

apoia a implementação de iniciativas voltadas à qualidade das rotinas padronizadas, com a participação de membros importantes, desde a Diretoria técnica à Operação, proporcionando essa articulação entre o teórico e prático, garantindo a realização dos fluxos conforme os padrões estabelecidos. Desta forma, o CIAE é uma ramificação do Plano de Segurança do Doador e Paciente, o POP de Registro de Notificações, o POP de Atendimento às Segundas Vítimas na Ocorrência de Eventos Adversos e o POP do Disclosure, fortalecendo essas metodologias e as boas práticas do Grupo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1307>

O IMPACTO POSITIVO DA INTERAÇÃO ENTRE A GESTÃO INTEGRADA DA QUALIDADE E OS SETORES DA REGIONAL NORDESTE

LFF Dalmazzo, RC Trabanca, VM Oliveira, TS Claudio, ACC Cordon, PEGBD Santos, MG Lima

Grupo GSH, Brasil

Introdução: A prática interação entre a gestão integrada da qualidade e os demais processos, geram resultados positivos para promoção da melhoria contínua, que devem ser constantes. Com isto, este processo traz constantes evoluções, além de reforçar a importância da comunicação efetiva. Grupo GSH, Acreditado nível Diamante pelo Programa *Qmentum International*, conta com diversas ferramentas que possibilitam a prática constante da melhoria contínua dos processos, além de garantir que toda equipe envolvida no processo, possa participar, entender, aplicar e disseminar as ferramentas implementadas que garantem a segurança do paciente e doador. **Objetivo:** O estudo tem como objetivo demonstrar a importância da interação entre a gestão integrada da qualidade e de todas as atividades realizadas pela equipe, para garantir cada vez mais a disseminação da melhoria contínua dos processos. **Método:** Para desenvolvimento deste artigo, utilizamos dados coletados de controles internos realizados para gerenciar as rotinas que devem ser realizadas pela regional, mensurando as horas de treinamento realizados, suportes prestados às áreas, Auditorias Internas da Qualidade, além do quantitativo de unidades que possuem implementadas as ferramentas necessárias para composição do processo de melhoria e exigidas pelo padrão de certificação hoje, instituído pelo Grupo GSH. **Resultados:** Evidenciou-se que através destas interações realizadas pela gestão integrada da qualidade, o número de notificação de ocorrências, elevou-se em 278% entre as unidades em 2022. Ressaltando que atualmente possuímos um sistema informatizado de gerenciamento das ocorrências, além de diversos métodos de notificação como QR Code, formulários impressos disponibilizados nas unidades e o Sistema Interact SA. Com isto, pode-se ainda observar que 80% das unidades dessa regional, utilizam as Ferramentas (Ciclo PDCA - Plan, Do, Study, Act) e FMEA - Failure Mode and Effect Analysis), sejam em status de andamento, concluídas ou em fase de estudo para implementação de um novo ciclo de melhoria. **Discussão:** Para que todo este desenvolvimento fosse possível, o time da

qualidade, com o apoio da equipe de operações técnicas, realizou cerca de 143 horas de treinamento, voltados às ferramentas, com foco na melhoria dos processos e da segurança dos pacientes e doadores. Foram realizadas cerca de 288 horas de Auditorias Internas da Qualidade in loco, com interação direta da equipe técnica, onde observa-se o aumento da cultura de notificação e adesão as demais ferramentas. Os suportes prestados ao longo do período de 2022, foram momentos extremamente importantes, aproximando-nos ao total de 1000 Suportes Prestados às unidades. **Conclusão:** Com base nos resultados obtidos, observou-se a importância da cultura de melhoria contínua dos processos, além da adesão da cultura de notificação, do olhar das Auditorias Internas, como processos positivos de melhoria e pontualmente da interação entre equipe operacional para com as ferramentas implantadas.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1308>

A FERRAMENTA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO COMO ESTRATÉGIA NA GESTÃO DA PERFORMANCE E FIDELIZAÇÃO DOS HOSPITAIS ATENDIDOS NA REGIONAL RIO DE JANEIRO

LFF Dalmazzo, RC Trabanca, TS Claudio, VM Oliveira, ACC Cordon, AJM Mira, T Araujo, L Purchio, BLF Abreu

Grupo GSH, Brasil

Introdução: A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta que visa identificar e compreender os anseios dos seus clientes a fim de entregar, satisfazer e manter um exímio relacionamento. **Objetivo:** Gerenciar a satisfação e fidelização dos hospitais em relação ao atendimento das agências transfusionais, através da ferramenta de Pesquisa de Satisfação. **Método:** Pesquisa de Satisfação utilizada no GSH consiste em questionário com 13 questões abrangendo o atendimento da hemoterapia, efetividade de comunicação com o líder e médico da agência transfusional, cordialidade e eficiência no tempo de atendimento, entrega dos hemocomponentes, postura e apresentação profissional, eficiência e clareza na comunicação, desempenho e resolução de problemas, qualidade dos serviços prestados, condutas em casos de reações adversas e reações transfusionais, levantamento de treinamentos a serem realizados e questão aberta para sugestões. É aplicada pelo líder da unidade do GSH, direcionada aos gestores médicos e enfermeiros dos setores do hospital, que possuem interação com a agência transfusional. Ao término as pesquisas de satisfação preenchidas são direcionadas ao time da Qualidade do GSH, para lançamento dos resultados no Sistema SA Interact utilizado pelo grupo. Cada questão equivale a uma pontuação que gera um total de 100 pontos. O resultado é divulgado em comunicado via e-mail para liderança técnica e médica da unidade GSH, acompanhado do questionário de perguntas que foi inserido no sistema SA Interact e o modelo de relatório para estratificação de plano de ação a ser disponibilizado e acompanhado nas auditorias internas da Qualidade do GSH. **Resultados:** Comparando os resultados das unidades com Pesquisa aplicada em

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