

Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Regione Veneto 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 Ulss n. 2 Marca trevigiana 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 negli ospedali dell'Azienda Ulss n. 2 Marca trevigiana, 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 Veneto** e dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana 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 anche i parenti e/o l'amministratore di sostegno/tutore degli stessi**, 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 email o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo email 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 Ulss n. 2 Marca trevigiana 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). 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 (email 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*.

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 della persona, così da evitare un rischio di reidentificazione.

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento UE 2016/679)

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, email e numero di cellulare, etc.) sono trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Ai i sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Codice Privacy e del Regolamento UE 2016/679 la informiamo inoltre che:

- la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto dell'art. 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 agli artt.12-23 del Regolamento UE n.679/2016 (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 e 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, email: rpd@aulss2.veneto.it
- ogni operazione di trattamento dei dati sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti dal 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.

Dati di contatto

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana in persona del Direttore Generale/Legale Rappresentante Dott. Francesco Benazzi con sede in Via Sant'Ambrogio di Fiera, 37 - 31100 Treviso;

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) email: rpd@aulss2.veneto.it

Responsabile del trattamento è la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, in persona del legale rappresentante Prof.ssa Sabina Nuti con sede in piazza Martiri della Libertà, 33 - 56127 Pisa;

Responsabile della protezione dei dati è dpo@santannapisa.it.

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 email all'indirizzo: indagineutenti@santannapisa.it.