



ASL LECCE

SERVIZIO SANITARIO DELLA PUGLIA

DIREZIONE GENERALE
Via Miglietta, 5 - 73100 Lecce
Tel. 0832 226048 - 226024
Fax 0832 215648
e-mail: dirgen@ausl.le.it/segreteria@ausl.le.it
Pec: protocollo.asl.lecce@pec.rupar.puglia.it

Prot.

15761

Del

30/1/2017

**Ai Dipendenti dell'Azienda
Sanitaria Locale di Lecce**

Oggetto: Indagine di Clima Interno.

Gentile Dipendente,

quest'anno la nostra Azienda prende parte all'iniziativa della Regione Puglia che ha aderito al **Sistema di Valutazione della Performance dei Sistemi Sanitari Regionali** della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Pertanto, a partire dal 15 febbraio p.v., congiuntamente alle altre aziende sanitarie del Sistema Sanitario Regionale, **sarà avviata l'indagine di clima organizzativo** ad opera del Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Questa iniziativa si colloca all'interno del Sistema di Valutazione delle Performance dei Sistemi Sanitari di un Network di Regioni, un progetto i cui risultati sono consultabili, previa registrazione gratuita, al link: <http://performance.sssup.it/netval/start.php>.

Il sistema di valutazione si compone di sei dimensioni: lo stato di salute delle popolazione, la valutazione sanitaria, la capacità di perseguire le strategie regionali, la valutazione della soddisfazione e dell'esperienza dei cittadini, la valutazione della dinamica economica finanziaria e la valutazione interna.

In quest'ultima dimensione si colloca l'indagine di clima organizzativo, che ha la finalità di conoscere la tua opinione su alcuni aspetti riguardanti l'organizzazione e l'ambiente di lavoro, il rapporto con i colleghi e con i tuoi superiori, al fine di migliorarli nel prossimo futuro. Le tue risposte costituiranno la valutazione interna della nostra Azienda e serviranno per rispondere alle richieste sulla trasparenza (L.150/2009) e sull'accreditamento. Lo strumento utilizzato per la rilevazione è un questionario online rivolto a tutto il personale dipendente.

A partire dal 15 febbraio riceverai al tuo indirizzo di posta elettronica una e-mail contenente un link che ti permetterà di accedere direttamente al questionario.

Nel caso in cui tu non disponga di un indirizzo e-mail, potrai accedere al questionario attraverso una maschera web <http://www.meslab.sssup.it/climapuglia> (che si attiverà con l'avvio dell'indagine) in cui inserire una password. La password che è stata selezionata come credenziale per accedere al questionario è il codice fiscale.

Il rispetto della tua riservatezza nella compilazione del questionario è una priorità: per questo motivo, a garanzia della tutela dell'anonimato e della terzietà, abbiamo affidato l'indagine al Laboratorio MeS, che restituirà i risultati soltanto in forma anonima e aggregata. Le risposte sono salvate in forma anonima e non è possibile risalire all'individuo. A questo proposito consiglio di leggere i documenti allegati: l'informativa sulla privacy e le FAQ.

Al momento dell'invio definitivo del questionario compilato la password si disattiverà, diventando quindi inutilizzabile una seconda volta.

Il questionario sarà compilabile collegandosi ad internet da un qualsiasi computer aziendale o personale e sarà attivo 24 ore su 24.

L'indagine di clima interno si svolgerà dal 15 febbraio al 30 marzo. La partecipazione è volontaria. Ti ricordiamo che il Laboratorio Management e Sanità è garante delle informazioni raccolte e della privacy delle risposte fornite.

Se avessi bisogno di aiuto per la compilazione del questionario o di informazioni/chiarimenti puoi contattare il personale del Laboratorio Mes tramite email all'indirizzo indagineclima@sssup.it.

L'organizzazione a livello aziendale è affidata alla Dott.ssa Cera Francesca Simona (Tel. 0832/226044 mail: psicologialavoro@ausl.le.it).

Per la buona riuscita dell'indagine è importante la tua partecipazione.
Ringraziandoti anticipatamente per la preziosa collaborazione, porgo i miei più cordiali saluti.

U.O. Psicologia del Lavoro
Dott.ssa Francesca Simona Cera



Il Direttore Generale
Dott.ssa Silvana Melli



1. Informativa Privacy

INDAGINE DI CLIMA INTERNO ANNO 2016-2017

*Informativa resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003
"Codice in materia di protezione dei dati personali"*

Gentile Dipendente,

il Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management (di seguito Laboratorio MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna, ente pubblico di istruzione universitaria ad ordinamento speciale istituito con Legge n. 41 del 14 febbraio 1987, coordina per la Regione Puglia l'indagine di clima organizzativo nelle Aziende Sanitarie.

Obiettivi dell'indagine

L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni circa la soddisfazione del personale dell'Azienda sanitaria relativamente ad alcuni aspetti (ad esempio: formazione, comunicazione, management, condizioni lavorative), che costituiranno la base per valutare la performance dell'Azienda stessa.

Che cosa comporta la partecipazione all'indagine

La partecipazione all'indagine è *assolutamente volontaria* e coinvolge tutto il personale affinché sia offerta la possibilità a tutti i dipendenti di esprimere un'opinione sull'ambiente di lavoro. La dirigenza dell'Azienda non riceverà nessun feedback sull'effettiva compilazione del questionario da parte del singolo dipendente.

Modalità di partecipazione: questionario

L'indagine si svolge tramite la compilazione di un questionario via web, accessibile da qualsiasi computer aziendale o esterno (quindi anche da casa) attraverso il link inviato via email oppure attraverso l'autenticazione alla maschera web presente all'interno della lettera di invito. Ogni dipendente potrà compilare un solo questionario. Al termine dell'operazione di invio il questionario salverà le risposte e le informazioni non nominative, pertanto il Laboratorio MeS non potrà risalire ai dati identificativi (nome, cognome, indirizzo email e codice fiscale) del dipendente.

Modalità del trattamento dei dati raccolti

I dati inseriti nel questionario sono raccolti tramite CAWI (computer assisted web interview) in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito software. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito Codice Privacy) e del "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici" adottato con Provvedimento del Garante della Privacy n. 2 del 16 giugno 2004.

Comunicazione dei dati raccolti

I dati raccolti tramite il questionario sono trasmessi all'Azienda sanitaria e alla Regione in forma aggregata ed anonima.

Il Titolare del Trattamento dei dati raccolti

Il Titolare del trattamento dei dati personali raccolti tramite il questionario è la Scuola Superiore Sant'Anna/Istituto di Management, Codice Fiscale 93008800505, con sede legale in Pisa, Piazza Martiri della Libertà, n. 33, CAP 56127 e sede amministrativa/operativa in Pisa, Piazza Martiri della Libertà, 24, CAP 56127.

Il Responsabile del Trattamento dei dati raccolti

La Dott.ssa Milena Vainieri, responsabile scientifico dell'Indagine di clima interno (indagineclima@sss sup.it) è il Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 29 del Codice Privacy.

Diritti dell'interessato

Per l'art. 7 D.Lgs n. 196/2003 del Codice Privacy, Lei ha diritto di:

- a. conoscere l'origine dei Suoi dati personali;
- b. essere informato circa le finalità e modalità del trattamento e della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- c. conoscere i dati identificativi dei soggetti ai quali i Suoi dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- d. ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero l'integrazione dei dati trattati;
- e. ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- f. ottenere l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere d. ed e. sono state portate a conoscenza dei soggetti ai quali i Suoi dati sono stati comunicati;
- g. opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei Suoi dati personali.

Per tutelare i Suoi diritti, può agire direttamente nei confronti del Titolare, richiedendo all'indirizzo del Responsabile (indagineclima@sss sup.it) il ripristino dei diritti violati. In caso di mancata soddisfazione della richiesta, può far valere i Suoi diritti rivolgendosi all'Autorità giudiziaria oppure tramite ricorso al "Garante per la protezione dei dati personali".

Laboratorio Management e Sanità

[Firma illeggibile]



2. FAQ

In questo file cerchiamo di dare risposta alle domande più ricorrenti riscontrate nelle ultime indagini di clima organizzativo. Le FAQ sono raggruppate in sezioni: FAQ sull'indagine; FAQ sulla privacy; FAQ sulla compilazione.

FAQ sull'Indagine

1. Perché viene effettuata questa indagine?

Le risposte raccolte con questa indagine serviranno a valutare il management, la formazione, la comunicazione e alcuni servizi interni dell'azienda; i risultati entreranno a far parte del sistema di valutazione della performance (il sistema bersaglio) della tua Azienda e della tua Regione. Inoltre i risultati possono essere utilizzati anche per il sistema di accreditamento e per rispondere alle richieste previste dal D.Lgs 150/2009 volte a rilevare il livello di benessere organizzativo del personale dipendente.

2. Chi può partecipare all'indagine?

L'indagine è rivolta a tutto il personale dipendente del Sistema Sanitario Regionale. Tale scelta ha l'obiettivo di offrire la possibilità di esprimere un'opinione a tutto il personale piuttosto che ad un campione ristretto.

3. Devo obbligatoriamente partecipare all'indagine?

No, la partecipazione all'indagine è volontaria ma consigliata.

4. Come posso compilare il questionario?

L'indagine è svolta attraverso un questionario online (metodologia CAWI). È possibile compilare il questionario attraverso il link che è stato inviato all'indirizzo e-mail aziendale oppure collegandosi al link <http://www.meslab.sssup.it/climapuglia>, autenticandosi con il proprio codice fiscale (si vedano le FAQ sulla privacy).

5. Quanto tempo richiede la compilazione del questionario?

La compilazione richiede circa venti minuti. Nelle precedenti indagini abbiamo riscontrato che in media i dipendenti hanno impiegato 15 minuti per la compilazione.

6. Fino a quando posso compilare il questionario?

L'indagine partirà il 15 febbraio e sarà possibile compilare il questionario fino al 30 marzo 2017.

FAQ sulla Privacy

1. Quali dati sono trattati nello svolgimento dell'indagine di clima organizzativo?

Il Laboratorio Mes utilizzerà due tipologie di dati:

a. Informazioni relative al personale dipendente raccolte nel "database del personale" che contiene dati individuali e nominativi. Le aziende sanitarie sono titolari dei dati relativi al personale dipendente ed hanno nominato il laboratorio MeS come Responsabile esterno del trattamento dei dati.

b. Risposte alle domande del questionario. Il Laboratorio MeS è titolare autonomo dei dati raccolti.

2. Come vengono trattate le informazioni del database del personale?

Il database del personale serve per invitare i dipendenti a rispondere al questionario.

I dati comunicati al Laboratorio da parte delle Aziende Sanitarie Regionali, tra cui i dati personali dei dipendenti (nome e cognome, data di nascita, genere, codice fiscale e indirizzo email), sono trattati tramite strumenti informatici e con l'adozione di adeguate misure di sicurezza, nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. N. 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", esclusivamente per il tempo necessario all'espletamento del Progetto e per le sue finalità. Una volta terminata l'indagine, le informazioni personali saranno cancellate. I dati personali non saranno oggetto di comunicazione a terzi.

3. Perché devo inserire il mio codice fiscale?

L'accesso al questionario può avvenire tramite il link alla mail aziendale individuale oppure con l'autenticazione attraverso il codice fiscale alla maschera <http://www.meslab.sssup.it/climapuglia>. Al fine di consentire ad ogni dipendente di compilare un solo questionario è necessario tenere traccia di chi ha già risposto. Tale informazione (chi ha compilato il questionario) diventerà anonima una volta terminata l'indagine. Il codice fiscale quindi, assieme al nome, cognome e email sarà cancellato dal database del personale. I dati personali e nominativi non sono mai associabili alle risposte date dal dipendente.

4. È possibile risalire alle risposte del singolo dipendente?

No. Al termine della compilazione del questionario, una volta premuto il tasto 'invio', il sistema non salva le seguenti informazioni personali: nome, cognome, data di nascita, codice fiscale e indirizzo e-mail. In questo modo si rendono anonime le risposte date.

5. Come vengono trattati i dati raccolti dal questionario?

I dati inseriti nel questionario sono raccolti tramite CAWI (computer assisted web interview) in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici con apposito software. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del “Codice in materia di protezione dei dati personali” (di seguito Codice Privacy) e del “Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici” adottato con Provvedimento del Garante della Privacy n. 2 del 16 giugno 2004.

6. Come sono restituiti i dati alle Aziende?

I dati dell'indagine sono restituiti alle Aziende in forma aggregata e sempre nel rispetto dell'anonimato del dipendente. Le elaborazioni saranno fornite a livello di azienda, per dipartimento/unità operativa purché il numero di risposte sia almeno 10.

La Scuola Superiore Sant'Anna si pone nei confronti dei *dati rilevati nel corso del Progetto* (Indagine di clima) come “Titolare autonomo dei dati”. Questi ultimi, resi anonimi, saranno elaborati e archiviati attraverso strumenti informatici che ne consentono la memorizzazione e la relativa gestione a fini delle attività di ricerca nell'ambito del sistema di valutazione delle Performance delle Aziende Sanitarie. Essi non possono dunque essere forniti alle Aziende in forma disaggregata, neanche su richiesta. Pertanto, né al dirigente, né all'Azienda arriva un feedback sull'effettiva compilazione del questionario da parte del singolo dipendente e sui risultati inseriti.

FAQ sulla Compilazione:

1. Da dove posso effettuare l'accesso al questionario?

Può effettuare l'accesso da qualsiasi dispositivo che abbia una connessione internet (PC, tablet, smartphone). Il questionario può essere compilato 24 ore su 24.

2. Dopo aver fatto l'accesso quanto tempo ho per compilare il questionario?

Dopo aver effettuato l'accesso ha a disposizione un'ora per la compilazione del questionario. Le consigliamo, una volta iniziato il questionario, di terminare la compilazione.

3. Posso salvare il questionario per poi completarlo in un secondo momento?

No. Per garantire l'anonimato alle risposte non è possibile fare salvataggi parziali.

4. Quante volte posso accedere al questionario e compilarlo?

Può accedere alla pagina dell'indagine e compilare il questionario tutte le volte che lo desidera fino a quando non ha cliccato il **tasto invio**. Dal quel momento non potrà più accedere al questionario e modificare le risposte date, né compilare un altro questionario.

5. Chi posso contattare in caso di problemi tecnici per accedere o compilare il questionario?

Per qualsiasi problema tecnico può scrivere all'indirizzo e-mail indagineclima@sssup.it e un ricercatore del Laboratorio MeS provvederà a risponderle. Per quanto riguarda domande relative ai contenuti, non è possibile fornire un supporto nell'atto della compilazione in quanto si tratta di un questionario auto-compilato. Nelle domande di seguito elencate diamo chiarimenti su due termini che possono generare ambiguità.



6. Che cosa si intende per 'il mio dirigente'?

Per 'dirigente' si intende il proprio diretto superiore gerarchico.

7. Che cosa si intende per 'Direzione Aziendale'?

Per 'Direzione Aziendale' si intende Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario e Direttore Sociale (se presente) e Direttore Scientifico (se presente).