



## **Relazione illustrativa del II° DM di definizione e adozione degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi pubblici erogati dal Ministero della salute**

Così come indicato nel d.m. del 29/12/2011 e nella relativa relazione illustrativa, l'Amministrazione ha proceduto all'individuazione di nuovi standard quali-quantitativi relativi ad altri servizi erogati dai Dipartimenti e dalle Direzioni generali ed all'aggiornamento di quelli già individuati con il citato decreto. Sulle modalità seguite per la definizione degli standard si evidenzia che si è fatto ricorso, come per il precedente decreto, ad apposite riunioni alle quali hanno preso parte oltre un rappresentante della Struttura tecnica permanente presso l'OIV i dirigenti referenti dei servizi.

La metodologia seguita è stata la stessa utilizzata per il decreto del 29 dicembre 2011. Si tratta della metodologia indicata dalla Delibera Civit n. 88/2010 del 24/06/2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1, del d.lgs. n. 198/2009)". Sulla base della mappatura dei servizi erogati si sono svolte le tre fasi successive.

In particolare, nella seconda fase relativa all'individuazione delle dimensioni della qualità, si sono individuate le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi: esse sono l'accessibilità, articolata in accessibilità fisica e multicanale, la tempestività, la trasparenza – con riferimento ai costi associati all'erogazione del servizio richiesto, al responsabile del servizio, ai tempi di conclusione del procedimento, al risultato atteso - e l'efficacia – espressa in termini di conformità, affidabilità e completezza -; nella terza relativa all'individuazione ed elaborazione degli indicatori di qualità è stata avviata l'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati, rispondenti ai requisiti di rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza. Nell'ultima fase concernente la definizione degli standard, per ciascuno degli indicatori individuati in precedenza è stato stabilito un valore programmato, che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato.

Non sono state previste nuove dimensioni aggiuntive della qualità<sup>1</sup>, al fine di non aumentare gli obblighi degli uffici in sede di monitoraggio degli standard qualitativi.

Il lavoro di definizione dei nuovi standard e di aggiornamento di quelli già individuati si è protratto sino a dicembre 2013, dando luogo all'individuazione ed adozione di 55 schede standard. Tre di queste costituiscono revisione di schede standard contenute nel precedente d.m. (Rilascio autorizzazione ad impianti e/o impieghi finalizzati all'uso di Microrganismi Geneticamente Modificati (MOGM) in ambiente confinato -Ufficio VI DGPREV-; Rilascio certificati di libera vendita "attestazione di marcatura CE" per l'esportazione di dispositivi medico-diagnostici in vitro nei Paesi al di fuori dell'Unione europea -Ufficio IV

---

<sup>1</sup> Non sono state utilizzate le dimensioni aggiuntive della qualità proposte dalla Civit con la delibera n. 3 del 2012.

DGFDM-; Rilascio Certificati di libera vendita "attestazione di marcatura CE" per l'esportazione di dispositivi medici nei Paesi al di fuori dell'Unione Europea – Ufficio III DGFDM -). L'esigenza della revisione è derivata dal monitoraggio che è stato effettuato sugli standard. E' stata, inoltre, eliminata una scheda standard, in quanto il servizio in questione non rispondeva appieno alle dimensioni stabilite dalla delibera Civit n. 88/2010 per la definizione degli standard (Rilascio attestazione dell'iscrizione all'anagrafe dei fondi sanitari – Ufficio V DGPROGS). In altri termini, non erano riscontrabili indicatori significativi che consentissero la individuazione di una misura standard della qualità in relazione all'aggiornamento delle informazioni inerenti l'anagrafe, da sottoporre a monitoraggio.

Sono state, inoltre, predisposte da un gruppo di lavoro ristretto, coordinato da un rappresentante della Struttura tecnica permanente presso l'OIV, apposite linee guida volte a disciplinare il processo di monitoraggio degli standard dei servizi erogati.