

processos de trabalho, protagonizadas pelas mascotes. As temáticas foram: divulgação da Lei Geral de Proteção de Dados do MT-Hemocentro (junto ao Núcleo de Gestão da Qualidade), Dia Nacional do Doador de Sangue (gerência de doação), Natal, hemoacolhimento (gestão de pessoas), identidade visual da ouvidoria do MT-Hemocentro, hemotur (captação de doadores), festa junina (pacientes do Ambulatório), uso de EPIs na prevenção acidentes de trabalho (CLST), divulgação da recente visita/auditoria Hemobrás. **Discussão:** A ludicidade como elemento preponderante na mensagem, integra o ouvinte/espectador, que deixa a condição de mero receptor; ele participa do processo, através do sentir, fomentado pela interatividade promovida pela arte. Este tipo de linguagem vem sendo cada vez mais requisitada no universo corporativo. **Conclusão:** A utilização das mascotes, com a intenção de fortalecer identidade e vínculo junto aos clientes (doadores/pacientes) e aos trabalhadores, tem trazido resultados satisfatórios, pois tem sido possível transmitir de maneira mais clara, não só os valores institucionais, como informações técnicas descritas da forma mais simples possível, causando o impacto desejado, no sentido de facilitar a compreensão. Observou-se que o conteúdo vem sendo comentado e replicado. O destaque fica por conta da caracterização (ambientação, roupas, acessórios) dos personagens, feitas especificamente para cada campanha, com doses de humor em todas elas, o que fortalece o vínculo com as mascotes. Destaca-se aqui, que o sentimento de pertencimento, acolhimento junto as pessoas, é o foco deste trabalho, como forma de envolver os protagonistas da política do ciclo do sangue, realizada no MT-Hemocentro, a serviço da população do estado de Mato Grosso.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1620>

ACREDITAÇÃO ONA CORPORATIVA EM UMA HEMORREDE ESTADUAL

P Carsten ^a, GR Oliveira ^a, DA Cláudio ^b

^a Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC), Florianópolis, SC, Brasil

^b Fundação de Apoio HEMOSC, CEPON (FAHECE), Florianópolis, SC, Brasil

Objetivos: Descrever a experiência da primeira Hemorrede brasileira a receber uma acreditação ONA. **Materiais e métodos:** O Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC) é um órgão público da Secretaria Estadual de Saúde, que tem na gestão da qualidade um dos seus pilares, sendo certificado com a ISO 9001:1994 em 1999 e ABHH/ABBB em 2014 no HEMOSC Coordenador, e com a ISO 9001:2008 em toda Hemorrede em 2010. A Hemorrede HEMOSC é constituída pelo Hemocentro Coordenador em Florianópolis, sete Hemocentros Regionais nas principais cidades do Estado, duas unidades de coleta e oito agências transfusionais. Sendo administrado pela Organização Social Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON – FAHECE, que tem como seus objetivos o aprimoramento da gestão, fortalecendo a esperança dos que buscam os serviços. Considerando a relevância da qualidade e segurança nos processos, por meio de

uma gestão integrada, a FAHECE coordenou o processo de acreditação da Organização Nacional de Acreditação - ONA nas suas unidades (HEMOSC, CEPON e SAMU) com consultoria do Instituto Qualisa de Gestão – IQG, bucando o mesmo nível de creditação para as três unidades. Visando às adequações necessárias ao Manual Brasileira de Acreditação versão 2022-2025, foi criado o Núcleo Estratégico composto pela Direção, Gerências e Coordenadores da Qualidade das quatro unidades, individualmente cada unidade constituiu um Time da Qualidade. A IQG fez capacitações específicas para o Núcleo e Time da Qualidade, e um diagnóstico comparando os processos praticados e os requisitos da ONA. Definiu-se uma estrutura organizacional com o papel de cada integrante, suas atribuições e responsabilidades que eram acompanhadas semanalmente para alinhamento e tomada de decisões. Para promover o engajamento e se comunicar com as equipes, foram realizadas palestras de sensibilização presencial em todas hemorrede e na oportunidade foi realizada uma avaliação dos Hemocentros por meio de check list padronizado levando em consideração os apontamentos feitos no diagnóstico da IQG. **Resultados:** Como resultados dos encontros promovidos pelo Núcleo Estratégico da Qualidade, obteve-se a descrição e implantação das Políticas Corporativas aplicadas a todas Unidades, como Política da Qualidade, Integridade, Gestão de Pessoas, Informação, Comunicação, Financeira, Suprimentos e Assistencial. Foram elaborados os acordos de interação entre as partes, visando contribuir com a visão sistêmica institucional. Fez-se revisão de gestão de riscos e de processos da hemorrede, usando-se respectivamente as ferramentas FMEA e SIPOC. Especificamente para essa acreditação, 27 documentos foram revisados e 10 foram criados. Bem como, foram criadas novas comissões e fortalecida a atuação das já existentes. Em maio/2023 houve a primeira acreditação corporativa ONA 1 do Brasil. **Discussão:** Um dos maiores desafios do HEMOSC foi conciliar o sistema de gestão da qualidade próprio e as suas certificações com as demais unidades, foi também uma oportunidade de auto avaliar-se, eliminando preciosismos que não contribuíam nos processos, trazendo aprimoramento institucional em qualidade além de crescimento profissional dos colaboradores. Para o HEMOSC a segurança dos pacientes foi o maior ganho. **Conclusão:** Evidenciou-se melhorias nos processos de cada unidade e na gestão integrada, com maior aproximação entre as partes e uma melhoria significativa no olhar voltado para a segurança na assistência tanto do paciente, como do doador.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2023.09.1621>

APROXIMANDO O BEM DAQUELES QUE PODEM FAZER A DIFERENÇA: RELATO DE EXPERIÊNCIA DA UNIDADE MÓVEL DE COLETA EXTERNA DA FUNDAÇÃO HEMOMINAS

ACL Souza, NC Souza-Junior, VAG Bento, TS Figueira

Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais (Hemominas), Belo Horizonte, MG, Brasil