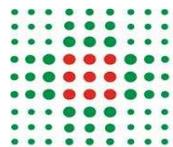


Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari: l'esperienza dell'Azienda Ospedaliero- Universitaria di Parma

Giovanna Campaniello

Responsabile SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio, Qualità e Accreditamento

Parma 9 ottobre 2015

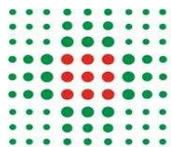


BACKGROUND

La SSD Governo Clinico e Gestione del Rischio dell'AOU di Parma, per implementare le Raccomandazioni Ministeriali e Regionali ha progettato e realizzato interventi mirati alla rilevazione e gestione del fenomeno "Atti di violenza contro gli operatori sanitari", attraverso l'attivazione di un Gruppo di Lavoro (GdL) multiprofessionale composto da professionisti appartenenti ai seguenti Servizi / Strutture:

- ✓ Medicina Legale
- ✓ Servizio Assistenziale
- ✓ SPPA
- ✓ Igiene Ospedaliera

- ✓ Alberghiero
- ✓ Psicologia Ospedaliera
- ✓ Servizio Personale
- ✓ Comitato Unico di Garanzia



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma



Coordinamento
dei Comitati Unici di Garanzia Parma

DA DOVE SIAMO PARTITI?


Ministero della Salute
DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III

**RACCOMANDAZIONE PER PREVENIRE GLI ATTI DI
VIOLENZA A DANNO DEGLI OPERATORI SANITARI**

**Gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari
costituiscono eventi sentinella che richiedono la messa in
atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione**

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Nel nostro Paese mancano statistiche sulla diffusione del fenomeno, tuttavia appare necessario attivare misure di prevenzione per contrastarne l'occorrenza.

Con la presente Raccomandazione si intende incoraggiare l'analisi dei luoghi di lavoro e dei rischi correlati e l'adozione di iniziative e programmi, volti a prevenire gli atti di violenza e/o attenuarne le conseguenze negative.

Raccomandazione n. 8, novembre 2007


Regione Emilia-Romagna

Agenzia sanitaria e sociale regionale

**Raccomandazione per la prevenzione della
violenza a danno degli operatori sanitari**

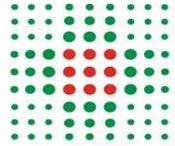
Maggio 2010


Ministero della Salute
DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'ORDINAMENTO
DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA
Ufficio III ex D.G.PROG.

**Manuale di formazione
per il governo clinico:
la sicurezza dei pazienti e degli operatori**

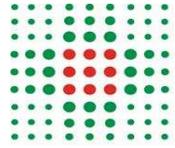
Gennaio 2012

1



OBIETTIVI DELL'AOU DI PARMA

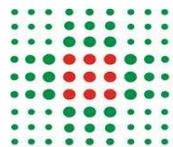
- ✓ **Impegno del management** sul tema della prevenzione della violenza contro gli operatori e attivazione Gruppo di lavoro multiprofessionale
 - ✓ **Analisi e la valutazione dei rischi** e loro gestione
 - ✓ **Diffusione delle informazioni** utili per rilevare le situazioni che possono condurre ad aggressioni da parte dei pazienti (**escalation**)
 - ✓ **Formazione di base ai professionisti**
 - ✓ **Implementazione della segnalazione e monitoraggio del fenomeno**
-
- ✓ **Corso Avanzato:** tecniche autoprotettive professionali (Krav Maga) di **Evasive Self-Defence** per gestire con e senza contatto fisico gli utenti aggressivi e violenti



MATERIALI E METODI

Il monitoraggio del fenomeno viene tenuto grazie a diversi flussi informativi quali:

- ✓ Segnalazione tramite schede **Incident Reporting**
- ✓ **Statistiche di infortunio**
- ✓ **Reports giornalieri** dell'Istituto di Vigilanza Aziendale
- ✓ **Valutazione della partecipazione agli eventi formativi** gradimento, apprendimento (domanda aperta per corso residenziale ed esame finale per corso avanzato)
- ✓ **Questionario di rilevazione sugli atteggiamenti** verso il fenomeno e le strategie utilizzate



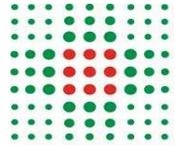
RISULTATI DELL'AOU DI PARMA (1)

Anno 2013

**Reports giornaliero dell'Istituto di Vigilanza Aziendale:
10.646 segnalazioni**

- ✓ **122 (1,2%) “disordini” nelle UU.OO.**
- **0,1%** delle segnalazioni riguardanti “disordini” nei reparti derivati da aggressione fisica

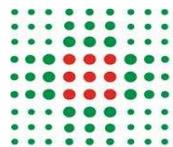
Il Pronto Soccorso è l'area con maggiori criticità



RISULTATI DELL'AOU DI PARMA (2)

130 questionari somministrati (strutturati per approfondire gli atteggiamenti dei professionisti rispetto al fenomeno della violenza)

- ✓ **il 16% non ha modificato alcun aspetto** della propria attività lavorativa quotidiana a seguito degli interventi
- ✓ **il 63% ha modificato almeno un aspetto**
- ✓ **il 21% non ha risposto al quesito**

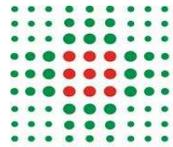


RISULTATI DELL'AOU DI PARMA (3)

Le strategie individuali maggiormente dichiarate dai professionisti a seguito delle iniziative proposte dal Management per prevenire episodi di violenza riguardano:

✓ una maggiore attenzione al modo di *relazionarsi* e *comunicare* con i pazienti/utenti (33%)

✓ una maggiore *attenzione ai segnali di allarme* quando si interagisce con l'utenza (30%)



COME FARE PER ... SCHEDA N. 7

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

Rischio Clinico

come fare per ...

SCHEDA N. 7

Prevenzione degli atti di violenza contro gli operatori sanitari

Diversi studi indicano che gli operatori sanitari delle strutture ospedaliere e territoriali nel corso della loro attività lavorativa possono subire atti di violenza. Gli incidenti occorsi nelle strutture ospedaliere italiane e denunciati all'INAIL nell'anno 2005 ammontano a 429, di cui 234 su infermieri e 7 su medici. Tuttavia mancano statistiche aggiornate dal fenomeno (Raccomandazione n. 8, novembre 2007).

Cosa si intende per violenza nel posto di lavoro?
Ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro (NICSH, 2002).

Quali sono i luoghi/sevizi maggiormente a rischio?

- Servizi di Emergenza - Urgenza
- Servizi di Geriatria
- Luoghi ad elevato accesso/affluenza di visitatori
- Luoghi di attesa

I fattori di rischio variano da Struttura a Struttura, dipendendo da tipologia di utenza, di servizi erogati, ubicazione, dimensione.

Figura 1: Escalation del comportamento violento

SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio e coordinamento Qualità e Accreditamento - 13/12/2013

NUMERI UTILI

FORZE DELL'ORDINE
112 o 113

I.V.R.I. (PORTINERIA)
BREVE 3022 / 3933

SPECIFICANDO:
1. REPARTO DI CHIAMATA
2. "CODICE VIOLA" per immediata richiesta di Soccorso.

Cosa fare mentre sta succedendo?

Azioni elementari da mettere in atto in caso di aggressione:

- restare calmi;
- cercare di calmare l'aggressore con parole accalmanti, senza discutere con lui e, soprattutto, senza contestare le sue dichiarazioni;
- se opportuno, chiamare un collega per evitare l'isolamento;
- evitare di girare spalle all'aggressore;
- conservare sempre una via di fuga vicina;
- rassicurare l'aggressore sul fatto che tutto si può accomodare, informandolo che è stata avvertita la Direzione, che sta invitando qualcuno per esaminare la sua ragioni;
- tenersi alla larga dall'aggressore, specie se brandisce armi improprie (tagliacarte o oggetti acuminati) o proprie (pistola, coltello);
- Se opportuno:
 - ◀ avvertire laddove presente, dal Pulsante Antipanico più vicino collegato alla Centrale IVR;
 - ◀ In alternativa contattare l'IVR tramite la Portineria ai numeri 0521.703022 - 0521.703933, specificando:
 - 1. REPARTO DI CHIAMATA
 - 2. "CODICE VIOLA" per immediata richiesta di Soccorso;
 - ◀ Si precisa che in caso di rischio è necessario contattare prioritariamente le Forze dell'Ordine chiamando i numeri di emergenza 112 o 113

- Non cercare di intervenire direttamente, per evitare possibili pericolose reazioni, di cui potrebbe restare vittima l'agredito o l'eventuale ostaggio;
- Cercare di far parlare in continuazione l'aggressore, fino all'arrivo della Vigilanza. Un aggressore che parla, di solito, non commette atti intimidatori.

Cosa fare se è accaduto?

Tutti i professionisti devono segnalare prontamente gli episodi subiti

- Nel caso di lesioni ricorri al **Pronto Soccorso**;
- Informare telefonicamente i professionisti della SSD Governo Clinico, **Gestione del Rischio** per dare avvio tempestivo alla notifica dell'**evento sentinella** all'Agenzia Sanitaria e Sociale della RER;
- è necessario segnalare alla SSD Governo Clinico, **Gestione del Rischio** tutti gli episodi di violenza, anche se intercorsi in tempo e/o dimmessi, compilando la scheda di **Incident Reporting** (anche anonimamente) al fine di monitorare il fenomeno e predisporre azioni di miglioramento;
- Laddove richiesto la SSD Governo Clinico, **Gestione del Rischio** può garantire supporto psicologico clinico a tutti i dipendenti coinvolti nell'evento traumatico (per la vittima) o al familiare della vittima di violenza ed il suo contesto familiare e lavorativo);
- **Segnala invariata la regola di chiamata alla Direzione Sanitaria e al Servizio Assistenziale.**

RIFERIMENTI

- Ministero della Salute, Manuale di formazione per il governo clinico: la sicurezza del paziente e degli operatori, Gennaio 2012;
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH): Violence - Occupational Hazard in Hospitals, April 2007, www.niosh.gov/ohv
- Raccomandazione n. 8, Prevenzione per gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari (novembre 2007);
- Raccomandazione per la prevenzione della violenza a danno degli operatori sanitari (ASRE Emilia Romagna, maggio 2010).

PREVENZIONE ATTI VIOLENZA CONTRO GLI OPERATORI SANITARI

Redazione a cura del Gruppo di Lavoro:

Campanello Giovanna	Montali Francesca
Di Camillo Daniela	Munacci Giuseppe
Davanti Antonella	Raffaini Elvira
Fantacchiari Simona	Roli Antonella
Gazzi Monica	Vazzani Antonella
Luai Lopez Ruben Omar	Vitali Pietro
Lombardi Rita	

Rischio Clinico

come fare per ...
SCHEDA N. 7



Quali sono i segnali di allarme?

- Alzarsi in piedi
- Voce alta
- Contatto visivo diretto e prolungato
- Espressioni di rabbia e/o frustrazione
- Respiro rapido
- Gestualità esagerata
- Volto paonazzo
- Tensione muscolare
- Gestii minacciosi
- Sudorazione profusa
- Segni di intossicazione da droghe o alcol
- Presenza di armi

Rischio Clinico

come fare per ...
SCHEDA N. 7



Perché fare attenzione ai Segnali di allarme?

- La presenza di uno o più segnali di allarme può rappresentare l'inizio di un'escalation (progressione) del comportamento violento che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti estremi quali la lesione e/o l'omicidio
- La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto accade ed interrompere il corso degli eventi

Rischio Clinico

come fare per ...
SCHEDA N. 7



Misure preventive e di sicurezza

Cosa fare se non è ancora successo?

- Valutare qualunque situazione di **potenziale violenza** quando si entra in una stanza o si inizia a parlare con un paziente o un visitatore
- Localizzare, laddove presenti, i **Pulsanti Antipánico più vicini**;
- Vigilare durante **incontri inaspettati**
- **Evitare di isolarsi** con persone particolarmente agitate e/o arrabbiate
- **Evitare di indossare monili** (orecchini, collane, ecc.)
- Mantenere uno **stile relazionale** accogliente, rispettoso e non aggressivo

**Rischio
Clinico**

**come fare per ...
SCHEDA N. 7**



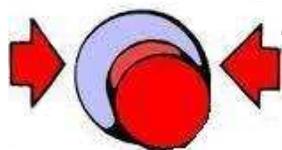
Misure preventive e di sicurezza

Cosa fare mentre sta succedendo? (1)

Azioni elementari da mettere in atto in caso di aggressione:

- Restare calmi
- Cercare di calmare l'aggressore con parole accomodanti, senza discutere con lui e, soprattutto, senza contestare le sue dichiarazioni
- Se opportuno, chiamare un collega per evitare l'isolamento
- Evitare di girare spalle all'aggressore
- Conservare sempre una via di fuga vicina
- Rassicurare l'aggressore sul fatto che tutto si può accomodare, informandolo che è stata avvertita la Direzione, che sta inviando qualcuno per esaminare le sue ragioni
- Tenersi alla larga dall'aggressore, specie se brandisce armi improprie (tagliacarte o oggetti acuminati) o proprie (pistole, coltelli)

Cosa fare mentre sta succedendo? (2)



Avvalersi laddove presente, del **Pulsante Antipanico** più vicino **collegato alla Centrale IVRI**

In alternativa contattare l'**IVRI** tramite la **Portineria** ai numeri 0521.703022 – 0521.703933, esplicitando:



● **REPARTO DI CHIAMATA**

● **“CODICE VIOLA”** immediata richiesta Soccorso



Si precisa che in caso di rischio è necessario contattare prioritariamente le **Forze dell'Ordine** chiamando i numeri di emergenza **112 o 113**

- **Non cercare di intervenire direttamente, per evitare possibili pericolose reazioni, di cui potrebbe restare vittima l'agredito o l'eventuale ostaggio**
- **Cercare di far parlare in continuazione l'aggressore, fino all'arrivo della Vigilanza**

Un aggressore che parla, di solito, non commette atti irrimediabili

Rischio Clinico

come fare per ...
SCHEDA N. 7



Cosa fare se è accaduto? (1)

**Tutti i professionisti devono segnalare
prontamente gli episodi subiti**

... e nel caso di lesione

- Recarsi al **Pronto Soccorso**
- Informare la **Direzione** e la **SSD Governo Clinico** (per dare avvio alla gestione dell'Evento Sentinella)

*È necessario segnalare tutti gli episodi di violenza, anche se intercettati in tempo e/o disinnescati, compilando **l'Incident Reporting** al fine di monitorare il fenomeno e **individuare azioni di miglioramento possibili***

**Rischio
Clinico**

**come fare per ...
SCHEDA N. 7**



Cosa fare se è accaduto? (2)

**Tutti i professionisti devono segnalare
prontamente gli episodi subiti**

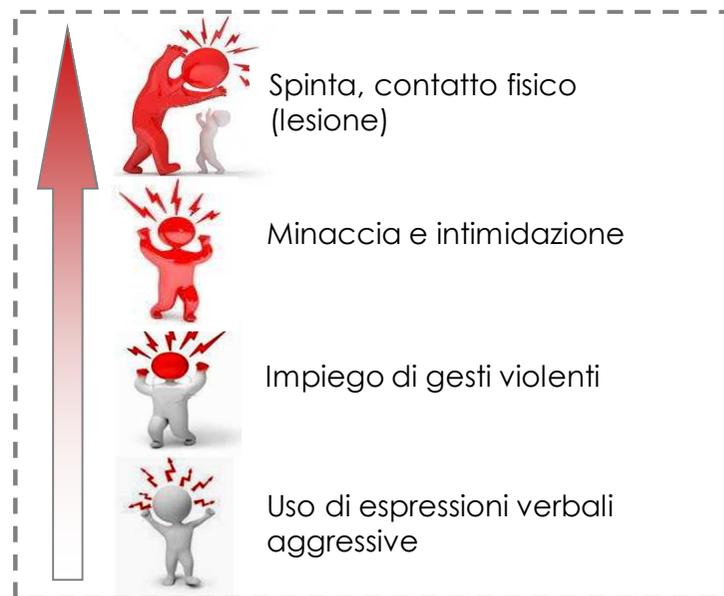
La SSD Governo Clinico può garantire **supporto psicologico clinico** a tutti i dipendenti coinvolti nell'evento traumatico (per le inevitabili ricadute sulla vittima di violenza ed il suo contesto familiare e lavorativo)

***Restano invariate le regole di chiamata alla Direzione Sanitaria
e alla Direzione del Servizio Assistenziale***

Rischio Clinico

come fare per ...
SCHEDA N. 7

Misure preventive e di sicurezza



NUMERI UTILI



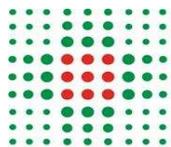
FORZE DELL'ORDINE
112 o 113



I.V.R.I. (PORTINERIA)
BREVE 3022 / 3933

SPECIFICANDO:

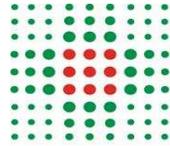
1. **REPARTO DI CHIAMATA**
2. **"CODICE VIOLA"** per immediata richiesta di Soccorso.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma		GESTIONE ATTI DI VIOLENZA CONTRO GLI OPERATORI	PROCEDURA AZIENDALE P020A0UPR
REDAZIONE, APPROVAZIONE, AUTORIZZAZIONE, EMISSIONE			
REDAZIONE	Antonella Ciavari - SSD Governo clinico, gestione del rischio, qualità e accreditamento Simone Forteleone - Direzione Servizio Assistenza Francesca Montali - SSD Governo clinico, gestione del rischio, qualità e accreditamento		
APPROVAZIONE	Anna Di Corrallo - Responsabile Settore Medico legale Gabriella Cavalli - Direttore Servizio Assistenza Piero Tibi - Direttore Igienzi Ospedaliero, Medicina preventiva e sicurezza igienico sanitaria Giovanna Campanelli - Responsabile SSD Governo clinico Giuseppe Munari - Direttore Servizio Prevenzione e Protezione SPPI Laura Oddi - Servizio Gestione e Sviluppo del Personale Antonella Viazani - Comitato Unico di Garanzia (CUG) Marina Galati - Responsabile Staff, Direzione Generale Eva Ruffini - Settore Stipendiario		
AUTORIZZAZIONE	Luca Lorenza - Direttore Sanitario Eva Buzzi - Direttore Amministrativo		
EMISSIONE	SSD Governo clinico, gestione del rischio e accreditamento		
STATO DELLE REVISIONI			
Rev. N	SEZIONI REVISIONATE	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
0		1° stesura	22/05/2014
ELENCO ALLEGATI			
AL. N.	CODICE	DESCRIZIONE ALLEGATO	REV. N.
1		Modello Eventi Sentinella (Ministero della salute)	0
INDICE			
1.	PREMESSA	2	
2.	OGGETTO / SCOPO	2	
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE	2	
4.	LUOGO DI APPLICAZIONE	2	
5.	REFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI	3	
6.	OSSERVAZIONI E DEFINIZIONI	3	
7.	MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	5	
8.	MODALITÀ OPERATIVE / PROCESSO	5	
8.1	Segnalazione aggressione / attivazione di interventi immediati	5	
8.2	Comunicazione interna alla Direzione	6	
8.3	Attività della Direzione delle Strutture	6	
8.4	Dato informativo nei confronti ASOR - Montebaggio SMES	7	
8.5	Analisi del contesto lavorativo, delle condizioni operative e dell'organizzazione	7	
9.	INDICATORI E PARAMETRI DI CONTROLLO	7	
	ALLEGATO I ELENCO EVENTI SENTINELLA	8	
Data 22/05/2014 Rev.0 Pag. 1 di 8			
Questo documento è di proprietà della Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione Generale.			

PROCEDURA AZIENDALE (P020A0UPR) GESTIONE ATTI DI VIOLENZA CONTRO GLI OPERATORI (22.05.2014)

- La procedura **descrive in modo sistematico le attività** utili alla gestione di situazioni a rischio di atti di violenza contro gli operatori sanitari
- A tale scopo la procedura intende **diffondere** ai professionisti le **informazioni/conoscenze** più utili a gestire e segnalare quasi evento (anche eventi critici) accrescendo le competenze professionali per **promuovere la sicurezza nei luoghi di lavoro**



Rischio Clinico

Evento formativo 2015 Governo Clinico "Gestione del Rischio: prevenzione atti di violenza contro gli operatori

Corso base 6 Ottobre

14,30 - 17,30

Sede: Sala Congressi

Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

Obiettivi:

- Conoscere
- Riconoscere

Programma:

14,30 Test

14,45 Le n

Il percorso

15,30 Anal

sull'organ

16,00 Aggr

Dott. C. M

16,30 La g

17,00 Disc

17,15 Dalla

Dott.ssa A

17,30 Test

Destinatari: Personale Sanitario, Tecnico e Amministrativo dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma.

L'evento è

Inscrizione:

Comitato

Ruben Om

Azienda O

Segreteria

Responsab

Obiettivi:

- Conoscere le modalità per prevenire e mitigare episodi di violenza contro gli operatori
- Riconoscere i segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressioni

Programma:

14,30 Saluti della Direzione Generale

14,40 Test di ingresso

14,45 *Le raccomandazioni Nazionali, Regionali per la prevenzione atti di violenza contro gli operatori. Il percorso intrapreso dall'AOUPR.* - Dott.ssa G. Campaniello - Dott.ssa A. Dovani

15,30 *Analisi Statistica degli Eventi Registrati nel Corso degli anni in Azienda e conseguenti Ricadute sull'organizzazione.* - Ing. G. Musacò

16,00 *Aggressività e violenza: l'approccio della Psichiatria*—Dott. C. Marchesi - Università di Parma

16,30 *La gestione del paziente aggressivo: aspetti medico legali* - Dott. D. Di Camillo /Dott.ssa V. Romanini

17,00 Discussione in plenaria con esperti

17,15 *Dalla sensibilizzazione alla formazione mirata sul campo: ulteriori impegni dell'Azienda*
Dott.ssa A. Dovani

17,30 Test di apprendimento per Crediti ECM

Destinatari: Personale Sanitario, Tecnico e Amministrativo dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma. L'evento è propedeutico al corso avanzato che sarà effettuato entro dicembre 2015

Inscrizione: Invitare e-mail alla Segreteria Organizzativa entro il 1° Ottobre 2015

Comitato Tecnico- Scientifico: G. Campaniello, D. Di Camillo, A. Dovani, S. Fontechiari, M. Gazzò, Leal Lopez Ruben Omar, R. Lombardini, F. Montali, G. Musacò, E. Raffiani, A. Rolli, A. Vezzani, P. Vitali Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

Segreteria Organizzativa: Dott.ssa Gabriella Raise - e-mail: graise@ao.pr.it—SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio - AOUPR

Responsabili dell'Evento: Dott.ssa Antonella Dovani - SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio - AOUPR



L'evento è Accreditato E.C.M.

Rischio Clinico

Evento formativo 2015 Governo Clinico "Gestione del Rischio: prevenzione atti di violenza contro gli operatori

Corso avanzato

Il corso si articola in **4 incontri di addestramento**
nelle seguenti date e fasce orarie:

29 ottobre 14,30 - 18,30 - 30 ottobre 8,30 - 12,30

5 novembre 14,30 - 18,30 - 6 novembre 8,30 - 12,30

Sede:

Padiglione Ortopedia Aula piano -1

Obiettivi:

- Conoscere ed utilizzare le modalità per prevenire e mitigare episodi di violenza contro gli operatori, tramite apposito addestramento
- Riconoscere i segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione
- Conoscere le tecniche e le tecniche auto - protettive professionali Krav Maga di "Evasive Self Defence" per gestire gli assistiti aggressivi e violenti
- Apprendere tecniche di auto protezione senza contatto fisico e con contatto fisico

Docenti:

- **Dott. Stefano Bravi** - Istruttore di Krav Maga e Difesa Personale
Docente e formatore della Scuola Interregionale di Polizia Locale di Modena
- **Roberto Turri** - Istruttore di Krav Maga e Difesa Personale
Docente e formatore della Scuola Interregionale di Polizia Locale di Modena

Destinatari: Personale Sanitario, Tecnico e Amministrativo.

Possono essere iscritti solo i collaboratori che avranno partecipato al corso di base su "Gestione del Rischio: prevenzione atti di violenza contro gli operatori": effettuato in data 6 ottobre 2015 o in data 1 ottobre 2014.

I Posti disponibili sono 16

- Verrà data la priorità ai professionisti sanitari e tecnici delle aree più esposte a rischio violenza contro gli operatori es: Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza, Accettazione Pediatrica e Ostetrica, ecc.

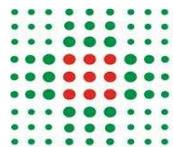
Inscrizione: Tramite modulo consegnato durante il corso base o tramite comunicazione via e-mail alla Responsabile dell'Evento entro il 15 ottobre 2015.

Comitato Tecnico- Scientifico: G. Campaniello, D. Di Camillo, A. Dovani, S. Fontechiari, M. Gazzò, Leal Lopez Ruben Omar, R. Lombardini, F. Montali, G. Musacò, E. Raffiani, A. Rolli, A. Vezzani, P. Vitali Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

Responsabile dell'Evento e Segreteria Organizzativa: Dott.ssa Antonella Dovani - SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio, Qualità e Accredimento - adovani@ao.pr.it



L'evento è Accreditato E.C.M. Sono stati proposti 24 crediti



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma



Coordinamento
dei Comitati Unici di Garanzia Parma



... to be continued...

L'esperienza dell'AOU PR è
stata valutata

"Buona Pratica"

per la prevenzione Gestione
del Rischio

AGENAS 2015



European Union Network for
Patient Safety and Quality of Care,
PaSQ Joint Action

Grazie per l'attenzione!!!