



ACREDITAÇÃO ONA CORPORATIVA EM UMA HEMORREDE ESTADUAL

Carsten P¹, Oliveira GR¹; Claudio DA²

1 Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC)/ 2 Fundação de Apoio ao HEMOSC/CEPON

Objetivo

Descrever a experiência da primeira Hemorrede brasileira a participar e receber uma acreditação ONA Corporativa.

Matérias e Métodos

O Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC) é um órgão público da Secretaria Estadual de Saúde, gerido pela FAHECE e 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 busca por creditações de qualidade reflete o compromisso com a melhoria contínua da instituição. A Hemorrede HEMOSC é constituída pelo Hemocentro Coordenador em Florianópolis, sete Hemocentros Regionais nas principais cidades de Santa Catarina, 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 – Centro de Pesquisas Oncológicas e SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) com consultoria do Instituto Qualisa de Gestão – IGQ. Por ser uma acreditação corporativa era necessário que as quatro unidades fossem acreditadas no mesmo nível ONA.

Para viabilizar a execução dos planos de ações, 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 e individualmente cada unidade constituiu um Time da Qualidade.

A IQG fez capacitações específicas para o Núcleo e para o Time da Qualidade, 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 checklist padronizado levando em consideração os apontamentos feitos no diagnóstico da IQG, buscando o alinhamento de processo.

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 (Failure Mode and Effect Analysis) e SIPOC (Supplier, Input, Process, Output e Customer). Especificamente para essa acreditação, 27 documentos foram revisados de 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

A Acreditação ONA é um método de avaliação e certificação que visa promover qualidade e segurança em serviços de saúde por meio de padrões e requisitos de gestão, estrutura e assistenciais.

Um dos maiores desafios do HEMOSC foi conciliar o sistema de gestão da qualidade próprio e as suas certificações com as demais unidades, mas também foi uma oportunidade de fazer uma autoavaliação, eliminando preciosismos que não acrescentam valor aos processos, trazendo aprimoramento institucional em qualidade além de crescimento profissional dos colaboradores. Para o HEMOSC a segurança dos pacientes foi o maior benefício.

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 para o paciente, quanto para o doador. Além de contribuir no engajamento dos colaboradores que se orgulham de fazer parte do primeiro hemocentro a obter três certificações de qualidade.

