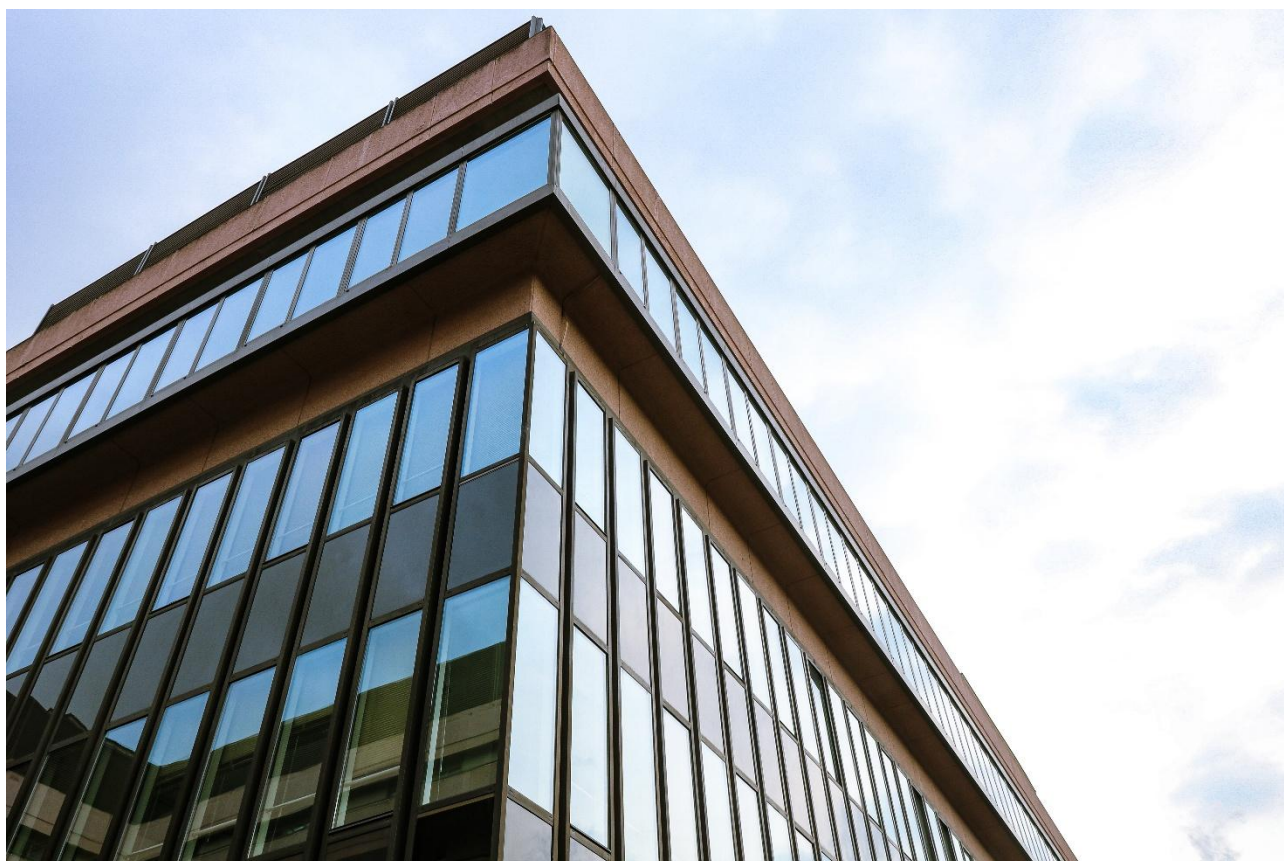


STANDARD DI QUALITA' DELL'AGENZIA DI CONTROLLO DEL SISTEMA SOCIO SANITARIO LOMBARDO (ACSS)



GENNAIO 2026

Sommario

1. Premessa.....	3
2. Individuazione dei servizi per i quali sono definiti degli standard	3

1. Premessa

La definizione degli standard di qualità, disposta dal comma 1 dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, costituisce il riferimento per consentire ai cittadini l'esercizio dei diritti di azione giudiziaria prevista dal decreto legislativo stesso e, in senso più generale, realizza uno degli adempimenti prescritti alle amministrazioni pubbliche nell'ambito del processo di miglioramento dell'azione amministrativa delineato dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Il presente documento individua le attività dell'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario lombardo (ACSS) che comportano l'erogazione di un servizio, riguardo alle quali è necessario stabilire gli standard di qualità ed elabora gli indicatori per la misurazione dei relativi livelli di qualità.

2. Individuazione dei servizi per i quali sono definiti degli standard

L'Agenzia di Controllo del Sistema Sociosanitario Lombardo (ACSS) è un organismo tecnico-scientifico di diritto pubblico, terzo e indipendente, istituito dalla legge regionale di riforma del Sistema Sociosanitario Lombardo (L.R. 23/2015).

L'Agenzia opera per garantire l'efficacia, l'efficienza e la qualità del sistema di erogazione dei servizi sanitari e sociosanitari regionali, assicurando uniformità di controllo e trasparenza dell'azione amministrativa.

ACSS agisce in autonomia amministrativa, organizzativa, finanziaria e contabile, in coerenza con gli indirizzi strategici di Regione Lombardia e in collaborazione con la Direzione Generale Welfare.

L'Agenzia ha la funzione di garantire la coerenza e l'omogeneità delle attività di vigilanza e verifica svolte dalle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) sui soggetti pubblici e privati che operano nel sistema regionale. La disciplina istitutiva è recepita nel Testo Unico delle Leggi Regionali in materia di sanità (L.R. 33/2009, art. 11).

ACSS coordina e supporta le strutture territoriali preposte al controllo, favorendo l'applicazione uniforme delle norme e la condivisione di metodologie operative comuni.

Attraverso l'analisi dei dati e il monitoraggio sistematico delle attività di controllo, l'Agenzia contribuisce al miglioramento continuo della qualità dei servizi e al rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

ACSS contribuisce al raggiungimento degli obiettivi strategici regionali in attuazione alla legge di riforma del Sistema Sanitario lombardo. In tale contesto, opera in rapporto di reciproca collaborazione con la Direzione Generale Welfare.

Quanto sopra rappresentato porta a concludere che l'attività dell'Agenzia, mancando un diretto rapporto con la collettività dei cittadini, non presenti nel suo complesso caratteristiche tali che possano determinare le fattispecie previste dal decreto legislativo n. 198/09.

Si ritiene, tuttavia, che in materia di quesiti/istanze da parte delle amministrazioni pubbliche o di ulteriori stakeholder, si possa configurare, seppure in via mediata, un interesse qualificato dei dipendenti/soggetti, direttamente coinvolti dalla questione oggetto del quesito, alla corretta e tempestiva risposta dell'Agenzia.

Pertanto, al fine di rispettare il principio del dovere, per ogni amministrazione, di definire e misurare la qualità delle proprie prestazioni, sono adottati, secondo le indicazioni di cui alla successiva tabella, gli standard di qualità per il servizio di risposta ai quesiti inoltrati dalle amministrazioni o di ulteriori stakeholder.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non è prevista accessibilità fisica	-	-
	Accessibilità multicanale	Canali di comunicazione previsti per l'accesso al servizio	Accessibilità garantita attraverso una pluralità di canali (PEC, contatto diretto, assistenza telefonica) (SI/NO)	SI
Tempestività	Tempestività	Tempestività nelle risposte ai quesiti	Percentuale delle risposte entro trenta giorni di calendario (da protocollo OUT a protocollo IN) sul totale risposte	100%
Trasparenza	Responsabili	Trasparenza sui responsabili delle risposte	Presenza sul sito WEB dell'Agenzia di indicazioni puntuali sui responsabili dei servizi competenti sulle risposte ai quesiti (SI/NO)	SI
	Procedure di contatto	Trasparenza sulle modalità di inoltro dei quesiti	Presenza sul sito WEB dell'Agenzia di indicazioni puntuali sulle modalità di accesso al servizio (SI/NO)	SI
Efficacia	Conformità	Rispetto delle norme di legge e delle eventuali norme interne che regolano l'attività di assistenza dell'Agenzia	Numero risposte conformi in rapporto alle risposte fornite	100%
	Affidabilità	Correttezza delle risposte fornite sul piano tecnico-giuridico	Numero risposte corrette in rapporto alle risposte fornite	100%
	Compiutezza	Compiutezza del contenuto delle risposte rispetto al contenuto delle domande	Numero risposte che rispettano il requisito della compiutezza in rapporto alle risposte fornite	100%