

## Indagine ai pazienti sull'Esperienza di ricovero ospedaliero ordinario

Cara cittadina, caro cittadino,

Il Servizio Sanitario della Regione Umbria promuove, tra gli utenti dei propri servizi, indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo degli stessi servizi offerti. Anche l'Azienda Ospedaliera di Terni è interessata a conoscere la valutazione dei propri pazienti, per offrire un'assistenza di eccellenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate nei propri ospedali.

Da quest'anno viene chiesto a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario nell'Azienda Ospedaliera di Terni di riferire della propria esperienza, in modo da raccogliere sistematicamente durante tutto l'anno le informazioni relative all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto a questo servizio con riferimento ad alcuni aspetti (ad esempio: coinvolgimento nel percorso di cura, comunicazione, qualità dell'assistenza, etc.) che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

L'indagine è promossa dalla **Regione Umbria** e dall'Azienda Ospedaliera di Terni e viene realizzata in collaborazione con il **Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** (Laboratorio MeS). **È rivolta a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e possono rispondere i parenti o il tutore legale di questi pazienti**, tenendo conto del loro punto di vista.

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, rispondendo a domande sull'esperienza rispetto all'assistenza ricevuta. Il questionario sarà accessibile collegandosi semplicemente al *link* che riceverà via e-mail o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo e-mail o numero di cellulare, che l'Azienda registrerà specificamente ed unicamente per consentirle la partecipazione a questa indagine. Il *link* che verrà inviato è personale, non può essere ceduto ad altri ed è anonimo, nel senso che non contiene espliciti riferimenti alla sua persona; collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone, potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. Il *link* potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi verrà disattivato. La compilazione del questionario richiede circa **10 minuti**.

La sua partecipazione a questa indagine è volontaria. La messa a disposizione, a seguito di specifica richiesta, dell'indirizzo mail o del numero di cellulare, autorizzerà l'Azienda a contattarla nei modi sopra precisati per invitarla a partecipare all'indagine. Sia nel caso decida di partecipare all'indagine, sia che invece decida di non farlo, le ricordiamo che non ci sarà alcun effetto sul suo percorso assistenziale attuale o futuro. Al momento della dimissione, verranno trasmessi, da parte dell'Azienda Ospedaliera di Terni al Laboratorio MeS, alcuni suoi dati personali (sesso, anno di nascita, cittadinanza) e le seguenti informazioni sul suo ricovero (provenienza, reparto di dimissione, data di inizio e fine ricovero, ma nessuna informazione clinica o sul suo stato di salute), insieme ai suoi riferimenti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. Tutti i dati saranno utilizzati in forma aggregata ed anonima per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, generalità (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità. Sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento. I suoi dati di contatto (e-mail e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

I dati inseriti nel questionario sono raccolti in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito *software*.

I dati di contatto sono dissociati dalle risposte al questionario e saranno distrutti dopo tre giorni dall'invio del questionario, mentre i dati pseudonimizzati saranno conservati per l'intera durata dell'indagine, fatta salva la conservazione a tempo indeterminato strumentale al ri-uso dei dati resi anonimi per ulteriori finalità di ricerca scientifica e statistica

Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi che saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili esattamente come scritte all'Azienda Sanitaria. Si invita a non inserire informazioni direttamente o indirettamente identificative, così da evitare un rischio di reidentificazione.



### Informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 679/2016

Titolare del trattamento dei dati è L'Azienda Ospedaliera "Santa Maria" di Terni, con sede in Via Tristano di Joannuccio - 05100 Terni, Codice fiscale e partita IVA 00679270553, in persona del legale rappresentante Dott. Andrea Casciari, C.F. CSCNDR62E04G478L

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) Ing. Riccardo Alessiani, email: [r.alessiani@aosp terni.it](mailto:r.alessiani@aosp terni.it);

Responsabile del trattamento è la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, con sede in piazza Martiri della Libertà, 33 - 56127 Pisa in persona del legale rappresentante, Prof.ssa Sabina Nuti. Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile all'indirizzo: [dpo@santannapisa.it](mailto:dpo@santannapisa.it)

- I suoi dati personali (quali  **sesso, anno di nascita, cittadinanza, provenienza, reparto di dimissione, data di inizio e fine ricovero, ma nessuna informazione clinica o sul suo stato di salute, e-mail e numero di cellulare, etc.**) sono trattati nel pieno rispetto del vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 Codice in materia di protezione dei dati personali, del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e del Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica pubblicate ai sensi dell'art. 20, comma 4, del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101 - 19 dicembre 2018,  **nel rispetto dei principi di correttezza, necessità, minimizzazione, responsabilità, liceità e trasparenza stabiliti dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679** al fine di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto ai profili che costituiscono la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.
- la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto di cui agli artt. 6 lett. e), 9 paragrafo 2 lettera g) del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2 sexies comma 2 lettera v) del D.Lgs. 196/2003;
- potrà esercitare i diritti di cui al Regolamento UE n.679/2016 quali l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento ed diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, rivolgendosi al Titolare per il tramite dell'U.O. Relazioni con il Pubblico o al Responsabile della Protezione dei dati, e-mail: [r.alessiani@aosp terni.it](mailto:r.alessiani@aosp terni.it)
- ogni operazione di trattamento dei dati sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti;
- qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale e non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati anagrafici. I ricercatori si impegnano a specifici obblighi di confidenzialità;
- nessuna informazione sarà trasferita, (ovvero comunicata, neppure temporaneamente), in paesi extra Unione Europea;
- i dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata: gli operatori sanitari inseriranno i suoi dati su una piattaforma online di proprietà della Scuola Sant'Anna, su server ubicati in Pisa;
- i risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà assolutamente impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine;
- i dati di contatto sono dissociati dalle risposte al questionario e saranno distrutti dopo tre giorni dall'invio del questionario, mentre i dati pseudonimizzati saranno conservati per l'intera durata dell'indagine, fatto salvo il ri- uso per ulteriori finalità di ricerca scientifica e statistica.

il Laboratorio è stato individuato quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, ed i ricercatori che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti, sono nominati quali persone autorizzate al trattamento.

La ringraziamo sin da ora per la Sua disponibilità e per il tempo che vorrà dedicarci.

Terni, 10/03/2023

*Il Titolare del Trattamento nelle vesti del Direttore Generale*

Dott. Andrea Casciari



AZOSP.001.TR

Azienda Ospedaliera Terni

GEN 0015409

del 15/03/2023 ore 09:55:39

Protocollo generale - Registro: U





A Z I E N D A  
O S P E D A L I E R A  
S A N T A M A R I A  
T E R N I

Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale di ricerca del Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa tramite e-mail all'indirizzo: [indagineutenti@santannapisa.it](mailto:indagineutenti@santannapisa.it)



