

# STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI - ANNO 2024

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana

Gli Standard di Qualità sono parte integrante della Carta dei Servizi della ATS della Città Metropolitana di Milano, consultabile all'indirizzo web: <https://www.ats-milano.it>.

## DIREZIONE GENERALE

### SC COORDINAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO AL CITTADINO

Cod. Standard Qualità: A012-SQ01\_24

COMUNICAZIONE

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Comunicazione esterna.

**INDICATORE:** n° iniziative attivate nell'anno che hanno avuto un supporto da parte della comunicazione / n° iniziative attivate nell'anno inserite nel piano comunicazione (>95%).

**STANDARD DI QUALITÀ VALORE ATTESO:** n° iniziative attivate nell'anno che hanno avuto un supporto da parte della comunicazione / n° iniziative attivate nell'anno inserite nel piano comunicazione (>95%).



## DIPARTIMENTO VETERINARIO E SICUREZZA ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE

Cod. Standard Qualità: A244-SQ01\_19

GUIDA AI SERVIZI:  
ANIMALI DA  
AFFEZIONE

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Puntualità nel rilascio delle certificazioni.

**INDICATORE:** n. certificati rilasciati entro 48 ore dalla richiesta / n. richieste di certificati pervenute dagli operatori economici e cittadini/utenti.

**STANDARD DI QUALITÀ VALORE ATTESO):** Rilascio entro 48 ore dalla richiesta di certificazioni veterinarie, inerenti attività rilevanti nell'ambito degli animali di affezione ( $\geq 90\%$ ).

Cod. Standard Qualità: A250-SQ01\_19

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Sicurezza alimentare.

**INDICATORE:** n. certificati rilasciati entro 48 ore dalla richiesta / n. certificazioni richieste dagli operatori economici e cittadini/utenti.

**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Certificazioni veterinarie rilasciate entro 48 ore, inerenti attività rilevanti nell'ambito della sicurezza alimentare. ( $\geq 90\%$ ).

GUIDA AI SERVIZI:  
ESPORTAZIONE DI  
ALIMENTI DI  
ORIGINE ANIMALE

Cod. Standard Qualità: A242-SQ01\_24

GUIDA AI  
SERVIZI:  
RILASCIO  
AUTORIZZAZIONI  
MEDICINALI  
VETERINARI

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Tempistica nel rilascio di Autorizzazioni Veterinarie (Farmaci).

**INDICATORE:** n. Autorizzazioni veterinarie (farmaci) protocollate in uscita con tempo medio inferiore a 25 gg / N. Autorizzazioni veterinarie (farmaci) protocollate in uscita.

**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Autorizzazioni veterinarie (farmaci) protocollate in uscita con tempo medio inferiore a 25 gg, rispetto ai 30 gg previsti dalla Legge n. 241/90 ( $\geq 90\%$ ).



## DIPARTIMENTO VETERINARIO E SICUREZZA ALIMENTI DI ORIGINE ANIMALE

Cod. Standard Qualità: A243-SQ02\_24

GUIDA AI SERVIZI:  
ALIMENTI

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Puntualità nella trasmissione delle lettere agli operatori del risultato dell'esito analitico a seguito dei campionamenti nel settore della sicurezza alimentare.

**INDICATORE:** n. lettere esito analitico trasmesse a Operatori/N.  
campionamenti effettuati nel settore alimentare = 100%

**STANDARD DI QUALITÀ VALORE ATTESO):** Rispetto della trasmissione agli operatori delle lettere riguardo il risultato degli esiti analitici, a seguito di campionamenti nel settore della sicurezza alimentare (=100%).



## DIPARTIMENTO DI IGIENE E PREVENZIONE SANITARIA

### SC IGIENE E SANITÀ PUBBLICA

Cod. Standard Qualità: A153-SQ01\_20

**GUIDA AI SERVIZI:  
POLIZIA MORTUARIA**

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Tempestività e puntualità.  
**INDICATORE:** n. autorizzazioni rilasciate nei tempi previsti/n. autorizzazioni richieste e procedibili.  
**STANDARD DI QUALITÀ VALORE ATTESO):** Effettuazione di tutte le richieste nei tempi previsti (100%).

Cod. Standard Qualità: A172-SQ01\_20

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Trasparenza.  
**INDICATORE:** n. bollettini settimanali pubblicati entro la settimana / n. settimane di campionamento (per ognuna delle 4 stazioni di monitoraggio).  
**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Pubblicazione dei bollettini settimanali entro la settimana di conclusione del campionamento (>95%).

**GUIDA AI SERVIZI:  
POLLINI E SPORE**

Cod. Standard Qualità: A172-SQ02\_24

**GUIDA AI  
SERVIZI:  
BALNEAZIONE:  
CONTROLLO  
PISCINE E  
ACQUE DI  
BALNEAZIONE**

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Compliance.  
**INDICATORE:** n. controlli effettuati/n. controlli programmati.  
**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Rispetto della programmazione(>95%).



## SC IGIENE E SANITÀ PUBBLICA E SC PROGRAMMAZIONE E COORDINAMENTO IPS E PIANO PANDEMICO

Cod. Standard Qualità: A153-SQ02\_24

**GUIDA AI SERVIZI:  
RILASCIO  
ATTESTAZIONI CAUSE  
DI MORTE**

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Efficienza.  
**INDICATORE:** n. istanze gestite entro i termini/n. istanze pervenute.  
**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Evasione di tutte le richieste nei tempi previsti (100%).

## SC IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE

Cod. Standard Qualità: A232-SQ01\_20

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Salute collettiva.  
**INDICATORE:** n. pareri rilasciati/n. pareri pervenuti.  
**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Rilascio parere a seguito valutazione menù nella ristorazione collettiva (>95% ).

**GUIDA AI SERVIZI:  
RISTORAZIONE  
COLLETTIVA**

## SC LABORATORIO DI PREVENZIONE

Cod. Standard Qualità: P27-SQ01\_24

**GUIDA AI  
SERVIZI:  
LABORATORIO  
DI  
PREVENZIONE**

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Rispetto dei tempi di refertazione.  
**INDICATORE:** Giorni che intercorrono dall'accettazione del campione alla refertazione (Data refertazione – data accettazione  $\leq$  30 gg lavorativi).  
**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** 100% dei campioni accettati (salvo guasti strumentali).

# STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI - ANNO 2024

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana

## SC MEDICINA PREVENTIVA DI COMUNITÀ - MALATTIE INFETTIVE

Cod. Standard Qualità: A210-SQ02\_24

**GUIDA AI SERVIZI:  
MALATTIE INFETTIVE**

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Tempestività nella presa in carico delle malattie infettive che generano allerta.

**INDICATORE:** n° segnalazioni mal. Inf. che generano allerta prese in carico entro 24 ore / n° segnalazioni mal. Inf che generano allerta pervenute.

**STANDARD DI QUALITÀ VALORE ATTESO):** (>97%).

## SC MEDICINA PREVENTIVA DI COMUNITÀ - SCREENING

Cod. Standard Qualità: A191-SQ01\_17

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Tempestività e Puntualità invio esito negativo Screening.

**INDICATORE:** Tempo trascorso tra la data in cui è stata effettuata la mammografia di screening e la data di invio dell'esito negativo alla paziente o disponibilità al CUP. (Esclusi i referti con esito non negativo di un determinato periodo che richiedono un diverso percorso).

**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Invio entro  $\leq 21$  gg. da calendario di esito negativo al cittadino per le mammografie eseguite con il programma di screening (nel 90% dei casi).

**GUIDA AI SERVIZI:  
SCREENING  
ONCOLOGICI**

Screening tumore  
mammella

Cod. Standard Qualità: A191-SQ02\_17

**DIMENSIONE DELLA QUALITÀ:** Tempestività e Puntualità invio esito negativo Screening.

**INDICATORE:** Tempo trascorso tra la data della lettura in laboratorio del campione e data di invio dell'esito negativo al paziente. (Esclusi i referti con esito non negativo di un determinato periodo che richiedono un diverso percorso).

**STANDARD DI QUALITÀ (VALORE ATTESO):** Invio entro  $\leq 21$  gg. da calendario di esito negativo al cittadino per le mammografie eseguite con il programma di screening (nel 90% dei casi).

**GUIDA AI SERVIZI:  
SCREENING  
ONCOLOGICI**

Screening tumore  
colon-retto