



La prevenzione degli errori in medicina e la safety sono stati consolidati con protocolli per la **gestione del rischio clinico** ed è stata ulteriormente sviluppata l'attività trasversale che comprende: i flussi informativi e gli indicatori, la certificazione ISO9000 e la Joint Commission, oltre alla formazione. In particolare, si è potenziata la rilevazione degli eventi sentinella e la sensibilità dell'organizzazione ad individuare gli eventi potenzialmente dannosi (*near misses*), vero cardine di un'efficace attività di riduzione del rischio, attraverso procedure specifiche di facile utilizzo da parte di tutti gli operatori. L'analisi sistematica dei reclami e la relazione con l'utente si è confermata una risorsa strategica per orientare l'azione organizzativa, muovendo dalle criticità segnalate dagli utenti per intervenire con azioni di miglioramento.

