

SERVIZIO EROGATO: "Accreditamento Istituzionale delle Organizzazioni Pubbliche e Private che Erogano Cure Domiciliari"

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 Organizzazioni Pubbliche e Private che Erogano Cure Domiciliari |
| 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. 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 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 del Settore Marco Nocchi |
| Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato | Scuderi Gianluca |
| 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 | 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 accREDITamento può essere inoltrata via pec o tramite raccomandata o a mano c/o il protocollo del Dipartimento Salute |
| Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica) | E' possibile scaricare la relativa modulistica disponibile all'interno del sito istituzionale della Regione Marche https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-delle-strutture-sanitarie#MODULISTICA |

| | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza) | Lunedì – venerdì 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.autorizzazionistrutture-sanitarie@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8064076 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Salute/Autorizzazione-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 | 6 | 6 |
| 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 (% annua) | 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, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb, Altro | 8 | 8 |
| 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 - partecipazione ed ascolto dei portatori d'interesse 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) | 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. 6/2023 | 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 | 99% | 99% |