

excelência da qualidade do serviço e dos produtos do HEMO-NORTE. **Conclusão:** Certificar um sistema de gestão de qualidade em uma instituição pública, na qual há limite financeiro, problemas estruturais, falta de equipamentos, insumos e materiais escassos, além de uma equipe reduzida, é uma realidade desafiadora. Porém, o PNQH tornou possível um objetivo antes incipiente. O HEMONORTE ainda apresenta o desafio de certificação dos demais setores não contemplados (a hematologia), entretanto, agora, com o facilitador de conhecer o percurso que deve ser seguido em prol da melhoria contínua e um serviço público de excelência.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.872>

ÍNDICE DE FRACIONAMENTO DE HEMOCOMPONENTES COMO INDICADOR DO PROCESSO PRODUTIVO EM HEMONÚCLEO DA REDE PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO

CS Silva, JR Cunha, SV Baão

Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

Introdução: O uso do sangue e hemocomponentes é uma tecnologia relevante na terapêutica moderna. O uso de sangue e hemocomponentes é uma prática dispendiosa para o SUS que necessita e utiliza tecnologia de ponta e recursos humanos altamente especializados, e tem seu fornecimento diretamente relacionado à doação voluntária e altruísta. A Hemoterapia moderna se desenvolveu baseada no preceito racional de transfundir-se somente o componente que o paciente necessita tornando urgente o monitoramento do processo produtivo do ciclo do sangue através de indicadores que informem ao gestor a relação entre as unidades de sangue total coletadas e os componentes produzidos a partir de uma doação. **Objetivo:** Verificar o rendimento do processo produtivo do fracionamento do sangue total com obtenção dos constituintes: Concentrado de Hemácias (CH), Concentrado de Hemácias de Baixo volume (CHBV), Concentrado de Plaquetas (CP), Crioprecipitado (CR), Plasma Fresco (PF), Plasma Isento de Crio (PIC) e Plasma Normal (PN) todos produzidos em relação ao sistema de bolsas para coleta de sangue adotado no Hemonúcleo do Hospital Pedro Ernesto na cidade do Rio de Janeiro-RJ. **Material e métodos:** Este estudo foi baseado em um levantamento de dados acerca dos mapas de produção de hemocomponentes produzidos no Setor de Fracionamento do Hospital Universitário Pedro Ernesto, localizado na cidade do Rio de Janeiro- RJ. As informações foram obtidas através do sistema Hemote Plus no período de 01/1/2021 a 30/06/2022. **Resultados:** Durante o período analisado, foram coletadas e processadas 8.221 unidades de sangue total com preparo de 23.231 hemocomponentes, os índices de fracionamento variaram entre 2,70 a 2,91. A meta do índice para o serviço foi estabelecida historicamente para valor acima de 2,80. Para os períodos com resultado abaixo da meta estabelecida foram abertas análises de investigação de causas e elaborado Planos de Ação com medidas tratativas junto as equipes do Setor de Coleta e Fracionamento. **Discussão:** Observado que o índice de fracionamento dos hemocomponentes está diretamente

relacionado aos processos de coleta de sangue e ao fluxo de trabalho do setor de produção de hemocomponentes, tendo em vista que o processo produtivo depende das ações operacionais (fator humano) e exige uma intervenção da gestão do serviço, seja por implantação de tecnologia de automação com controle operacional através de sistema informatizado ou por especificação do aproveitamento máximo da produção de 03 componentes por doação efetuada. **Conclusão:** Este estudo permitiu uma melhor avaliação quantitativa e qualitativa do processo produtivo dos Setores de Coleta de Doadores e Produção de Hemocomponentes evidenciando as oportunidades de melhorias garantindo oferta de hemocomponentes conforme demandado pelas Unidades Assistenciais do Hospital Universitário Pedro Ernesto que realizam procedimentos transfusionais.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2022.09.873>

A ADESÃO AO CUMPRIMENTO DAS ROP'S, ATRAVÉS DA INCLUSÃO NO CHECKLIST DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE COMO FERRAMENTA, A FIM DE ASSEGURAR OS PROCESSOS DO GRUPO GSH

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

Grupo GSH, Brasil

Introdução: A Acreditação Qmentum International nível Diamante, foi concedida ao Grupo GSH em 2021. O checklist utilizado como ferramenta nas Auditorias Internas da Qualidade, necessitou ser atualizado, tendo como intuito garantir as boas práticas do gerenciamento dos processos envolvidos e para subsidiar as unidades nas adequações necessárias da certificação, sendo implantado em Janeiro de 2021 em todas as regionais. Com isso, foi realizado um levantamento sobre a adesão ao cumprimento da metodologia Qmentum nas unidades das regionais no RJ, MG e ES através dos resultados obtidos nas auditorias internas. **Objetivo:** O presente estudo teve como objetivo avaliar a efetividade do resultado das conformidades nas Auditorias Internas de Qualidade, através da aplicação do novo check list baseado nas 14 ROP's (Práticas Organizacionais Exigidas - Qmentum) elencadas para Grupo, como obrigatórias ao seu escopo, e dessa forma, assegurar o cumprimento no desenvolvimento dos processos. **Método:** A aplicação do check list é realizada durante a visita de Auditoria Interna da Qualidade, utilizando-se do método "tracer" (in loco). Os dados entre o período de Janeiro/21 a Junho/22 foram gerenciados em planilha Excel. **Resultados:** Todas as unidades auditadas obtiveram um bom desempenho nas auditorias internas após a aplicação do novo check list. Foram realizadas 31 auditorias, tendo o índice médio de conformidade em 90,48% e por ROP's todas obtiveram resultados acima de 75%. Como forma de engajar colaboradores, foram criados crachás e bottons baseados na temática, onde em cada ROP com resultado a partir de 75% é dado um botton para simbolizar a conformidade na ROP obtida. **Discussão:** Neste período foi desenvolvido pela

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