

and Effects Analysis) e APR (Análise Preliminar de Riscos). **Materiais e métodos:** Desenvolvemos um método envolvendo várias etapas, inspirado nas metodologias FEMEA e APR, com a finalidade de estruturar as etapas, descrever perigos, potenciais consequências, barreiras de segurança e métodos de monitoramento. Calcular a criticidade de cada perigo com base na fórmula Probabilidade x Impacto, categorizando-os em leve, moderada, alta e extrema, com planos de ação obrigatórios para criticidades moderadas a extremas. Estruturamos ferramentas para registro e priorização de oportunidades de melhoria. **Resultados:** Foi definido o modelo de gerenciamento de risco, e a implementação e o monitoramento envolveram reuniões de alinhamento com lideranças, elaboração de matrizes de risco para cada processo e revisão semestral, utilizando um dashboard padronizado e indicadores. Para registrar e priorizar oportunidades de melhoria, foi utilizada a Matriz GUT. Auditorias internas anuais foram realizadas para garantir a eficácia da gestão de riscos e a conformidade com os procedimentos estabelecidos. Foram elaboradas 33 matrizes de risco, que, multiplicadas para unidades, totalizam 97 matrizes. A ferramenta simplificou o conceito de risco para o usuário final, proporcionando uma visão sistêmica e abrangente para a gestão da qualidade e alta administração. A implementação resultou em uma melhoria significativa na capacidade de identificar, monitorar e mitigar riscos, refletindo em maior segurança e eficiência dos processos institucionais. **Discussão:** Os resultados indicam que o método proposto de gestão de riscos foi bem-sucedido em atender às necessidades específicas da instituição. Permitiu uma abordagem estruturada e eficaz, facilitando a integração com as políticas de risco existentes, promovendo a cultura de segurança. A eficácia da ferramenta depende de um compromisso contínuo com a revisão e atualização das matrizes de risco e dos planos de ação. **Conclusão:** A ferramenta de gestão de riscos baseada em FEMEA e APR consolidou eficazmente a política de riscos da instituição. Foi possível mitigar riscos proativamente, melhorando a segurança e eficiência dos processos. O método pode ser replicado em outras instituições, demonstrando que a personalização da ferramenta de gestão de risco pode elevar a eficácia na identificação e monitoramento dos perigos, promovendo uma cultura organizacional mais segura e eficiente.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1592>

A COMPLEXIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DE UM SERVIÇO DE HEMOTERAPIA FILANTRÓPICO CERTIFICADO HÁ VINTE ANOS: DA IMPLEMENTAÇÃO AO AMADURECIMENTO

NMO Godinho, KCM Souza, RPD Santos, LA Evangelista, FRM Latin, AJP Cortez

Associação Beneficente de Coleta de Sangue (COLSAN), São Paulo, SP, Brasil

Introdução: O sistema de gestão da qualidade é essencial para a estruturação dos processos e, baseado na norma ISO 9001, contribui com a satisfação do cliente. Nos serviços de saúde, o

sistema de gestão é de grande importância, possibilitando o controle dos processos, adoção de altos padrões de segurança, controle e mitigação de riscos e danos desnecessários causados pela assistência à saúde, assim, obtendo os desfechos favoráveis aos pacientes, baseados nas referências científicas. Nessa perspectiva, a COLSAN estabeleceu seu sistema de gestão da qualidade em 2002, obtendo em 2004 a certificação ISO, alcançando no ano de 2024, vinte anos de certificação. Além da acreditação ONA desde de 2008 no nível II (Acredito Pleno), obtendo em 2021 o nível III (Acreditado com excelência). **Objetivo:** Descrever a importância da implementação e amadurecimento de um sistema de gestão da qualidade de um serviço de saúde filantrópico, prestador de serviço do SUS, contemplando a evolução, desafios e resultados obtidos. **Materiais e métodos:** Relatar a evolução do sistema de gestão da qualidade adotado em um banco de sangue filantrópico e apresentar fonte de dados institucionais obtidas no sistema de gestão da qualidade. **Resultados/discussão:** A robustez de um sistema de gestão da qualidade maduro evoluiu até atender os altos padrões de qualidade na hemoterapia. A sistemática de gestão é um desafio em uma organização descentralizada com números de coleta de 166.670 e de transfusão de 203.014 hemocomponentes em 2023, necessitando de estratégias de alta gestão específicas e eficazes. O Sistema de Gestão da Qualidade é responsável por amplos processos, como gestão de documentos internos no sistema informatizado (2.810 documentos vigentes), controle de documentos externos, gestão de não conformidades (2.092/ano), mapeamento de processos (17 mapas de processo), contratualização interna (22 contratos cliente fornecedor interno), gestão de indicadores (488 indicadores), gestão de risco (97 mapas de risco), validação de procedimentos/processos (515 protocolos de validação) auditorias internas e de risco anuais em 113 sites, auditorias externas (2/ano), projeto seis metas de segurança do paciente, organização de eventos anuais abertos ao público com adesão de cerca de 500 participantes, tais como: semana da qualidade e jornada de transfusão segura, integração interna de colaboradores (12/ano). **Conclusão:** Concluímos que a implantação e gestão de um sistema de qualidade é crucial para a manutenção e melhoria contínua. Em concordância com a evolução das assistências à saúde, nota-se o comprometimento específico com a segurança do paciente e qualidade em um País em que apenas 8% das organizações possuem algum tipo de acreditação/certificação. Assim, sendo imprescindível o trabalho da gestão estratégica da qualidade para a segurança dos processos, e para a obtenção dos resultados esperados.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2024.09.1593>

A COMPLEXIDADE DA GESTÃO DE DOCUMENTOS EM UM SERVIÇO DE HEMOTERAPIA DESCENTRALIZADA

RPD Santos, KCM Souza, NMO Godinho, LA Evangelista, FRM Latini, AJP Cortez

Associação Beneficente de Coleta de Sangue (COLSAN), São Paulo, SP, Brasil