



GUIA DE IMPLANTAÇÃO ESTRUTURADA E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA SAFETY4ME



Samira Anselmo Nadaletto

Salvador Gullo Neto

Ana Silvia Sartori Barraviera Seabra Ferreira



GUIA DE IMPLANTAÇÃO ESTRUTURADA E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA SAFETY4ME

AUTORES

Samira Anselmo Nadaletto

Salvador Gullo Neto

Ana Silvia Sartori Barraviera Seabra Ferreira

EDITORAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO

Ana Silvia Sartori Barraviera Seabra Ferreira

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA SEÇÃO TÉC. AQUIS. TRATAMENTO DA INFORM.
DIVISÃO TÉCNICA DE BIBLIOTECA E DOCUMENTAÇÃO - CAMPUS DE BOTUCATU – UNESP
BIBLIOTECÁRIA RESPONSÁVEL: ROSANGELA APARECIDA LOBO – CRB 8/7500

Nadaletto, Samira Anselmo.

Guia de implantação estruturada e utilização da plataforma Safety4Me [recurso eletrônico]/
Samira Anselmo Nadaletto, Salvador Gullo Neto, Ana Silvia Sartori Barraviera Seabra
Ferreira. – Botucatu : CEVAP/UNESP, 2026.
[32] p. : il.


Ebook

ISBN: 978-85-60229-25-3


1. Comunicação em saúde. 2. Segurança do paciente. 3. Acidentes - Prevenção.
4. Qualidade da assistência à saúde. 5. Gestão em saúde. I. Título. II. Gullo Neto, Salvador.
III. Ferreira, Ana Silvia Sartori Barraviera Seabra. V. Universidade Estadual Paulista
(UNESP), Centro de Estudos de Venenos e Animais Peçonhentos, Botucatu.

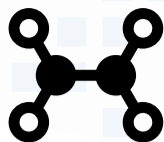
CDD: 362

Formato: Livro digital
Casa publicadora: CEVAP-UNESP
Veiculação: Digital
ISBN: 978-85-60229-25-3



Apresentação	4
FASE 1	6
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	6
FASE 2	10
Capacitação das equipes.....	10
FASE 3	15
Implantação técnica	15
FASE 4	20
Monitoramento e melhoria contínua	20
FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	24
BARREIRAS E ESTRATÉGIAS DE SUPERACÃO	26
MATERIAIS DE APOIO	27
VALIDAÇÃO EM INSTITUIÇÃO PILOTO	28
AVALIAÇÃO DE RESULTADOS	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS.....	31





APRESENTAÇÃO

Este guia tem como objetivo orientar gestores, lideranças e equipes assistenciais na implantação e utilização da plataforma Safety4Me, promovendo a segurança do paciente, a melhoria da experiência e o fortalecimento da cultura institucional de cuidado centrado na pessoa.



*** Visão Geral da Plataforma Safety4Me**

A Safety4Me é uma plataforma digital voltada para:

- Comunicação em tempo real entre pacientes e gestores;
- Avaliação das 6 Metas Internacionais de Segurança do Paciente;
- Pesquisas de experiência personalizadas;
- Educação em saúde;
- Geração de dados para acreditação e melhoria contínua.

Seu uso sistemático contribui para a tomada de decisão baseada em evidências e para o fortalecimento da governança clínica.

*** Estrutura do Guia**

A implantação é organizada em quatro fases:

1. Planejamento Estratégico
2. Capacitação das Equipes
3. Implantação Técnica
4. Monitoramento e Melhoria Contínua

Cada fase contempla objetivos, atividades, responsáveis e indicadores.



FASE 1

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

* Objetivos

- **Alinhar a implantação à estratégia institucional**

Realizar reuniões com a alta gestão para conectar os indicadores da Safety4Me (como NPS e NPS-S) às metas globais da instituição, garantindo que o projeto tenha prioridade e suporte.

- **Definir responsabilidades**

Instituir formalmente um Comitê Gestor e designar "padrinhos" em cada setor que serão os pontos focais para tomada de decisão e resolução de conflitos.

- **Mapear processos existentes**

Analisar a jornada atual do paciente na unidade para identificar em quais momentos o uso da plataforma será mais natural e menos interruptivo para a equipe.

- **Identificar riscos e oportunidades**

Listar possíveis barreiras (como baixa literacia digital de pacientes ou Wi-Fi instável) e criar antecipadamente estratégias de mitigação para cada ponto.

* Atividades

- **Reunião inicial com alta gestão**

Realizar um encontro formal para apresentar os benefícios da plataforma, garantindo que os diretores autorizem os recursos necessários e priorizem o projeto na agenda da instituição.

- **Definição do comitê gestor da Safety4Me**

Selecionar líderes de áreas-chave para formar um grupo de trabalho multidisciplinar que será responsável por coordenar as ações e tomar decisões rápidas sobre a implantação.

- **Diagnóstico situacional**

Avaliar o cenário atual da segurança e experiência do paciente na unidade, identificando quais problemas crônicos a plataforma pode ajudar a resolver imediatamente.

- **Mapeamento da jornada do paciente**

Desenhar o caminho que o paciente percorre na instituição (da admissão à alta) para escolher os melhores locais e momentos para ele interagir com a Safety4Me.

- **Definição de metas e indicadores**

Estabelecer números claros a serem alcançados, como a porcentagem esperada de adesão dos pacientes e o tempo máximo aceitável para a equipe responder a um alerta.

* Responsáveis

- **Direção**

Atua como suporte político e financeiro, validando as diretrizes estratégicas e cobrando o engajamento de todas as lideranças.

- **Núcleo de Segurança do Paciente**

Monitora os dados de riscos e incidentes gerados pela plataforma para transformá-los em ações de prevenção e melhoria assistencial.

- **Qualidade**

Integra os resultados da Safety4Me aos processos de acreditação e auditoria, garantindo que a ferramenta siga os padrões de conformidade da instituição.

- **TI (Tecnologia da Informação)**

Provê o suporte técnico necessário, como liberação de redes Wi-Fi, integração de sistemas (se houver) e manutenção da conectividade dos dispositivos.

- **Experiência do Paciente**

Analisa a percepção e o sentimento dos usuários através dos feedbacks colhidos, focando na humanização e na satisfação durante a jornada.

* Produtos Esperados

- **Plano de implantação**

Documento estruturado que serve como o "guia de viagem" do projeto, contendo o passo a passo de como a plataforma será adotada.

- **Cronograma**

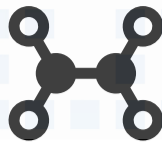
Calendário detalhado com datas de início e fim para cada tarefa, permitindo o acompanhamento do progresso e evitando atrasos.

- **Termo de adesão institucional**

Documento formal assinado pela diretoria que oficializa o compromisso da organização com o uso da ferramenta e com a cultura de transparência.

- **Matriz de responsabilidades**

Tabela que define exatamente "quem faz o quê" (ex: Matriz RACI), evitando que tarefas fiquem esquecidas por falta de um dono claro.



FASE 2

CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES

* Objetivos

- **Preparar profissionais para uso da plataforma**

Executar treinamentos práticos "mão na massa" (hands-on) e simulações de atendimento para que a equipe domine as funcionalidades técnicas antes da estreia.

- **Reduzir resistências**

Promover oficinas de sensibilização que demonstrem como a plataforma reduz o trabalho manual e melhora a segurança jurídica e assistencial do próprio profissional.

- **Estimular engajamento**

Criar campanhas internas e dinâmicas que recompensem o uso da ferramenta, mostrando histórias de sucesso onde o *feedback* do paciente evitou um incidente.

*Público-Alvo

- **Gestores**

Devem ser capacitados para interpretar os *dashboards* e utilizar os dados estratégicos na tomada de decisão e na prestação de contas à diretoria.

- **Lideranças assistenciais**

Atuam como multiplicadores, sendo treinados para gerenciar os alertas em tempo real e orientar suas equipes sobre a conduta correta diante de cada *feedback*.

- **Equipe multiprofissional**

Envolve enfermeiros, médicos e técnicos que devem aprender a integrar a plataforma ao cuidado beira-leito, estimulando o paciente a participar da sua própria segurança.

- **Recepção e apoio**

Devem ser orientados sobre como apresentar a plataforma logo no primeiro contato, garantindo que o paciente e o acompanhante saibam como acessar o sistema desde a entrada.

- **Tecnologia da informação**

Precisam dominar a estrutura técnica para oferecer suporte rápido em caso de problemas de acesso, conectividade ou dúvidas sobre o funcionamento do *software*.

* Atividades

- **Workshops presenciais ou online**

Realizar encontros coletivos para apresentar o propósito da Safety4Me, alinhando a teoria da segurança do paciente com a prática da ferramenta digital.

- **Treinamentos práticos**

Promover sessões de uso real da plataforma (mão na massa), onde cada colaborador acessa o sistema para entender o fluxo de envio e recebimento de informações.

- **Simulações**

Criar cenários fictícios (ex: um alerta de risco de queda) para testar o tempo de reação e a eficácia da resposta da equipe através da plataforma.

- **Material didático**

Desenvolver infográficos, vídeos curtos e cartões de bolso que sirvam como consulta rápida para as dúvidas mais comuns do dia a dia.

- **Manual do usuário**

Entregar um guia detalhado com o passo a passo de todas as funcionalidades, servindo como documento oficial de consulta técnica.

* Conteúdos Mínimos

- **Conceito de experiência do paciente**

Explicar que o foco vai além da satisfação, tratando a percepção do paciente como uma fonte valiosa de dados para evitar erros assistenciais.

- **Metas de segurança**

Revisar as 6 Metas Internacionais (OMS) para que a equipe compreenda como cada pergunta da plataforma ajuda a prevenir eventos adversos específicos.

- **Funcionalidades da plataforma**

Demonstrar detalhadamente como navegar pelos menus, extrair relatórios, abrir chamados e responder aos feedbacks recebidos.

- **Fluxos de resposta**

Definir o caminho que a informação percorre, estabelecendo quem recebe o alerta, em quanto tempo deve responder e como encerrar a demanda no sistema.

- **Boas práticas de comunicação**

Treinar a equipe para usar uma linguagem empática e resolutiva ao responder aos pacientes, fortalecendo a confiança no serviço de saúde.

✿ Produtos Esperados

- **Lista de presença**

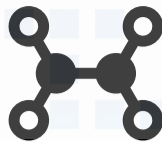
Documentar formalmente a participação de todos os colaboradores, permitindo o controle de quem já está apto e quem ainda precisa de reforço no treinamento.

- **Avaliação de aprendizagem**

Aplicar testes simples ou dinâmicas ao final das sessões para garantir que os conceitos críticos e o uso técnico foram absorvidos corretamente.

- **Equipes certificadas**

Emitir um reconhecimento oficial para os setores que concluíram o ciclo de capacitação, motivando o início imediato da operação com segurança.



FASE 3

IMPLANTAÇÃO TÉCNICA

*** Objetivos**

- **Integrar a plataforma à rotina assistencial**

Inserir o "momento Safety4Me" dentro dos protocolos de passagem de plantão ou na admissão do paciente, tornando-o parte do fluxo padrão de cuidado.

- **Garantir funcionamento operacional**

Realizar testes de conectividade e conferir a sinalização visual (QR Codes) em todos os leitos e pontos de contato para assegurar que o sistema esteja sempre acessível.

- **Iniciar uso com pacientes**

Treinar a equipe de linha de frente para realizar o "convite" ao paciente, explicando de forma simples a importância da sua participação na própria segurança.

✿ Atividades

- **Configuração do sistema**

Parametrizar as regras de negócio da plataforma, como horários de funcionamento e alertas críticos, para que o software reflita a realidade operacional da unidade.

- **Criação de perfis de usuários**

Cadastrar cada colaborador com níveis de acesso específicos (administrador, gestor ou operacional), garantindo a segurança dos dados e a organização das funções.

- **Personalização de formulários**

Adaptar as perguntas e pesquisas de satisfação dentro da plataforma para que utilizem a linguagem da instituição e foquem nos pontos de melhoria desejados.

- **Integração com fluxos internos**

Definir tecnicamente como a informação que sai da Safety4Me entra nos sistemas de gestão ou prontuários já utilizados pela equipe.

- **Instalação de QR Codes**

Fixar etiquetas e adesivos com códigos de acesso em locais estratégicos e de fácil visibilidade, como mesas de cabeceira, recepções e áreas de espera.

- **Testes operacionais**

Realizar uma "marcha branca" (simulação real) para verificar se o QR Code abre corretamente e se a mensagem chega ao destino em tempo hábil antes da abertura oficial.

*** Divulgação ao Paciente**

- **Cartazes informativos**

Espalhar peças visuais atrativas que expliquem, de forma lúdica, que a voz do paciente é fundamental para uma assistência segura.

- **Orientação na admissão**

Incluir no kit de boas-vindas ou no momento do cadastro inicial uma breve explicação verbal sobre como e por que utilizar a plataforma.

- **Abordagem pela equipe**

Treinar os profissionais que estão à beira-leito para reforçar o convite ao uso sempre que realizarem um procedimento, fortalecendo a parceria no cuidado.

- **Vídeos institucionais**

Exibir conteúdos audiovisuais nas TVs das recepções e quartos demonstrando o passo a passo simples de uso da Safety4Me.

* Fluxo de Atendimento

- **Paciente acessa o QR Code**

O usuário utiliza a câmera do próprio celular para escanear o código, sendo direcionado instantaneamente para a interface da plataforma sem precisar baixar aplicativos.

- **Registra demanda ou avaliação**

O paciente preenche os campos sobre sua experiência ou relata uma situação de risco (ex: piso molhado ou dúvida sobre medicação).

- **Sistema direciona à equipe**

A plataforma identifica a natureza da mensagem e envia uma notificação automática (push ou e-mail) para o setor ou responsável competente.

- **Profissional responde**

O colaborador responsável analisa a demanda e interage com o paciente através do sistema, oferecendo a solução ou o esclarecimento necessário.

- **Registro da resolução**

A equipe encerra o chamado no sistema, documentando o desfecho da situação para fins de indicadores e histórico assistencial.

* **Produtos Esperados**

- **Plataforma ativa**

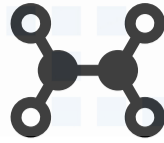
O sistema completamente funcional e disponível para uso real por pacientes e colaboradores em todas as áreas previstas.

- **Protocolos operacionais**

Documentos formais que padronizam como cada tipo de ocorrência deve ser tratada tecnicamente dentro da instituição.

- **Manual de fluxos**

Um guia visual (fluxograma) que mostra o caminho da informação, desde o registro do paciente até o arquivamento da solução pela gestão.



FASE 4

MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

* Objetivos

- **Avaliar desempenho**

Extrair relatórios semanais do dashboard para comparar os dados reais com as metas de adesão e tempo de resposta estabelecidas no planejamento.

- **Identificar oportunidades**

Analisar os comentários e recorrências de queixas dos pacientes para revisar protocolos assistenciais que apresentem falhas sistêmicas.

- **Garantir sustentabilidade**

Estabelecer um ciclo de reuniões mensais de análise crítica (benchmarking) para manter o projeto vivo e atualizado conforme as necessidades da instituição mudam.

✳ Indicadores Sugeridos

- **Taxa de adesão dos pacientes**

Monitorar a quantidade de pacientes que acessam o QR Code em relação ao total de altas, identificando se a divulgação está sendo eficaz.

- **Tempo médio de resposta**

Medir o intervalo entre o registro do paciente e o primeiro retorno da equipe para garantir que a percepção de agilidade seja mantida.

- **Taxa de resolução**

Calcular a porcentagem de demandas que foram efetivamente resolvidas e encerradas no sistema, assegurando que o *feedback* não fique sem solução.

- **NPS (Net Promoter Score)**

Analisar a pontuação de lealdade e satisfação dos pacientes para entender como eles percebem a qualidade geral da assistência prestada.

- **Incidentes reportados**

Contabilizar os alertas de riscos reais enviados pelos pacientes que permitiram à equipe intervir antes que um erro ocorresse.

- **Conformidade com metas**

Verificar se o desempenho alcançado está alinhado com as metas numéricas estabelecidas na Fase 1 (Planejamento).

*** Atividades**

- **Reuniões mensais**

Realizar encontros periódicos com o Comitê Gestor para discutir os sucessos e os gargalos identificados no mês anterior.

- **Análise de *dashboards***

Estudar os gráficos e dados gerados pela plataforma para identificar padrões de falhas ou setores que precisam de maior apoio.

- **Planos de ação**

Criar roteiros de correção (como o modelo 5W2H) para os problemas recorrentes apontados pelos pacientes nos relatórios.

- **Auditorias internas**

Realizar verificações periódicas beira-leito para conferir se os protocolos de resposta à plataforma estão sendo seguidos pela equipe.

- **Benchmarking**

Comparar os resultados entre diferentes unidades ou setores da instituição para compartilhar boas práticas e estimular a melhoria mútua.

*** Produtos Esperados**

- **Relatórios gerenciais**

Documentos consolidados com dados e gráficos que são apresentados à diretoria para comprovar o valor e o impacto da ferramenta.

- **Planos de melhoria**

Projetos específicos derivados das falhas encontradas, visando a evolução contínua dos processos assistenciais.

- **Revisão de processos**

Atualização dos manuais e fluxogramas internos sempre que uma nova forma mais eficiente de trabalhar for identificada.



FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- **Apoio da alta liderança**

Manter os diretores informados e engajados para que o projeto nunca perca o suporte institucional e financeiro.

- **Comunicação transparente**

Divulgar abertamente os resultados (positivos e negativos) para toda a equipe, gerando confiança no processo.

- **Treinamento contínuo**

Reciclar o conhecimento das equipes e treinar novos colaboradores que entrarem após a implantação inicial.

- **Cultura de aprendizagem**

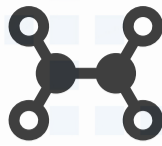
Tratar os erros apontados na plataforma como oportunidades de melhoria, e não como punição para os profissionais.

- **Integração com qualidade e segurança**

Conectar os dados coletados pela plataforma diretamente aos processos de auditoria e acreditação da unidade, transformando os feedbacks dos pacientes em evidências para as melhorias de segurança.

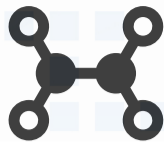
- **Envolvimento do paciente**

Educar o paciente sobre o seu papel ativo no cuidado, incentivando-o a utilizar a plataforma não apenas para reclamar, mas como uma ferramenta de barreira contra erros e falhas assistenciais.



BARREIRAS E ESTRATÉGIAS DE SUPERAÇÃO

BARREIRAS	ESTRATÉGIAS
Resistência da equipe	Sensibilização e capacitação
Baixa adesão	Campanhas educativas
Falhas técnicas	Suporte contínuo
Sobrecarga de trabalho	Otimização de fluxos

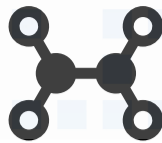


MATERIAIS DE APOIO

* *Checklist* de Implantação

* Cronograma Modelo

- Mês 1: Planejamento
- Mês 2: Capacitação
- Mês 3: Implantação
- Mês 4: Avaliação



VALIDAÇÃO EM INSTITUIÇÃO PILOTO

A validação deve contemplar:

- **Aplicação do guia**

Executar todas as etapas planejadas em uma unidade ou setor específico da instituição para testar a aderência das diretrizes na prática antes da expansão total.

- **Coleta de *feedback***

Reunir as percepções dos usuários (equipe e pacientes) sobre a facilidade de uso e utilidade da plataforma durante o período de teste.

- **Entrevistas**

Realizar conversas estruturadas com os principais envolvidos para entender barreiras não captadas por números e identificar pontos de melhoria na experiência.

- **Análise de indicadores**

Comparar os dados gerados no piloto com as metas iniciais para verificar se a plataforma está entregando os resultados esperados no ambiente real.

- **Ajustes metodológicos**

Revisar e corrigir fluxos, comunicações ou treinamentos com base nos erros e acertos observados durante a validação piloto.



AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

* Indicadores de impacto:

- **Redução de eventos adversos**

Analisar se a intervenção precoce baseada nos alertas dos pacientes diminuiu a ocorrência de incidentes graves na instituição.

- **Melhoria da satisfação**

Comparar os índices de satisfação (NPS) anteriores e posteriores à implantação para medir o impacto da plataforma na percepção do paciente.

- **Fortalecimento da cultura**

Observar o aumento do engajamento das equipes com a segurança do paciente, evidenciado pelo número de ações preventivas tomadas.

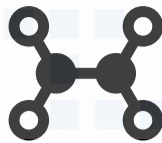
- **Otimização de processos**

Verificar se a automação da coleta de dados e o fluxo de resposta da plataforma tornaram a gestão da qualidade mais rápida e eficiente.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização estruturada da plataforma Safety4Me fortalece a segurança, a experiência e a governança em saúde. Este guia visa apoiar instituições na construção de práticas sustentáveis, centradas no paciente e alinhadas à inovação responsável.



REFERÊNCIAS

Gullo Neto S. Segurança do paciente: a verdadeira revolução da saúde. São Paulo: [s.n.]; 2022. [e-book].

Rodrigues K. Experiência do paciente: como criar, implementar e gerir bem um programa de excelência em experiência de pacientes. São Paulo: Patient Centricity Books; 2023.

Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS, editors. To err is human: building a safer health system. Washington (DC): National Academy Press; 1999.

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n.º 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). Diário Oficial da União. 2013 abr 2.

Patient Safety Movement Foundation. Annual report 2024. Laguna Niguel (CA): PSMF; 2024. Disponível em: <https://patientsafetymovement.org>.

Patient Centricity Consulting. Mapeamento da gestão da experiência do paciente nas instituições hospitalares públicas e privadas do Brasil. São Paulo: Patient Centricity Consulting; 2025.

