH, Brasil

Introdução: Incidentes: são eventos ou circunstâncias que poderiam resultar, ou resultaram, em dano desnecessário ao doador ou paciente. Há 4 grupos de incidentes: Circunstância de Risco, Quase Erro, Evento com Dano e Evento Sem Dano. Para garantir a segurança dos seus doadores e pacientes, o Grupo GSH, Acreditado nível Diamante pelo Programa *Qmentum International*, atende as Práticas Organizacionais Obrigatórias do Programa elegíveis aos Serviços de Hemoterapia, dentre elas a ROP 1 - Notificação de Eventos. Diante do avanço da tecnologia, visando aumentar a abrangência do acesso ao fluxo de notificação e otimizar o processo, o Grupo disponibilizou aos colaboradores, com apoio do Time da Qualidade GSH, o fluxo de notificação via QR Code, possibilitando um acesso rápido para o registro pelos smartphones. **Objetivo:** O estudo tem como objetivo demonstrar a implantação do QR Code como ferramenta para notificação pelos colaboradores do Grupo GSH para o fortalecimento da cultura de segurança, bem como melhoria dos processos. **Método:** Para desenvolvimento deste artigo foram utilizados dados coletados do sistema AS Interact, identificando as notificações via QR Code

através do preenchimento do campo “Ocorrência aberta via Forms pela Equipe?” no formulário eletrônico. **Resultados:** Quando observado o período (agosto/21 a junho/22) de implantação da notificação via QR Code evidenciou-se que em média 16%, foram realizadas através do QR Code. Ressaltando o aumento da adesão das notificações via QR Code de 25% a 30% no quantitativo mensal das notificações do Grupo GSH dos meses de janeiro a maio de 2022. **Discussão:** No Grupo GSH pode-se registrar as ocorrências através do formulário de notificação manual e depositar na urna, pelo QR Code para preenchimento eletrônico disponível em cada unidade e direto no sistema SA. As notificações são analisadas pelo Diagrama de Ishikawa para Investigação do caso e tratadas conforme proposto no Plano de Ação, criando ações corretivas e barreiras preventivas. O desfecho ocorre após a verificação da efetividade analisada pelo próprio notificante, fortalecendo assim o fluxo e evitando as reincidências. No segundo semestre de 2021 foi criado o formulário de notificações em formato eletrônico utilizando o Forms via QR Code. O Time da Qualidade GSH, treinou os gestores na criação do formulário das unidades, bem como a geração do QR Code e do link para os colaboradores realizarem as notificações. O formulário de notificação eletrônico contém os mesmos campos do formulário físico com preenchimento obrigatório e o campo “autor da notificação” é opcional, assim o colaborador não precisa se identificar. Após a notificação realizada pelo colaborador via QR Code o gestor local receberá as notificações de sua unidade via e-mail e realizará o registro no sistema SA. **Conclusão:** Com base na análise de dados observou-se que houve aumento da adesão do QR Code para notificação no Grupo GSH. O suporte realizado pelo Time da Qualidade e o trabalho junto com os gestores das unidades sobre a importância da notificação, bem como o acesso rápido dos colaboradores para o registro via QR Code contribuem para melhoria contínua dos processos fortalecendo a cultura de segurança no Grupo GSH.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.876>

O IMPACTO DA DISSEMINAÇÃO DA CULTURA DA QUALIDADE ATRAVÉS DO PROGRAMA INTEGRAR

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, ACCC Azevedo, LSM Oliveira, GD Sobral, AF Paiva, MPR Lange, BG Mota

Grupo GSH, Brasil

Introdução: Melhoria contínua é a tradução no português do termo *Kaizen*, que significa mudança (*kai*) para melhor (*zen*). As ações para promoção da melhoria contínua devem ser constantes, e, com base nos padrões requeridos na metodologia canadense para Certificação *Qmentum International* foi desenvolvido o programa para capacitação dos colaboradores. **Objetivo:** Descrever a construção do Programa Integrar apresentando os resultados obtidos. **Método:** Utilizados dados coletados referentes a adesão ao programa e a performance das equipes correlacionadas ao conteúdo dos treinamentos. **Resultados:** A mensuração dos resultados obtidos consiste a

partir do comparativo da adesão dos colaboradores ao programa, totalizando 1.715 participações com 457 certificados distribuídos. Dentre os resultados é possível quantificar por regional entre outubro/21 a junho/22 o aumento significativo da utilização das ferramentas. Entre elas estão: Ocorrências registradas, a crescente de 36,11% comparado ao ano anterior; Implantação das ferramentas da Qualidade (PDSA, FMEA + 5W3H), com a crescente significativa de 56%; Gestão de Documentos a partir do fornecimento de lista mestra, gerando a crescente de 87,4% nas impressões e leitura; Adequação da parte estrutural dos indicadores de desempenho no sistema informatizado com elaboração de 46 fichas técnicas e implantação destas em 187 unidades existentes no Grupo; Tratativas com avaliação da efetividade dos apontamentos realizados em auditorias internas indicando o aumento de 37% de ações concluídas. **Discussão:** Diante da necessidade da disseminação dos padrões requeridos através metodologia *Qmentum*, aplicação das Required Organizational Practices (ROPs) e capacitação para manuseio do sistema informatizado, uniu-se a cultura da qualidade e segurança existente concomitante à importância de explanação do conhecimento, este, que anteriormente realizado junto a admissão dos colaboradores. O programa composto por seis módulos, realizados no final de cada mês, na modalidade remota e abordagem à assuntos voltados para qualidade e segurança dos processos e manuseio do sistema informatizado de Gestão da Qualidade SA Strategic Adviser (Interact). Os módulos são subdivididos em conhecimentos teóricos práticos, introduzindo as principais dúvidas relatadas pelos colaboradores respondidas através do *Forms*. Posteriormente são abordadas as metodologias para execução dos processos realizados dentro do Grupo, competente ao módulo apresentado, e, finalizado com direcionamento dos pontos chaves de acesso para manuseio do sistema. Ao término de cada encontro, são encaminhados links para preenchimento dos testes, para avaliação posterior da eficácia do colaborador e capacitação destes através de certificados de conclusão. **Conclusão:** Um projeto que agregou valor ao Grupo e permanece instruindo pessoas no desenvolvimento das habilidades não técnicas, proporcionando a visão analítica para condução adequada de ferramentas específicas nos diversos cenários apresentados. O papel da Qualidade na instituição não consiste apenas em disseminação de conteúdos, e sim o estímulo ao entendimento que a cultura da qualidade somente se consolida, a partir do comprometimento de todos em relação a importância da melhoria contínua dos processos.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.877>

PROGRAMA DE TREINAMENTO INTEGRAR COMO FACILITADOR NA UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS E GESTÃO DE PROCESSOS DA QUALIDADE ATRAVÉS DO SEU DESENVOLVIMENTO E ADESÃO NO GRUPO GSH

LFF Dalmazzo, CAHT Alves, RC Trabanca, TS Claudio, AJM Mira, T Araujo, BMM Oliveira, BR Oliveira

Grupo GSH, Brasil