

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

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

Dirigente: **Marco Nocchi**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie Extraospedaliere e Sociosanitarie residenziali e semiresidenziali
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato consente il rilascio dell'accREDITamento istituzionale, previa verifica del possesso di specifici requisiti, individuati all'interno del Manuale di AccREDITamento (DGR n. 1572 /2019, integrata con DGR 1263/2023), da parte del G.A.A.R..
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 del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	Marco Nocchi
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Gianluca Scuderi
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, 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 all'indirizzo: regione.marche.autorizzazionistrutture sanitarie@emarche.it, tramite raccomandata, all'indirizzo: Via G. da Fabriano 3, 60125 Ancona, a mano, presso l'ufficio protocollo del Dipartimento Salute - Via G. da Fabriano 3, 60125 Ancona
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' possibile scaricare la modulistica disponibile 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)	Su appuntamento, sia in presenza che online, dal Lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00,
Eventuali costi a carico dell'utente	Marca da bollo di € 16.00 (le onlus e gli Enti pubblici sono esentati dall'apposizione della marca da bollo).
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		(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%
		Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR n. 1572 /2019, integrata con DGR 1263/2023	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%