

SERVIZIO EROGATO: "Autorizzazione all'esercizio delle Organizzazioni Pubbliche e Private che Erogano Cure Domiciliari"

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	Autorizzazione all'esercizio delle Organizzazioni Pubbliche e Private che Erogano Cure Domiciliari
Descrizione del servizio erogato	Il servizio erogato consente il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, previa verifica del possesso di specifici requisiti da parte del G.A.A.R. o dell'A.S.T. territorialmente competente, individuati all'interno del Manuale di Accreditamento (DGR n. 6/2023).
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 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'autorizzazione all'esercizio
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Legali Rappresentanti delle organizzazioni pubbliche o private che erogano Cure Domiciliari
MODALITA' DI EROGAZIONE	
Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	La domanda di autorizzazione 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 relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche all'indirizzo: https://contenuti.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-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 da € 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: 0748064076 Pagina Web Ufficiale: https://contenuti.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-delle-strutture-sanitarie#12890_Autorizzazione-all'esercizio

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 nell'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 di interesse. Confronto costante tra il Settore Autorizzazione 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
			Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - DGR n. 1572/2019, integrata con DGR n. 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%