Gentile utente, familiare, tutore o amministratore di sostegno,

il Centro di Educazione Motoria (CEM) della Croce Rossa Italiana ha tra i suoi obiettivi principali la **sicurezza delle cure** e dell'assistenza. Per questo adotta ogni anno un **Piano di gestione del rischio sanitario (PARS)**, che individua i rischi legati alle attività sanitarie e riabilitative, definisce come ridurli e verifica i risultati. In questo lavoro sono importanti tutti i professionisti e anche **lei e la sua famiglia**.

ALCUNE DEFINIZIONI

Rischio clinico	Evento avverso	Quasi evento (near miss)
La probabilità che un paziente subisca un danno o un disagio, anche involontario, legato alle cure ricevute.	Un evento inatteso legato all'assistenza che causa un danno al paziente, non intenzionale e indesiderato (es. una caduta, un errore di terapia).	Un errore che avrebbe potuto causare un danno ma che non lo ha causato, per caso o perché intercettato in tempo.

COSA FA IL CEM PER LA SICUREZZA DELLE CURE

- Il **Risk Manager** coordina la gestione del rischio clinico insieme alla Direzione Sanitaria.
- Il personale segue procedure scritte su terapia farmacologica, prevenzione delle cadute, emergenze sanitarie, igiene e prevenzione delle infezioni, gestione dei comportamenti a rischio.
- Ogni evento avverso e ogni quasi evento viene **segnalato e analizzato** per capirne le cause e migliorare, senza cercare colpevoli.
- Periodicamente la Direzione e il personale verificano insieme la sicurezza degli ambienti e delle attività (safety walk around).
- Se si verifica un evento avverso, lo comunichiamo in modo **tempestivo e trasparente** al paziente e ai familiari o tutori; per i minori, subito al genitore o tutore.

COME PUÒ AIUTARCI

- Ci comunichi sempre allergie, farmaci assunti e cambiamenti nelle condizioni di salute.
- Ci chieda spiegazioni ogni volta che qualcosa non le è chiaro.
- Ci segnali qualsiasi situazione che le sembra pericolosa: lo consideriamo un aiuto prezioso.

COME SEGNALARE

Cosa vuole segnalare	A chi rivolgersi
Un evento avverso, un quasi evento o una situazione che le sembra rischiosa	Al personale in servizio, al coordinatore del servizio o alla Direzione Sanitaria. La segnalazione viene registrata e analizzata dal Risk Manager.
Un reclamo o un disservizio	All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): modulo MOD-004 in Sala d'Aspetto, e-mail info.cem@criroma.org, oppure di persona il mercoledì 13:30–16:30 e il venerdì 8:00–12:00.
Un comportamento inappropriato o un maltrattamento verso un utente	Al Direttore Sanitario, anche in forma anonima: scheda MOD-019 in busta chiusa, e-mail direzione.cem@criroma.org, oppure la piattaforma whistleblowing CRI Roma (www.criroma.org).

Le sue osservazioni sul percorso di cura sono per noi molto importanti per migliorare la qualità e la sicurezza delle nostre attività. La ringraziamo per l'attenzione e la collaborazione.

Il Direttore Sanitario
Dott. Andrea Ruggieri

Il Risk Manager
Paolo Marotti

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM