

UOS Qualità dei Processi

E-mail: qualita@ares118.it

Dirigente Medico Responsabile: Dr. Luigi Antonelli

Tel. 0653082741 - e-mail: lantonelli@ares118.it

Attività del Servizio

La U.O.S. Qualità dei Processi assicura: gestione di processi di valutazione della qualità dei servizi; supporto alla Direzione strategica ed alle Strutture operative nell'analisi e definizione di procedure operative, nell'analisi e revisione dei processi organizzativi, nella definizione di piani e programmi di cambiamento organizzativo; sviluppo e mantenimento del sistema qualità aziendale, con specifica attenzione alla documentazione avente valenza organizzativa ed operative; supporto ad interventi di miglioramento continuo della qualità; formazione, informazione su metodologie di gestione della qualità; supporto alla individuazione di obiettivi e progetti orientandoli alla qualità; tenuta dell'archivio della documentazione avente valenza organizzativa ed operativa. Inoltre, garantisce la partecipazione all'analisi e valutazione con gli stakeholders; partecipazione all'analisi e valutazione dei reclami e della soddisfazione dei cittadini; partecipazione alle indagini di valutazione sulla qualità percepita; gestione delle iniziative di valutazione civica (es. Audit civico); collaborazione all'elaborazione della Carta dei Servizi.

Ufficio

Sede: c/o Centrale Operativa ARES 118 – Circonvallazione Gianicolense n.77 – 00149 Roma

Il Dirigente Medico Responsabile
UOS Qualità dei Processi
Dr. Luigi Antonelli