

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