



# INDAGINE

## PREMs Territorio e Cronicità (Patient Reported Experience Measures)

Servizio Sanitario Regionale del Veneto  
Anno 2024

*“La tua voce per una sanità migliore”*

**Frequently Asked Questions (F.A.Q.) sull'indagine per i PAZIENTI**

*Questo documento sintetizza le risposte alle domande più ricorrenti riscontrate nelle ultime indagini PREMs Territorio e Cronicità.*

## Che cosa si propone lo studio?

Lo studio è un progetto del Ministero della Salute per Regioni Pilota, cui la Regione Veneto fa parte, che prevede la realizzazione di un'indagine sulle cure territoriali ad assistiti e professionisti sanitari. Il coordinamento dell'iniziativa è affidato al gruppo di ricerca del Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna (Laboratorio MeS).

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di comprendere come e dove migliorare la performance dei servizi offerti sulla base delle valutazioni dei pazienti.

### 1. Come posso partecipare?

L'indagine è rivolta ai pazienti con età pari o superiore a 45 anni ai quali viene erogata una prima visita ambulatoriale o di controllo all'interno delle specialità di cardiologia, nefrologia, pneumologia e diabetologia.

Se vuoi partecipare fornisci al personale sanitario o amministrativo **il numero di telefono cellulare e/o l'indirizzo e-mail tuo o di una persona a te vicina** che ti può aiutare. Nel caso in cui a compilare il questionario sia una persona diversa dal paziente è importante che le risposte riportino il punto di vista del paziente, tenendo conto dell'esperienza di assistenza del paziente stesso.

### 2. Dopo quanto tempo dalla visita riceverò il questionario tramite SMS e/o e-mail?

Nelle 24/48 ore successive alla prestazione, ti sarà inviato per **e-mail o SMS** un invito personalizzato per rispondere al **questionario on line**. Dopo 5 giorni, se il questionario non è stato compilato, riceverai un unico reminder.

### 3. Quanto tempo impiegherò per compilare il questionario?

La compilazione del questionario richiede circa 10-15 minuti: è però possibile uscire dal questionario ed accedervi di nuovo in un secondo momento per concludere la compilazione utilizzando il tasto "*Salvare i dati inseriti*".

### 4. Che cosa mi verrà chiesto all'interno del questionario?

Nel questionario ci sono domande sugli **esiti generici** (stato di salute fisica, capacità di svolgere attività, ...) e sull'**esperienza di assistenza territoriale**.

Le informazioni, nel rispetto della normativa privacy, saranno raccolte ed elaborate dal Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. I dati di contatto sono criptati immediatamente, decriptati al momento dell'invito e poi cancellati dopo il reminder.

### 5. A cosa serviranno le mie risposte?

Le risposte che darai serviranno ad individuare ciò che funziona particolarmente bene e ciò che deve essere migliorato nel servizio di assistenza territoriale per pazienti cronici. Le risposte saranno trattate in modo aggregato e totalmente anonimo.

## **6. Come posso riconoscere l'invito?**

Il mittente del messaggio (SMS) è Min.Salute. Questo il testo dell'SMS: "*Il Ministero della Salute la invita a compilare il questionario sulla sua esperienza di cura cliccando qui* [LINK PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO]" l'e-mail arriverà dal mittente [indaginecureprimarie@santannapisa.it] e avrà il seguente oggetto: "*Il Ministero della Salute la invita a compilare il questionario sulla sua esperienza di cura cliccando qui* [LINK PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO]".

## **7. Quanto tempo ho per rispondere al questionario una volta ricevuto?**

Il questionario può essere compilato entro 30 giorni dalla ricezione del messaggio (SMS) e/o e-mail di invito. È possibile compilare il questionario in qualunque momento, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, via cellulare, computer o tablet connessi ad internet.