

IMPLANTAÇÃO DE APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO HEMOSC: UMA ADAPTAÇÃO EM MEIO A PANDEMIA



KH Arceno, RRF Melo, NF Freitas, J Barbosa, EA Vieira, MFA Oliveira, MK Avila

Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC), Blumenau, SC, Brasil

Objetivos: O presente estudo tem como objetivo relatar a experiência dos autores na utilização de aplicativo de mensagens instantâneas, como ferramenta para a pesquisa de satisfação dos clientes (PSC), no HEMOSC. O estudo foi fundamental para avaliar a possibilidade da implantação do novo método de comunicação com os clientes, devido à necessidade de adaptação frente a pandemia SARS-CoV-2. **Materiais e métodos:** Este relato foi idealizado por meio do redesenho dos moldes da pesquisa de satisfação dos clientes, com a implantação do uso de aplicativo de mensagens instantâneas no ano de 2020, bem como, manter os requisitos legais da Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017, as normativas da ISSO 9001:2015 e aos padrões da AABB, no que tange a comunicação e os instrumentos de tratativas das manifestações dos clientes (doadores e pacientes). A proposta foi idealizada pela Coordenadoria de Planejamento e Qualidade (CPQ), aprovada pela direção e executada pelos responsáveis do processo na hemorrede. Caminho metodológico: 1) Definição do fluxo: encaminhamento da pesquisa, retorno das manifestações e registro das informações necessárias para o relatório final; 2) Desenvolvimento do material – *folder on line*, para envio da pesquisa aos doadores e pacientes e agradecimento em caso de elogios; 3) Elaboração de planilha de registro das informações, recebidas da pesquisa aplicada por meio da ferramenta; 4) Validação, padronização e treinamento do processo; 5) Aquisição e distribuição de aparelhos celulares, provenientes da doação da Receita Federal, por meio de projetos da instituição; 6) Download do aplicativo e implantação do método. **Resultados:** De acordo com o levantamento de dados, foi possível constatar considerável acréscimo de participações na pesquisa. Verificou-se que de Maio a Dezembro de 2019 ocorreram 6.674 manifestações de clientes (doadores e pacientes). Já no ano de 2020, após implantação da ferramenta, comparado a este mesmo período, o total foi de 12.357, representando 85% no aumento de manifestações, o que demonstra a adesão dos colaboradores e clientes ao método utilizado. **Discussão:** Durante a implantação do aplicativo os outros canais de comunicação, como: formulário físico, site, ouvidoria e redes sociais foram mantidos, entretanto, o maior número de participações está relacionado ao novo método. O índice de satisfação se manteve acima de 97%, sendo possível observar mais proximidade entre instituição e seus clientes, o que evidencia a eficácia do método utilizado. **Conclusão:** Embora com todas as dificuldades enfrentadas e as alterações realizadas devido a pandemia, a implantação do aplicativo demonstrou excelentes resultados e reafirmou a importância da busca contínua das instituições em promover a qualidade dos seus serviços,

independente do cenário atual. O método possibilitou maior interação entre os clientes e a instituição, agregando mais uma ferramenta para identificar as possíveis melhorias nos processos e ainda, afirmar o alto índice de satisfação dos clientes, quanto aos serviços de saúde prestados no HEMOSC.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.622>

IMPORTÂNCIA DA LAVAGEM DE MÃOS PARA PREVENIR A DISSEMINAÇÃO DA COVID-19



WS Teles^a, ALJ Moraes^b, AMMS Barros^c, RC Torres^a, MC Silva^d, PCCS Junior^a, RN Silva^a, MHS Silva^e, A Debbo^f, MF Costa^a

^a Instituto de Hematologia e Hemoterapia de Sergipe (IHHS), Aracaju, SE, Brasil

^b Centro Universitário Estácio de Sergipe, Aracaju, SE, Brasil

^c Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

^d Faculdade Pio Décimo (FAPIDE), Canindé de São Francisco, SE, Brasil

^e Faculdade Ages de Medicina, Jacobina, BA, Brasil

^f Universidade Tiradentes (UNIT), Aracaju, SE, Brasil

Introdução: Desde a percepção do novo coronavírus (SARS-CoV-2), responsável pela disseminação do surto descoberto pela primeira vez na cidade de Wuhan, China, em dezembro de 2019, a raça humana tem vivenciado um difícil problema sanitário global, arrojadas de exatidão no que diz respeito aos caracteres epidemiológicos, sorológicos e sua facilidade de se disseminar. As infecções relacionadas à assistência à saúde têm ocorrência em várias em instituições assistenciais de saúde, tanto em países desenvolvidos como subdesenvolvidos, acometendo aproximadamente 1,4 milhões de pacientes em todo o mundo, resultando em altos números morbimortalidade, prolongamento do tempo de internação, resistência de microrganismos e óbitos. Apresentam diversas causas e tem várias relações multifatoriais. A higienização das mãos retrata a conduta apartada primordial como tática de minimização da incidência das infecções ambulatoriais e hospitalares. **Objetivo:** O objetivo deste estudo foi orientar os profissionais do setor de ambulatório de um centro de Hemoterapia no período de 10 a 26 de fevereiro de 2020, com intuito de melhorar os métodos de limpeza e higienização e prevenção acerca da COVID-19. **Material e métodos:** Foi realizado um treinamento teórico através do Google Met., que é um serviço de comunicação por vídeo desenvolvido pelo Google. O treinamento foi realizado em cinco módulos com carga horária 30h com os funcionários envolvendo o preenchimento do check-list, baseado no manual Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, Higienização das Mãos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Resultados:** Dos 32 funcionários que executam suas atividades profissionais no setor de transfusão e ambulatório que responderam o instrumento de pesquisa, 75% (24) eram do sexo feminino e 25% (08) do sexo masculino. O nível de formação acadêmica variou entre os docentes: 9,3% (3) são Enfermeiros,

Farmacêuticos 6,2 (02), Técnicos de Enfermagem 18,7% (06), Assistente administrativo 15,6% (05), Assistente social 3,1% (01), Psicóloga 3,1% (01), Fisioterapeuta 3,1% (01), Dentista 6,2% (02), Estagiários 34,3% (11). **Discussão:** Neste estudo observou-se que a higienização e o uso de luvas associaram-se a uma menor velocidade de contaminação das mãos durante cuidados rotineiros nos setores laboratoriais e no ambulatório evitando a contaminação da maioria dos profissionais de saúde. **Conclusão:** Esta ação deve ser constantemente desenvolvida na prática educacional, além de abordagem aprofundada referente à prevenção e controle de infecções como estratégia de promoção da segurança do paciente.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.623>

LEVANTAMENTO DE HEMOCULTURAS POSITIVAS OBSERVADAS ENTRE OS ANOS DE 2015 Á 2020 NOS TESTES DE CONTROLE DE QUALIDADE REALIZADOS NA COLSAN – ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE COLETA DE SANGUE

LAS Nani, TG Sacramento, CP Melo, CB Costa, AJP Cortez, CP Armoni, F Latini

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

Introdução: A contaminação bacteriana é dentre os riscos de infecção dos produtos sanguíneos (Hemocomponentes) o de maior prevalência observada, podendo ser até 1000 vezes maior que o risco de infecção viral. Na literatura é possível verificar diversos estudos de prevalência microbiológica em Hemocomponentes, variando de níveis entre 0,03%–2,2%, sendo em média um Concentrado de Plaquetas contaminado a cada duas mil unidades produzidas. O risco de sepse associado a transfusões de Hemocomponentes contaminados é de extrema relevância, podendo ser em muitos casos fatais devido ao quadro de saúde já debilitado dos pacientes, assim microorganismos considerados oportunistas podem apresentar relevância clínica. Considerando a importância da verificação de presença de organismos microbiológicos nas unidades de Hemocomponentes, as hemoculturas são as principais maneiras de monitoramento desse risco, sendo que através dos resultados encontrados podem-se avaliar as diversas etapas do ciclo do sangue como assepsia correta, triagem eficaz e problemas durante manuseio das unidades transfusionais. Os dados de levantamento e análise contínua dos resultados servem como embasamento de tomada de ações e corroboram com as diversas etapas validadas para funcionamento do ciclo do sangue. **Objetivos:** Avaliar e monitorar os resultados de Hemocultura positiva, nos diversos Hemocomponentes testados pelo laboratório de controle de qualidade da COLSAN – Associação Beneficente de Coleta de Sangue, realizadas dentre os anos de 2015–2020. **Metodologia:** Preconizado pela legislação vigente, uma amostragem da produção de cada tipo de Hemocomponentes (Exceto Plasma Fresco Congelado e Crioprecipitados) produzidos pela COLSAN foram avaliados nos testes de hemocultura



automatizada no laboratório de controle de qualidade de hemocomponentes, dentro do período dos anos de 2015–2020 sendo de 2015–2017 utilização da plataforma BACT-ALERT 3D (Biomérieux) e de 2018–2020 a utilização da plataforma BACTEC-FX (BD). Independente da plataforma utilizou-se quantidade de inóculo especificada pelo fabricante em frascos de cultura aeróbicos. As amostras com resultado positivo foram submetidas a identificação bacteriana. **Resultados:** Dentro do período de avaliação 30.028 Hemocomponentes dos diversos tipos foram avaliados nos testes de hemocultura, sendo desses principalmente, 11.530 referentes aos Concentrados de Hemácias e 13.808 referentes aos Concentrados de Plaquetas. Durante este período verificamos 12 unidades positivas, sendo dessas sete relacionadas aos Concentrados de Plaquetas e cinco relacionadas aos Concentrados de Hemácias. Através da identificação bacteriana observamos 5 casos de *Staphylococcus epidermidis*, 3 *Micrococcus luteus*, 1 *Staphylococcus haemolyticus*, 1 *Staphylococcus hominis*, 1 *Bacillus megaterium* e 1 *Escherichia coli*. **Conclusão:** Corroborando com os dados da literatura verificamos que a prevalência observada de positividade 0,051% (Concentrado de Plaquetas) e 0,043% (Concentrados de Hemácias) mostra-se dentro do esperado, também a proporção de 1:2000 dos concentrados de plaquetas está bem evidente quando comparados os sete positivos dentre os 13.808 avaliados. Assim pode-se dizer que os processos realizados desde a triagem, coleta e hemocultura são condizentes ao esperado de acordo com a literatura atual, não sendo potencializado por nenhuma falha de processo.

<https://doi.org/10.1016/j.htct.2021.10.624>

O PROCESSO DE CONSOLIDAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA COM A IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA QMENTUM INTERNATIONAL NO GRUPO GESTOR DE SERVIÇOS DE HEMOTERAPIA – GRUPO GSH

RC Trabanca, CAHT Alves, DL Amorim, EC Gonçalves, ACCC Azevedo, ACO Silva, GD Sobral, LSM Oliveira, VM Oliveira, LFF Dalmazzo

Grupo Gestor de Serviços de Hemoterapia - Grupo GSH, São Paulo, SP, Brasil

A Acreditação é a mais impactante estratégia de melhoria que prioriza a segurança e que busca o aprimoramento contínuo. O Programa QMentum Internacional teve início em novembro de 2019 com aplicação de visitas preparatórias, inicialmente presenciais, promovendo o desenvolvimento educacional em 08 Bancos de Sangue e mais de 140 agências transfusionais de 240 hospitais e clínicas, totalizando mais de 220 mil pacientes atendidos anualmente em 16 Estados brasileiros. A proposta desafiadora diante da amplitude do Grupo se tornaria ainda mais complexa, pois, com apenas três meses de projeto, tivemos o surgimento da pandemia do coronavírus. Mesmo diante das adversidades a Alta Gestão do Grupo entendeu a necessidade de fortalecer a Cultura de Segurança na Instituição. **Objetivo:** Descrever estratégias para obtenção da Certificação, bem como, a Cultura de Segurança, enraizada

