SERVIZIO EROGATO: *"Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie Extraospedaliere e Sociosanitarie"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Settore Autorizzazioni e accreditamenti**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie Extraospedaliere e Sociosanitarie
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato è volto a consentire il rilascio dell'accreditamento istituzionale, previa verifica del possesso di specifici requisiti da parte del G.A.A.R., individuati all'interno del Manuale di Accreditamento (DGR n. 1572 /2019, integrata con DGR 1263/2023).
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	013 - Tutela della salute / 13_08 - Politica regionale unitaria per la tutela della salute
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Nocchi Marco
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Dirigente della Struttura Marco Nocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Tiziana Gualandri
Oggetto della prestazione	Rilascio dell'Accreditamento Istituzionale con attribuzione del relativo livello di qualità (sono previsti tre livelli)
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Titolari delle strutture sanitarie extraospedaliere e sociosanitarie, a ciclo residenziale o semi-residenziale, (che possono essere persone fisiche e persone giuridiche)
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La domanda di accreditamento può essere inoltrata via PEC, o tramite raccomandata o a mano presso l'ufficio protocollo del Dipartimento Salute
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' possibile scaricare la relativa modulistica di-sponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie#MODULISTICA

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Lun-ven 8:00 – 16:00 su appuntamento sia in presenza che online
Eventuali costi a carico dell'utente	La domanda di accreditamento deve essere presentata con marca da bollo di € 16.00 (ad eccezione delle onlus e degli Enti pubblici).
Contatti	Indirizzo fisico: Via G. da Fabriano 3, 60125 Ancona Email istituzionale: settore.autorizzazioniaccreditamenti@regione.marche.it PEC: regione.marche.autorizzazionistrutturesanitarie@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8064021 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Accreditamento-delle-strutture-sanitarie

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	(n.ore apertura ufficio/n.ore lavoro)% settimana	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, Pec, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro	7	7
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	(n. erogazioni nei termini/n. erogazioni totali)% anno	100%	100%

3.	**Trasparenza**				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Ufficio o Sportello, Telefono, CanaliWeb, Altro	4	4
3.2	Partecipazione	Presenza di forme di partecipazione e di ascolto degli stakeholder nelle varie fasi del processo generatore del servizio (Es: comitati, consulte, tavoli di confronto, incontri di programmazione partecipata, comitati di sorveglianza, consultazioni pubbliche, … altre forme di partecipazione)	Indicare quali - In fase di revisione dei criteri di accreditamento sono organizzati incontri con i portatori d'interesse. Confronto costante tra il Settore Autorizzazioni e Accreditamenti e l'Agenzia Regionale Sanitaria nel processo generatore del servizio	Si	Si
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%	100%
			Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR n. 1572 /2019, integrata con DGR 1263/2023	Si	Si

4.2 Affidabilità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche dichiarate/promesse all'utente	n. istanze reclamo nell'anno	0	0
4.3 Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	(n. istanze evase senza ulteriori adempimenti da parte dell'utente/n.totale istanze)%anno	90%	90%