

Villa Chiara

VILLA CHIARA S.R.L.

VILLA CHIARA

Residenza Sanitaria Assistenziale

Via di Torrevicchia, 578

00168 – Roma

Tel: 066146441

Fax: /

Mail: villachiarasrl@tiscali.it

Sito: <http://www.ambulatoriovillachiara.it/>

PIANO ANNUALE DI RISK MANAGEMENT

MOD PARM

ED. / REV.	DATA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
01/02	05/02/21	RM	MR	DG



INDICE

1. PREMESSA	3
1.1. SCOPO	3
1.2. CONTESTO ORGANIZZATIVO	4
1.3. RELAZIONE CONSUNTIVA SUGLI EVENTI AVVERSI	5
1.4. SINISTROSITÀ E RISARCIMENTI EROGATI NELL'ULTIMO QUINQUENNIO	7
1.5. DESCRIZIONE DELLA POSIZIONE ASSICURATIVA	7
1.6. RESOCONTO DELLE ATTIVITÀ DEL PARM PRECEDENTE	8
2. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEL PARM	9
3. OBIETTIVI STRATEGICI REGIONALI	10
4. ATTIVITÀ	11
4.1. OBIETTIVO A): DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SICUREZZA DELLE CURE	11
4.2. OBIETTIVO B): MIGLIORARE L'APPROPRIATEZZA ASSISTENZIALE E ORGANIZZATIVA	12
4.3. OBIETTIVO C): FAVORIRE UNA VISIONE UNITARIA DELLA SICUREZZA	12
4.4. OBIETTIVO D): PARTECIPARE ALLE ATTIVITÀ REGIONALI IN TEMA DI RISK MANAGEMENT	13
5. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DEL PARM	14
6. RIFERIMENTI NORMATIVI	14
7. BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA	14

1. PREMESSA

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha evidenziato la necessità che le organizzazioni sanitarie operino per assicurare ai Pazienti l'erogazione di prestazioni altamente qualificate e sicure.

La possibilità di "**Evento avverso**" è insita nei sistemi complessi e le realtà sanitarie, come sancito dall'OMS, sono l'ambito lavorativo a maggiore complessità possibile.

La sicurezza dei Pazienti deve essere, quindi, continuamente presidiata e le criticità devono essere affrontate secondo un approccio multidimensionale, considerando e integrando vari aspetti: monitoraggio e analisi degli eventi avversi, elaborazione e diffusione di raccomandazioni e pratiche per la sicurezza, coinvolgimento di Pazienti, formazione degli operatori sanitari, analisi delle interferenze e delle criticità; al fine di promuovere sia una visione che una gestione sistemica del rischio.

La **Gestione del Rischio Clinico** rappresenta un elemento di Governo (Clinico), meglio definito come "*il sistema attraverso il quale le organizzazioni sanitarie si rendono responsabili per il miglioramento continuo dei loro servizi e garantiscono elevati standard di performance assistenziale, assicurando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica*".

La gestione del rischio in ambito sanitario è un'attività già prevista nella legge 189 del 2012 (Legge Balduzzi), che riponeva in tale aspetto la possibilità di prevenire i contenziosi e di ridurre i costi assicurativi. Il legame consequenziale con una più efficace gestione delle risorse economiche aveva già indotto a scorporare alcune indicazioni dal disegno di legge Gelli (peraltro approvato in via definitiva lo scorso 28 febbraio 2017) per inserirle nella Legge di Stabilità 2016, in cui sono attribuiti alla prevenzione del rischio effetti positivi sull'uso delle risorse e sulla tutela del paziente.

La **Legge Gelli** (Legge 8 marzo 2017, n. 24) qualifica la sicurezza delle cure come parte costitutiva del diritto alla salute e precisa che essa si realizza anche mediante l'insieme di tutte le attività finalizzate alla prevenzione e gestione del rischio connesso all'erogazione di prestazioni sanitarie e mediante l'utilizzo appropriato delle risorse strutturali, tecnologiche e organizzative. Le attività di prevenzione del rischio – alle quali concorre tutto il personale – devono essere messe in atto dalle strutture sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private.

Il Ministero della Salute pone come cardine strategico, nelle attività di miglioramento continuo della qualità, la gestione del rischio clinico e nel documento "**Risk Management e Qualità in Sanità**" definisce le seguenti raccomandazioni:

- individuare un modello organizzativo uniforme per la gestione del rischio clinico;
- elaborare direttive e linee guida per la rilevazione uniforme degli errori e dei rischi di errori nelle strutture sanitarie;
- promuovere eventi di formazione per la diffusione della cultura della prevenzione dell'errore;
- promuovere la segnalazione dei *Near Miss*;
- sperimentare, a livello aziendale, metodi e strumenti di segnalazione degli errori, di raccolta e di elaborazione dei dati per ottenere informazioni sulle procedure ad alto rischio e sulle frequenze degli errori;
- monitorare periodicamente e garantire *feed-back* informativi;
- avviare la costituzione di un *network* per la realizzazione di un *database* nazionale per la raccolta dei dati relativi alla sicurezza dei Pazienti, anche al fine di istituire un Osservatorio a livello centrale;
- definire misure organizzative e appropriate tecnologie per la riduzione degli errori evitabili;
- favorire, anche attraverso opportune sperimentazioni, lo sviluppo di modelli organizzativi e supporti tecnologici innovativi per migliorare la sicurezza.

La Regione Lazio, nel recepire il documento ministeriale, tenuto conto delle peculiarità del contesto organizzativo e del profilo di rischio di ciascuna Azienda, mediante l'emanazione delle Linee Guida di Indirizzo, ha inteso promuovere la massima condivisione dei principi e delle regole del governo clinico, anche attraverso la costruzione di una rete di professionisti e in una ottica di gestione globale della tematica della gestione del rischio e della sinistrosità.

In questa dimensione, la **Gestione del Rischio Clinico** assume un ruolo fondamentale nel processo di identificazione degli obiettivi di sistema, di definizione dei processi organizzativi, di allocazione delle risorse, oltre che, ovviamente, di valutazione delle attività delle singole unità operative e dei percorsi formativi offerti ai professionisti.

1.1. SCOPO

Il **Piano Annuale di Risk Management** (PARM) è lo strumento per progettare, promuovere e realizzare iniziative per la definizione operativa e la gestione dei rischi. I progetti operativi esplicitati all'interno del PARM hanno come finalità l'analisi di possibili criticità di processo e l'individuazione di azioni per migliorare i processi esistenti.

Il PARM è, quindi, uno strumento organizzativo e tecnico necessario anche per una corretta valutazione delle modalità di lavoro da parte dei professionisti e degli specifici contesti di lavoro. L'ottica è quella di diminuire le potenzialità di errore, attivo e di sistema, e di contenere la complessiva sinistrosità delle strutture sanitarie.

Attraverso il PARM, il *Risk Manager* fornisce alla Struttura uno strumento di fondamentale importanza nella gestione sistemica del rischio clinico.

Il PARM, inoltre, rappresentando le politiche di analisi e di prevenzione del rischio, favorisce un confronto aperto, consapevole e trasparente con gli *stakeholder*.

Le attività indicate sono parte integrante delle iniziative aziendali in materia di rischio clinico e concorrono al perseguimento degli obiettivi di appropriatezza, economicità e sostenibilità della gestione aziendale e delle prestazioni assistenziali.

In questa ottica, il Piano Annuale di Risk Management è costruito nella prospettiva del miglioramento continuo e dell'implementazione di azioni qualificanti l'attività.

1.2. CONTESTO ORGANIZZATIVO

Villa Chiara è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con un alto livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica e riabilitativa) integrato ad un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La struttura si trova in una zona ben collegata mediante numerose linee di trasporto pubblico, ciò evita ogni forma di isolamento e di difficoltà di incontro con le famiglie e di allontanamento dall'ambito sociale di appartenenza, fattore questo di grande importanza per una struttura di R.S.A.

I nostri infermieri, terapisti occupazionali, fisioterapisti e operatori sociosanitari sono a completa disposizione del paziente per fornire un servizio completo e familiare. Villa Chiara infatti attua un'organizzazione dei servizi che tutela l'assistenza sanitaria attuando anche un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) per ogni Ospite-Ricoverato, integrandosi con l'assistenza sociale, con la solidarietà del volontariato e le cure familiari.

Fornisce ospitalità, prestazioni sanitarie assistenziali di recupero funzionale e di inserimento sociale nonché di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in centri di riabilitazione.

DATI STRUTTURALI^(A)

Fonte del dato

Estensione territoriale ROMA	1 287.36 Km ²	Indirizzo web per il turismo
Popolazione residente	2 863 843	Indirizzo web per il turismo
Estensione territoriale struttura	/	/
Presidio Ospedaliero	R.S.A.	/
Posti letto ordinari autorizzati	70	/
di cui Posti letto ordinari Accreditati	70	/
Posti letto diurni	/	/
Posti letto dialisi	/	/

(A): Dati aggiornati al 29/01/2021**DATI DI ATTIVITÀ AGGREGATI**

Fonte del dato

Ricoveri ordinari	Ciclo continuo	Ufficio ricoveri
Ricoveri diurni	/	Ufficio ricoveri
Branche specialistiche	Per le visite i Pazienti trasferiti in Ospedale	/
Prestazioni ambulatoriali	/	/

1.3. RELAZIONE CONSUNTIVA SUGLI EVENTI AVVERSI

Qualsiasi analisi relativa all'anno 2020 non può non prendere in considerazione la pandemia da SARS-CoV-2.

La Residenza Sanitaria Assistenziale, come tutte le realtà sanitarie e non, ha affrontato e gestito non solo eventuali casi e/o contatti stretti, ma anche tutte le problematiche connesse a tale situazione.

Per una analisi di dettaglio si rimanda al PAICA della struttura, in questo contesto invece ci si limita a sottolineare quanto il Covid-19 abbia inficiato le normali attività e la programmazione preventivata.

Nell'anno 2020 presso la Casa di Cura Clinica Latina S.p.A. sono stati segnalati e registrati utilizzando lo strumento dell'incident reporting e delle non conformità, gli eventi riportati in tabella.

TIPO EVENTO	N°	% (su Tot. Eventi)	PRINCIPALI FATTORI CAUSALI / CONTRIBUENTI	AZIONI DI MIGLIORAMENTO	FONTI DEL DATO
Near Miss	0	0	Strutturali (%) Tecnologici (%) Organizzativi (%) Procedure/Comunicazione (%)	Strutturali (%) Tecnologiche (%) Organizzative (%) Procedure/Comunicazione (%)	Sistemi di reporting (%) Sinistri (%) Emovigilanza (%) Farmacovig. (%) Dispositivovig. (%) ICA (%)
Eventi Avversi	2	100	Strutturali (%) Tecnologici (%) Organizzativi (%) Procedure/Comunicazione (100 %)	Strutturali (%) Tecnologiche (%) Organizzative (100 %) Procedure/Comunicazione (100 %)	Sistemi di reporting (100 %) Sinistri (%) Emovigilanza (%) Farmacovig. (%) Dispositivovig. (%) ICA (%)
Eventi Sentinella	0	0	Strutturali (%) Tecnologici (%) Organizzativi (%) Procedure/Comunicazione (%)	Strutturali (%) Tecnologiche (%) Organizzative (%) Procedure/Comunicazione (%)	Sistemi di reporting (%) Sinistri (%) Emovigilanza (%) Farmacovig. (%) Dispositivovig. (%) ICA (%)
Totale	2	/	/	/	/

Tutti gli eventi ricadono nella tipologia degli Eventi Avversi e, nello specifico, si tratta di cadute.

Le cadute continuano a essere il principale evento avverso presente in struttura. Le cadute sono riconducibili alla tipologia di Pazienti trattati, cioè Pazienti disorientati nel tempo e nello spazio, con mobilità ridotta, fragili, anziani e con comorbidità multiple. Dagli eventi segnalati è seguito un monitoraggio con esecuzione degli esami diagnostici necessari (e/o trasferimento in pronto soccorso).

Per tutti gli eventi segnalati, si sottolinea l'immediata gestione e l'assenza di particolari problematiche postume.

**1.4. SINISTROSITÀ E RISARCIMENTI EROGATI NELL'ULTIMO QUINQUENNIO
(AI SENSI DELL'ARTICOLO 4. C. 3 L. 24/2017)**

ANNO	N°	RISARCIMENTI EROGATI
2016	0	0
2017	0	0
2018	0	0
2019	0	0
2020	0	0

1.5. DESCRIZIONE DELLA POSIZIONE ASSICURATIVA

ANNO	POLIZZA	SCADENZA	COMPAGNIA ASSICURATIVA	PREMIO	FRANCHIGIA	BROKER
2016	763326146	2017	UnipolSAI			Dati amministrativi
2017	763326146	2018	UnipolSAI			Dati amministrativi
2018	763326146	2019	UnipolSAI			Dati amministrativi
2019	763326146	2020	UnipolSAI			Dati amministrativi
2020	763326146	2021	UnipolSAI			Dati amministrativi

1.6. RESOCONTO DELLE ATTIVITÀ DEL PARM PRECEDENTE

Le attività programmate per l'anno 2020 e dichiarate nel PARM precedente sono state sospese a causa delle necessità emerse durante il periodo di emergenza per il Covid-19. Inoltre, per quanto riguarda i corsi di formazione, spesso sono stati sospesi direttamente dagli enti erogatori.

ATTIVITÀ	REALIZZATA ^(A)	STATO ATTUAZIONE
1: progettazione ed esecuzione di almeno una edizione di un "corso base di gestione del rischio clinico"	NO	Il Risk Manager, in accordo con Medico Responsabile e Direzione Aziendale, in virtù delle necessità relative alla pandemia in corso e in accordo con le richieste degli Enti di riferimento (Ministero, Regione, ect.), ha dovuto posticipare il corso previsto e orientare la formazione sul Covid-19 e la sua gestione. Tali corsi saranno parte del Piano Formativo 2021.
2: progettazione ed esecuzione di almeno 2 edizioni di un "corso di gestione del rischio clinico relativo a uno specifico ambito di attività"	NO	Vedi attività 1
3: aggiornamento/redazione ed implementazione delle procedure relative alle raccomandazioni ministeriali	SI	La struttura ha verificato e revisionato ove necessario le procedure relative alle Raccomandazioni Ministeriali applicabili e ha partecipato al Monitoraggio AGENAS senza ricevere particolari segnalazioni in merito.
4: revisione e implementazione della scheda di segnalazione degli eventi avversi	NO	Il Risk Manager, in accordo con Medico Responsabile e Direzione Aziendale, in virtù delle necessità relative alla pandemia in corso, ha deciso di orientare tutti gli sforzi sul Covid-19 e la sua gestione. Tali attività saranno riprogrammate nel 2021.
5: identificazione dei rischi attraverso il Safety Walkaround	NO	Vedi attività 4
6: condivisione documenti su Cloud Regionale	In parte	Publicati PARM e PAICA anno 2020. Per l'anno 2021 si intende intensificare l'attività, pubblicando anche le procedure relative al Gestione del Rischio Clinico.

(A): Sulla base dello standard prefissato per l'indicatore relativo alla specifica attività

2. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ DEL PARM

La realizzazione del PARM riconosce sempre almeno due specifiche responsabilità:

- quella del Risk Manager che lo redige e ne monitorizza l'implementazione;
- quella dell'Alta Direzione che si impegna ad adottarlo con Deliberazione e a fornire al Risk Manager e all'organizzazione aziendale le risorse e le opportune direttive per la concreta realizzazione delle attività in esso previste (es. la definizione di specifici obiettivi di budget).

Di seguito la matrice delle responsabilità del PARM:

AZIONE	RM	MR	DG	STRUT. DI SUPPORTO
Redazione PARM e proposta di deliber.	R	C	C	/
Adozione PARM con deliberazione	I	R	C	/
Monitoraggio PARM	R	I	C	C

RM: Risk Manager; MR: Medico Responsabile; DG: Direttore Generale
R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

3. OBIETTIVI STRATEGICI REGIONALI

Nel recepire le Linee Guida Regionali per l'elaborazione del PARM (Decreto del Commissario ad Acta del 4.11.2016 n. U00328 Approvazione delle "Linee Guida per l'elaborazione del Piano Annuale di Risk Management (PARM)), tenuto conto della descrizione degli eventi di cui al paragrafo 1.3, sono stati identificati e ritenuti prioritari i seguenti obiettivi strategici per l'anno 2020:

- a. diffondere la cultura della sicurezza delle cure;
- b. migliorare l'appropriatezza assistenziale e organizzativa, attraverso la promozione di interventi mirati al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate e monitoraggio e/o contenimento degli eventi avversi;
- c. favorire una visione unitaria della sicurezza, che tenga conto non solo del paziente, ma anche degli operatori e delle strutture;
- d. partecipare alle attività regionali in tema di risk management. Con questo obiettivo si è inteso dare la possibilità alle strutture che partecipano attivamente a gruppi di lavoro e ad altre attività a valenza regionale, di valorizzare tali attività purché, ovviamente, sia possibile darne evidenza documentale.

Essendo mandatario declinare un **minimo di cinque attività distribuite su almeno due obiettivi a scelta fra quelli a, b e c, la struttura ha scelto gli obiettivi per il 2021** come declinati nelle tabelle che seguono.

4. ATTIVITÀ

Le attività sospese nel corso dell'anno 2020, così come definito nei paragrafi precedenti, sono riprogrammate per l'anno 2021.

4.1. OBIETTIVO A): DIFFONDERE LA CULTURA DELLA SICUREZZA DELLE CURE**ATTIVITÀ 1: progettazione ed esecuzione di almeno una edizione di un "corso base di gestione del rischio clinico"**

INDICATORE: Esecuzione di almeno una edizione del Corso entro il 31.12.2021

(n corsi di formazione sul rischio clinico programmati) / (n totale dei corsi eseguiti)

STANDARD: 100%

FONTE: Risk Management

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Progettazione Corso	R	C
Accreditamento Corso	C	R
Esecuzione Corso	R	I

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

ATTIVITÀ 2: progettazione ed esecuzione di almeno 2 edizioni di un "corso di gestione del rischio clinico relativo a uno specifico ambito di attività"

INDICATORE: Esecuzione di almeno due edizioni del Corso entro il 31.12.2021

(n corsi di formazione sul rischio clinico programmati) / (n totale dei corsi eseguiti)

STANDARD: 100%

FONTE: Risk Management

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Progettazione Corso	R	C
Accreditamento Corso	C	R
Esecuzione Corso	R	I

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

4.2. OBIETTIVO B): MIGLIORARE L'APPROPRIATEZZA ASSISTENZIALE E ORGANIZZATIVA

ATTIVITÀ 3: verifica, adattamento e implementazione delle procedure relative al Covid-19 e alle Linee Guida Regionali

INDICATORE: Raggiungimento entro il 31.12.2021

(n nuove procedure) / (n procedure previste)

STANDARD: 90%

FONTE: Risk Management

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Verifica necessità	R	C
Istituzione gruppo lavoro	R	R
Elaborazione documento	R	I
Implementazione procedura	R	C

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

ATTIVITÀ 4: revisione e implementazione della scheda di segnalazione degli eventi avversi

INDICATORE: Raggiungimento entro il 31.12.2021

(n eventi segnalati con nuova modulistica) / (n eventi segnalati)

STANDARD: 90%

FONTE: Risk Management

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Revisione modulo	R	C
Informazione/formazione personale	R	C
Verifica implementazione	R	C

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

4.3. OBIETTIVO C): FAVORIRE UNA VISIONE UNITARIA DELLA SICUREZZA

ATTIVITÀ 5: identificazione dei rischi attraverso il *Safety Walkaround*

INDICATORE: Raggiungimento entro il 31.12.2021

(n Safety Walkaround realizzati) / (n Safety Walkaround programmati)

STANDARD: 90%

FONTE: Risk Management

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Implementazione strumento	R	C
Informazione/formazione	R	C
Verifica utilizzo	R	C

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

4.4. OBIETTIVO D): PARTECIPARE ALLE ATTIVITÀ REGIONALI IN TEMA DI RISK MANAGEMENT**ATTIVITÀ 6: condivisione documenti su *Cloud* Regionale****INDICATORE:** Raggiungimento entro il 31.12.2021**(n Documenti pubblicati) / (n Documenti "pubblicabili")****STANDARD:** 90%**FONTE:** Risk Management**MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ**

AZIONE	RISK MANAGER	DIREZIONE
Verifica portale	R	C
Verifica documenti	R	C
Caricamento documenti	R	C

R: Responsabile; C: Coinvolto; I: Interessato

5. MODALITÀ DI DIFFUSIONE DEL PARM

Il presente PARM sarà diffuso attraverso i seguenti strumenti:

- pubblicazione sul sito internet;
- presentazione alla Direzione Aziendale;
- diffusione al personale di struttura;
- presentazione al personale di struttura.

6. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 8 marzo 2017 n. 24 recante "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie", pubblicata in Gazzetta Ufficiale, serie Generale, n. 64 del 17 marzo 2017, ed entrata in vigore giorno 1 aprile 2017.
- Decreto legge n. 158 del 13 settembre 2012 (c.d. "decreto omnibus" per la sanità).
- Nota Regione Lazio Prot. n. 99218 del 23/02/2015 Percorso Aziendale per il recepimento delle Raccomandazioni Ministeriali per la sicurezza dei pazienti.
- Linee di indirizzo regionali per la stesura del piano di risk management (PARM): "Gestione del rischio clinico e delle Infezioni Correlate all'Assistenza" (Determinazione Regionale N. G04112 del 01/04/2014).
- Decreto del Commissario ad Acta 4 novembre 2016, n. U00328 Approvazione delle "Linee Guida per l'elaborazione del Piano Annuale di Risk Management (PARM)".
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106. Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro.
- Decreto Ministero della Salute del 11/12/2009: Istituzione del Sistema Informativo per il Monitoraggio degli errori in Sanità.
- Determinazione n. G09535 del 02/07/2014 "Linee Guida Regionali per l'attività di Gestione dei sinistri da responsabilità Medico/Sanitaria – Composizione e Funzionamento dei Comitati Valutazione Sinistri.

7. BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- Ministero della Salute: "Risk Management e Qualità in Sanità - il problema degli errori" Commissione Tecnica sul Rischio Clinico DM 5 marzo 2003.
- WHO – World Alliance for patient safety – The second Global Patient Safety Challenge 2008 "Save Surgery Save Live".
- The New NHS: modern and dependable. London: Stationary Office, 1997.
- Reason J, Managing the risks of organizational accidents, 1997.
- Reason J, Human error: models and management, BMJ 2000; 320; 768-770.
- Raccomandazioni e Manuale della sicurezza dei pazienti e degli operatori reperibili sul sito del Ministero della Salute:
http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?lingua=italiano&id=2911&area=qualita&menu=formazione
- Ministero della Salute: Protocollo per il monitoraggio degli Eventi Sentinella luglio 2009:
http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?lingua=italiano&id=238&area=qualita&menu=sicurezza
- AHRQ Quality indicators: Guide to Patient Safety Indicators:
<http://www.qualityindicators.ahrq.gov/Default.aspx>