

## U.O.S. QUALITÀ DEI PROCESSI

Dirigente Medico Responsabile  
Dott. Luigi Antonelli  
e-mail: [lantonelli@ares118.it](mailto:lantonelli@ares118.it) ; tel: 06-53082741

e-mail UOS: [qualita@ares118.it](mailto:qualita@ares118.it)

CPSI Staff Sanitario  
Dott.ssa Roberta Alviti  
e-mail: [ralviti@ares118.it](mailto:ralviti@ares118.it)

### ATTIVITÀ - Atto Aziendale

*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.*