

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

Ministério Público do Trabalho (MPT/SC); capacitação in loco das equipes envolvidas; realização das cirurgias e acompanhamento pós-operatório hospitalar no Centro de Pesquisas Oncológicas (CEPON) e ambulatorial no Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC), instituições geridas pela FAHECE; hospedagem, alimentação e transporte nos períodos pré e pós-operatórios (por no mínimo 30 dias) foram viabilizados pela Associação dos Hemofílicos do estado de SC (AHESC). **Resultados:** O projeto envolveu toda equipe multidisciplinar do HEMOSC e CEPON, composta por anestesiológicas, assistentes sociais, enfermeiros, farmacêuticos e bioquímicos, fisioterapeutas, hematologistas, cirurgião dentista, ortopedistas, técnicos de enfermagem e radiologista. Foram realizadas 18 artroplastias de joelho, sendo 17 próteses primárias e uma prótese de revisão e quatro artroplastias de quadril. As cirurgias foram em 12 PcH provenientes dos municípios de Blumenau (25,0%), Florianópolis (16,9%), Lages (8,3%), Concórdia (8,3%), Criciúma (8,3%), Garopaba (8,3%), Itapema (8,3%), Peritiba (8,3%), Itapiranga (8,3%). Quanto ao tipo de hemofilia, uma (8,3%) PcH é portadora de hemofilia B e 11 (91,7%) são portadores de hemofilia A, sendo que uma (8,3%) PcH apresentava inibidor de baixo título, com resposta parcial à imunotolerância. **Discussão:** O sucesso do projeto foi caracterizado pela ausência de intercorrências hemorrágicas e infecciosas, gestão adequada do estoque de fator de coagulação, redução da dor e aumento da amplitude de movimento, o que pode ser atribuído à atuação da equipe multidisciplinar desde as avaliações pré-operatórias, reabilitação e retorno social das PcH. **Conclusão:** A interrupção temporária das cirurgias em decorrência da pandemia SARS-CoV-2 foi considerado o grande desafio deste projeto, resultando no atraso do cronograma das artroplastias, mas, não foi um impeditivo para finalizar a primeira etapa. Como perspectiva, a Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON, almeja atender a todas as PcH no território catarinense com indicação de artroplastia mediante nova captação de recursos e planejamento da equipe multidisciplinar.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1610>

EDUCAÇÃO EM SAÚDE COMO VIA DE MUDANÇA NA QUALIDADE DE VIDA E ADESÃO AO TRATAMENTO DOS PACIENTES HEMATOLÓGICOS DO CENTRO DE HEMOTERAPIA E HEMATOLOGIA DO PARÁ

JKCE Cunha, CSMD Santos

Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará
(Fundação HEMOPA), Belém, Pará, Brasil

Introdução e objetivos: No estado do Pará, a Fundação Centro de Hemoterapia e Hematologia do Pará é referência para diagnóstico e tratamento em hematologia, em nível ambulatorial, no Sistema Único de Saúde (SUS). A gerência sociopsicopedagógica, ao realizar o programa de humanização, agrega fatores importantes ao cuidado integral dos usuários/as. Assim sendo, buscamos demonstrar que a educação em

saúde (ES) é uma via de mudança na qualidade de vida e adesão ao tratamento para os pacientes hematológicos. **Materiais e métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantiquantitativa, onde os dados foram coletados do relatório da mesma gerência, referente ao primeiro semestre de 2023. Destacamos que, os dados foram consolidados por ela, garantindo o anonimato dos sujeitos envolvidos. O trabalho de ES é capitaneado pela equipe multidisciplinar dessa gerência (pedagogas, assistentes sociais e psicólogos), realizado em parceria com a equipe multidisciplinar do ambulatorio e da Rede/SUS. Atividades de educação em saúde executadas: palestras educativas, atividades pedagógicas diversas, jogos e trilhas educativas. Com abordagem de diversas temáticas relacionadas à ES. Tais ações foram direcionadas aos pacientes hematológicos e familiares, nos vários espaços da Instituição. **Resultados:** Foram realizadas dez ações de ES, com a participação de aproximadamente 300 usuários/familiares. Procedemos com a coleta de uma amostra de 80% dos participantes de cada atividade, onde aplicamos a pesquisa de reação, que nos retornou com seguinte resultado: 60% dos participantes já possuíam conhecimento sobre os assuntos abordados, enquanto que 40% não tinham; 100% sinalizaram que as atividades realizadas contribuíram para a promoção da sua saúde; 100% informaram que pretendem utilizar os conhecimentos em suas rotinas diárias; 100% sinalizaram que o tempo das atividades é suficiente; 100% disseram que os recursos materiais e humanos das atividades atenderam às suas necessidades e 100% informaram satisfação em relação às atividades. **Discussão:** A ES é uma ferramenta com grande destaque na política pública de saúde, sobretudo pelo potencial que apresenta no processo de interação com usuários, disseminação de conhecimentos, reflexão crítica e promoção e aquisição de novos saberes e fazeres. A equipe multidisciplinar desenvolve suas práticas na perspectiva da atenção integral em saúde, o que favorece os aspectos biopsicossociais, educacionais e culturais dos usuários e familiares. Concatenado com esses elementos, fomentamos atividades de Educação em Saúde no cotidiano da prestação dos serviços hematológicos da instituição, qualificando o cuidado destinado aos usuários dos serviços e trazendo para o debate inúmeras questões e demandas relevantes à atenção integral em saúde pública e de qualidade. **Conclusão:** Trazer para o debate a ES significa evidenciar um trabalho de caráter permanente e sistemático, a medida que sua efetivação plena se faz cotidianamente. Assim, planejar, executar, analisar resultados e reconduzir processos, quando necessário, são fatores determinantes para o alcance dos resultados esperados. Assim sendo, o processo de Educação em Saúde, efetivado no ambulatorio de atenção hematológica do HEMOPA, vem demonstrando um enorme potencial corroborado a partir dos relatos dos usuários em pesquisa de reação, conforme demonstrado, o que vem favorecendo sobremaneira a adesão ao tratamento e, por conseguinte, qualidade de vida dos pacientes hematológicos.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1611>