

propriedades dos hemocomponentes. Para os servidores foi realizado um treinamento e elaborado um plano de ação para os processos de validação. Desta forma, a gestão busca ofertar condições necessárias para realização dos processos de validação, por compreender que a validação é uma ferramenta essencial, visto que fornece monitoramento dos processos e garante qualidade do hemocomponentes produzido. Concomitante aos processos de validação, ocorre mensalmente a inspeção dos hemocomponentes produzidos pelo setor de controle de qualidade de hemocomponentes, o qual visa contribuir com a melhora dos processos de forma documental, correção de possíveis não conformidades detectadas durante a rotina. **Conclusão:** Afirma-se que é de suma importância envolver a todos os servidores no serviço de hemoterapia para realizar os processos de validação. Sendo assim, a validação de além de ser um requisito conforme legislação e normas que dispõem sobre os componentes sanguíneos e transporte de material biológico, é essencial para garantir produtos com qualidade, eficiência e segurança até o processo final destinado aos receptores.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1608>

AValiação de Satisfação dos Stakeholders Realizado no MT-Hemocentro em 2022

RCF Krause, RCG Bezerra, SS Borges, SVBT Baicere, HLP Júnior

MT-Hemocentro (SES/MT), Cuiabá, MT, Brasil

Introdução: A implantação da gestão da qualidade é requerida pelo mercado independentemente da organização ser pública ou privada, uma vez que um dos principais fatores de desempenho é a qualidade de seus produtos e serviços para satisfazer as necessidades de seus clientes. O aumento das necessidades e expectativas dos clientes, principal stakeholder, é uma realidade mundial e vem sendo visto como prioridade nas organizações. **Objetivo:** Avaliar a melhoria contínua dos processos de trabalho por meio da pesquisa de satisfação do cliente e retroalimentação das partes interessadas (doadores e pacientes). **Materiais e métodos:** Trata de levantamento de satisfação do atendimento a as necessidades dos usuários, através de pesquisa de satisfação realizada em 2022 com o perfil de doadores aptos (coleta interna e externa) e perfil de pacientes atendidos no ambulatório, onde os mesmos responderam um questionário sobre cordialidade no atendimento, segurança técnica do profissional, entre outros quesitos e análise das informações resultantes da pesquisa de satisfação. Considerou-se a meta de participação na pesquisa de 20% do atendimento realizado no ano e de 90% de satisfação dos clientes externos, segundo perfil considerando as respostas classificadas com o conceito “bom”. **Resultados:** Foram preenchidos 21.941 instrumentos de avaliação do atendimento ao doador de sangue de ambos os sexos e faixa etária correspondente de 18 a 69 anos e 2.541 de pacientes atendidos no ambulatório de doenças

hematológicas e de coagulopatias. Quanto a participação, observou-se os seguintes percentuais: 2% para os pacientes e 12% para os doadores, sendo assim, no período, a meta não foi atingida pelos perfis dos usuários, não apresentando uma representativa boa para a avaliação. Quanto a satisfação, observou-se que dos 2.541 pacientes, 2.145 (80%) avaliaram o atendimento com o conceito de “bom” e dos 21.941 doadores, 21.329 (97%) avaliaram o conceito de “bom”. Para o perfil paciente, observou-se que obteve resultado abaixo da meta de satisfação definida, podendo ser caracterizado por um estágio de vulnerabilidade do paciente. Já o perfil doador, apresentou resultado satisfatório com os requisitos acima da meta. **Discussão:** A gestão da qualidade possibilita o conhecimento e melhor gerenciamento dos processos e traz confiança tanto para a alta direção como também para o cliente, sendo portanto, uma decisão estratégica do MT-Hemocentro em manter o índice médio anual de satisfação dos doadores do MT-Hemocentro e elevar o índice médio anual de satisfação dos pacientes do ambulatório do MT-Hemocentro. **Conclusão:** Diante dos resultados e de acordo com as metas definidas para participação e satisfação dos usuários externos (doador e paciente), deve-se buscar constantemente estratégias de melhorias das metas com os gestores e profissionais envolvidos nos processos de trabalhos, com planejamento de ações de acompanhamento e monitoramento da participação dessa ferramenta e ainda tendo como desafio elevar a satisfação dos pacientes. Considera-se assim, que os objetivos propostos pela instituição foram efetivamente atingidos, refletindo na qualidade dos serviços prestados e as constantes melhorias em seus processos e práticas, motivadas também pelos inúmeros elogios de doadores e pacientes.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1609>

Linha de Atendimento Multidisciplinar do Projeto de Orto-Hemofilia no Estado de Santa Catarina: Desafios e Perspectivas

SR Silveira, VKB Franco, G Genovez, DT Oliveira, A Beretta, AL Nunes, JSSF Filho, RR Iop, LA Souza, CRM Carvalho

Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON (FAHECE), Florianópolis, SC, Brasil

Objetivos: Descrever a Linha de Atendimento Multidisciplinar em Orto-Hemofilia em Santa Catarina. **Materiais e métodos:** Trata-se de um estudo descritivo em formato de relato de experiência da equipe multidisciplinar no atendimento às pessoas com hemofilia (PCh) submetidas a artroplastias em Santa Catarina (SC). O projeto foi realizado no período de 2019 a 2023, seguindo as etapas: realizado diagnóstico situacional, por meio da identificação dos indivíduos com necessidade de artroplastia seguindo critérios clínicos e radiográficos, escala de dor e limitação de movimento; elaboração do escopo do projeto para captação de recursos; aquisição das próteses mediante a aprovação do projeto e fomento por meio do