

CURRICULUM FORMATIVO E PROFESSIONALE

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA D.P.R. 445/2000

Il/La sottoscritta Fenati Monica
(cognome) (nome)

dichiara sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e consapevole delle sanzioni penali previste all'art. 76 dello stesso D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, che quanto dichiarato nel sotto riportato curriculum corrisponde a verità che le eventuali fotocopie di titoli allegati sono conformi all'originale.

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	FENATI MONICA
Nazionalità	ITALIANA

ESPERIENZE LAVORATIVE

<ul style="list-style-type: none">• Date: da (gg/mm/aa) a (gg/mm/aa)• Nome e indirizzo dell'azienda/ente/studio professionale• Qualifica/profilo professionale e livello/categoria di inquadramento• Tipo di rapporto di lavoro (Lavoro subordinato/autonomo es. libero professionale, collaborazione coordinata e continuativa ecc, A tempo pieno/part time con impegno orario settimanale)• Ambito di attività• Contenuto delle attività svolte, principali mansioni e responsabilità• Capacità e competenze acquisite	<p><u>Collaboratore Amministrativo – rapporto di lavoro a tempo indeterminato</u></p> <p><u>Dal 1° novembre 2019 ad oggi</u> Incarico di funzione di Coordinatore Front Office Territoriale – Ravenna (delibera n. 347 del 30.10.19 e successiva proroga con deliberazioni n. 95/2023 e n. 107/2023);</p> <p><u>Dal 14.12.2001 al 31.10.2019</u> con delibera 906/2002 in qualità di collaboratore amministrativo professionale cat. D c/o l'U.O. Direzione Amministrativa Assistenza Distrettuale - Sportello Unico, divenuta poi AZIENDA USL DELLA ROMAGNA, Piattaforma Amministrativa – S.S. Percorsi Ospedalieri e Territoriali – Sportello Unico.</p> <p><u>Coordinamenti/Nomine:</u></p> <p>Nomina quale Assistente del DEC dei Servizi Amministrativi di Front Office "Gestione sedi di Sportello Unico, Punto Informativo e servizio di supporto amministrativo ai centri prelievi e case della salute" ambito di Ravenna (PA82 Rev 03 del 15.12.2020 "Ciclo passivo dei servizi di prenotazione e attività di Sportello Unico esternalizzato") con nota dott.ssa Babini del 17.05.2022;</p> <p>Nomina Referente Aziendale del progetto di Auser sedi di Cup Alfonsine, Casa della Salute di San Pietro in Vincoli, Presidio Sanitario di Cotignola (Det. N° 687 del 7.03.2022;</p> <p>Coordinatore dell'equipe segreteria Laboratorio Risposta Rapida, Punto Prelievi e Accesso Diretto del Presidio Ospedaliero di Lugo individuata con comunicazione prot n° 189579/P del 24.07.2018, con decorrenza 01.09.2018;</p> <p>Coordinatore temporanea dell'Equipe amministrativa Sportello Unico di Lugo con prot. n° 0172455/P del 06.07.2018;</p> <p>Coordinatore attività e personale amministrativo Casa della Salute Faenza Centro Nord "Filanda" con nota prot. N. 6998/P del 12/01/2017 e relativo progetto allegato alla stessa;</p> <p>Nomina come Assistente al DEC delle macchinette riscuotitrici presenti nel Distretto e Presidio Ospedaliero di Faenza, nonché nel distretto di Ravenna con nota prot. N° 0010260 del 17.01.2017, formalizzazione della nota prot. N° 2015/173725/p del 03.08.2015;</p> <p>Coordinatore dello Sportello Unico di Faenza con prot. 252949/P del 12.11.2015;</p> <p>Coordinatore operativo temporaneo del Front office dell'ambulatorio ortopedico – Sala Gessi del Cmp, con prot. n°98463/DCPRA/I del 28.12.2009;</p>
--	--

Coordinatore dell'equipe integrata di Cervia con prot. 96148/diramm del 16.12.2009;

Dal 10.05.1990 al 13.12.2001 come Assistente Amministrativo cat. C c/o il Servizio Medicina di Base (cup – front office – back office)

dal 1998 chiamata alla gestione dello Sportello Unico di Ravenna Cmp dal punto di vista tecnico fino ad esserne individuata Referente con prot. n° 998/m.b. del 06.05.2002

LA SOTTOSCRITTA SVOLGE LE ATTIVITÀ LEGATE ALLE FUNZIONI DI COORDINAMENTO ED INCARICO DI FUNZIONE ASSEGNATELE, IN PARTICOLARE:

- Garantisce la continuità organizzativa e al definizione delle azioni necessarie al funzionamento degli sportelli in tutte le sedi territoriali di afferenza con particolare riferimento alle attività dello Sportello Unico;
- Collabora ad assicurare l'ottimizzazione allocativa delle risorse umane negli uffici di afferenza e ne garantisce il processo di gestione con particolare riferimento agli aspetti di inserimento, collocazione, valutazione e sviluppo professionale;
- Promuove indirizzi organizzativi per la piena funzionalità degli uffici di afferenza in qualità di punto di riferimento sia per gli operatori che per i cittadini;
- Garantisce la diffusione delle informazioni, normative, indicazioni relative alle attività svolte agli sportelli favorendo ed organizzando momenti di incontro e di confronto, sulle tematiche trattate quotidianamente;
- Garantisce l'integrazione operativa in caso di situazione di necessità o emergenti con gli Incarichi di Funzione di coordinamento dei front ospedalieri;
- Partecipa attivamente alle modifiche organizzative che intervengono nelle attività di front e back office;
- Promuove nell'area di responsabilità, in collaborazione con gli altri Incarichi di funzione omologhi, l'omogeneizzazione dei processi amministrativi in un'ottica aziendale, proponendo soluzioni organizzative di razionalizzazione, integrazione e semplificazione;
- Presidia, monitorandone costantemente l'efficacia ed il livello qualitativo, la funzione di accesso alle prestazioni offerte dallo Sportello Unico – U.O. Percorsi Ospedalieri e Territoriali di Ravenna;
- Coordina, secondo le linee aziendali, i punti di Sportello Unico distribuiti sul territorio della provincia di Ravenna, garantendo la fruizione, da parte dei cittadini, dei servizi senza soluzione di continuità negli orari di apertura al pubblico, definendo e controllando turni, garantendo ferie ed eventuali altre assenze (circa 63 operatori per 17 sedi);
- Conosce procedure informatiche utili allo svolgimento delle attività propedeutiche alla gestione del personale (prima Work Flow, Job Time, poi Portale GRU) con delega alla gestione del personale della d.ssa Felici con nota prot 10923/S.U. del 0702/2006;
- Possiede conoscenze approfondite delle varie procedure utilizzate agli sportelli (On Health Prenotazione – Tariffazione - Libera Professione, ARA, DNLab)
- Collabora con il Servizio Gestione Sistemi Prenotazione provvedendo alla formazione di operatori addetti al Cup sia Aziendali che in servizio presso il Comune di Ravenna (delegazioni comunali dove, con convenzione, viene erogato una parte del servizio Sportello Unico tra i quali la prenotazione Cup);
- Gestisce il rapporto con l'utenza per la soluzione di problematiche particolari legate ai servizi erogati dagli sportelli, ai pagamenti ticket c/o le macchinette riscuotitrici, a pratiche di rimborso, a momenti di criticità che si possono verificare nell'espletamento delle funzioni degli sportelli;
- Conosce e gestisce i sistemi elimina code delle sedi e ricava dagli stessi informazioni utili alla gestione stessa degli sportelli;
- Gestisce i reclami attribuiti al servizio con verifica dell'accaduto, confronto con eventuali operatori coinvolti e relativi chiarimenti con successiva predisposizione risposta adeguata al cittadino;

- Ha svolto attività di *Facilitatore della Valutazione*;

- Collabora con la *Direzione della Piattaforma Amministrativa per il continuo miglioramento della gestione amministrativa dei punti di Sportello Unico in linea con gli obiettivi della Direzione, a tal fine è stata chiamata a partecipare a diversi gruppi di lavoro*:

- Gruppo Tecnico AVR (e-mail d.ssa Fantinelli del 31.10.2013)
- Monitoraggio anomalie prescrittive/appropriatezza prescrittiva
- Cup Unico Laboratorio referente d.ssa Laura Furi
- Punti Prelievo Aziendali ref. d.ssa Biserni Romana

- Ha collaborato attivamente alla costituzione di *equipe unica integrata per la gestione delle attività amministrative nella Struttura Sanitaria di Cervia come descritti nel progetto agli atti con prot. 96956 del 22.12.2010*;

- *E' stata individuata come componente di commissione nell'avviso al personale dipendente a tempo indeterminato finalizzato alla ricerca di 4 figure per equipe integrata Cervia Sportello Unico*;

- Ha collaborato attivamente alla costituzione della *Casa della Salute "Faenza Centro Nord"* in particolare per l'attivazione del nuovo punto prelievi per l'ambito di Faenza;

- *E' stata individuata come "esperto esterno" nelle commissioni giudicatrici di assunzione di operatore categorie protette c/o il Comune di Ravenna*

- a) con autorizzazione prot. N° 96108/P del 03.05.2016
- b) con autorizzazione prot. N° 0245922/P del 30.10.2017
- c) con autorizzazione prot. N° 125651/P del 17.01.2018
- d) con autorizzazione prot. N° 16406/P del 21.01.2019

INCARICHI PRECEDENTI:

Dal 04.05.1983 all'1.08.1983
COMUNE DI RAVENNA
 Applicata dattilografa
 Contratto a tempo determinato
 Segretariato

Dal 18/02/1985 al 31/12/1985
AZIENDA USL N. 35 DI RAVENNA
 Assistente Amministrativo Cat. C c/o il Servizio di Cardiologia
 Contratto a tempo determinato
 Gestione rapporto con l'utenza, medici ed infermieri

Dall'1.01.1986 al 28.08.1986
AZIENDA USL N. 35 DI RAVENNA
 Coadiutore Amministrativo supplente c/o il Servizio di Cardiologia
 Contratto a tempo determinato
 Gestione rapporto con l'utenza, medici ed infermieri

Dal 13.12.1986 al 31.07.1987
AZIENDA USL N. 35 DI RAVENNA
 Assistente Amministrativo incaricata c/o Medicina Legale Ufficio Invalidi Civili
 Contratto a tempo determinato

Dal 01.03.1988 al 29.05.1988
TRIBUNALE DI RAVENNA
 Coadiutore dattilografo giudiziario temporaneo
 Contratto a tempo determinato

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Diploma di Laurea Magistrale in Scienze della Politica indirizzo Giuridico - Economico, LM 62, presso Università degli Studi della Campania "Luigi Vanvitelli" - Facoltà di Studi politici per l'Alta Formazione Europea e Mediterranea "Jean Monnet" -, già II^ Università degli Studi di Napoli, conseguito il

22.07.2011 con la votazione di 100/110 con discussione tesi in Filosofia delle Scienze politico sociali;

- Superamento del Corso di perfezionamento e specializzazione in "Conciliatore Professionista" della durata di 52 ore in data 22.11.2010;
- Diploma di Laurea in Consulente del lavoro della Facoltà di Giurisprudenza di Siena con discussione della tesi "L'evoluzione normativa della Tutela della maternità e della paternità. L'intervento della Regione Emilia Romagna." Il 31.01.2009;
- Diploma di maturità Scientifica nell'anno scolastico 1981/1982;
- Diploma di dattilografia pratica-corrispondenza commerciale c/o l'istituto Siad di Ravenna il 15.05.81;

Di aver frequentato c/o l'Azienda:

- corso di formazione ed aggiornamento professionale "Il personale di contatto e la qualità del Servizio" organizzato da Pass per l'Unità Sanitaria Locale n° 35 di Ravenna della durata di 4 giornate 27-28-31 gennaio.1992 e 30.11.1992 ;
- corso di formazione Excel di 5 giornate dal 19.05.1999 al 03.06.1999 per un totale di 15 ore;
- corso di formazione "La semplificazione della documentazione amministrativa: DPR 403/98; DPR 513/97 e Direttiva sui controlli" il 02.10.2000 per un totale di 7 ore;
- corso di formazione "Autoapprendimento per esposti a Videoterminali" il 12.02.2001 per un totale di 1 ora;
- corso di formazione "Euro Monografico, Front-End " il 13.11.2001 – 11.12.2001 per un totale di 8 ore;
- "Migranti e Salute" il 25.06.2004 durata ore 4;
- Prenotazioni prestazioni specialistiche in farmacia: normativa, strategie, finalità e procedure (1° modulo) dal 24.01.2005 al 31.03.2005 per ore 8;
- Prenotazioni prestazioni specialistiche in farmacia: normativa, strategie, finalità e procedure (3° modulo) dal 04.04.2005 al 18.06.2005 per ore 8;
- Prenotazioni prestazioni specialistiche in farmacia: normativa, strategie, finalità e procedure (5° / 6° modulo) dal 26.09.2005 al 10.12.2005 per ore 12;
- "Lavoro pubblico tra esigenza di flessibilità e vincoli. Le forme contrattuali "flessibili": aspetti normativi e orientamenti giurisprudenziali, aspetti fiscali e previdenziali" il 10.11.2005 per ore 8;
- Intranet e posta elettronica dal 13.06.2006 al 20.06.2006 per ore 7;
- Prosecuzione progetto formativo per la gestione dei flussi documentali, degli archivi e del protocollo informatico in applicazione al DPR 445/2000 e successive direttive ministeriali e aziendali e del codice dei beni culturali di cui al DL 42/2004, dal 10.04.2006 al 13.11.2006 per n° 3 ore;
- "La disciplina sull'erogazione dei Servizi Sanitari e sul rapporto tra ASL e Clienti". 19-20 novembre 2007 per un totale di 12 ore;
- "Excel" dal 16.04.2007 al 24.04.2007 per un totale di 17 ore;
- "Word" dal 2.10.2007 al 18.10.2007 per 20 ore di frequenza;
- Corso di formazione in materia di prenotazione su procedura E-Hospital Modulo Sole dal 19.11.2007 al 30.11.2007 durata 3 ore;
- "I contratti delle ASL. Il trattamento dei dati personali in ambito sanitario" 24.09.2008 per un totale di 6 ore;
- Corso di formazione "Esenzione ticket da reddito" il 10.04.2008;
- "Diritto d'accesso agli atti amministrativi e rapporti con la

disciplina sulla privacy alla luce D.LGS 196/2003 con specifico riferimento all'ambito sanitario". 31 marzo e 1° aprile 2008 per una durata di 12 ore;

- "Diritto Sanitario: profili costituzionali e amministrativi" 6 e 13 ottobre 2008 per una durata di 12 ore;
- Formazione sui principali procedimenti dello Sportello Unico Distrettuale: iscrizione al SSN, scelta del medio, rilascio attestato di esenzione per patologia ed invalidità, dal 24.11.2008 al 17.12.2008 per ore 9;
- La Responsabilità amministrativa, civile e penale del personale AUSL dal 20.04.2009 al 27.04.2009 per ore 7;
- "Diritto Sanitario: dalla disciplina Regionale alla disciplina Aziendale" 21 e 25 settembre 2009 ore presenza 9;
- "Novità in materia di Rapporto di Lavoro e Relazioni Sindacali del Personale delle Aziende Sanitarie dopo la riforma Brunetta" 19 e 20 novembre 2009 durata 10 ore;
- Corso di formazione "Valorizzazione dei professionisti e valutazione delle prestazioni. Formazione valutatori", il 2 e 3 ottobre 2012 per un totale di 14 ore;
- Corso di formazione "Valorizzazione dei professionisti e valutazione delle prestazioni. Formazione valutatori", dall'8 novembre al 5 dicembre 2012 per un totale di 7 ore;
- Presentazione Piano di evacuazione in caso di emergenza il 4.07.2012 per ore 3;
- Applicazione della normativa sul divieto di fumo nei servizi sanitari (corso per agenti accertatori) il 27.11.2012 per ore 8;
- Corso "Comunicazione e Problem Solving" I° livello 5 novembre 2013 durata ore 4.30;
- Corso "Comunicazione e Problem Solving" II° livello in data 29.09.2014 durata 4.30 ore;
- Modulo A – Formazione per Lavoratori ex art. 37 D.LGS 81/8 in data 25.02.2014 per ore 6.10;
- Modulo B – Formazione per Lavoratori ex art 37 D.LGS 81/8 in data 27.2.2014 per ore 6.10;
- Presentazione PA01 "Gestione della documentazione" in data 15.06.2016 per un totale di 3 ore;
- Modalità prenotazione di Prestazioni ambulatoriali su procedura informatica Cup Unico Romagna il 24.11.2016 per ore 2.15;
- Convegno Responsabilità professionale e risvolti assicurativi alla luce della L.24/17 DPR il 9.05.2018;
- Corso di Formazione "FSE Nuove funzionalità e sviluppo in Amministrazione Digitale" ottobre 2018;
- Corso di Formazione al Design Thinking e al Service Design nelle giornate del 27.09.2018 – 05 e 19 ottobre 2018 per un totale di 22 ore;
- Corso "Il codice di comportamento e i procedimenti disciplinari" il 22.06.2017 durata 4 ore;
- Corso "Cittadini Stranieri: presentazione nuova procedura" il 4.10.2017 durata ore 2.30;
- Aggiornamento per Dirigenti e Preposti sulla PA95 Prevenzione e Gestione della Violenza da terzi a danno degli operatori il 4.12.2017;
- FAD – Sicurezza sul lavoro – Formazione del Lavoratore – formazione generale, 2013 ore frequenza 5;
- FAD – "Prevenzione della corruzione, trasparenza ed integrità" maggio 2018 durata 5 ore;
- Esercitazione di U.O. per la gestione delle emergenze (in conformità alla PA33) il 28.05.2018 durata ore 1.30;
- FAD – "Piano per la sicurezza informatica V.01" dicembre 2018 durata ore 2;
- Corso "Amministrazione 3.0 senso e contenuti per dirigere la

line amministrativa dell'Azienda UsI della Romagna dal 16.10.2018 al 21.11.2018 durata ore 38;

- Programma formativo Casa della Salute "CasaLab – Laboratorio Regionale per l'integrazione multi professionale - Corso Residenziale 1" dal 19.04.2018 al 31.01.2019 durata ore 25;
- Programma formativo Casa della Salute "CasaLab – Laboratorio Regionale per l'integrazione multi professionale - FSC 1" dal 20.04.2018 al 31.12.2018 durata ore 18.30.

Dichiara inoltre di aver ricoperto il ruolo di docente nel corso Utilizzo del software per la "Valutazione per la valorizzazione dei professionisti" da parte dei valutatori, il 06.02.2014 per la durata di ore 2.

ULTERIORI INFORMAZIONI

<p style="text-align: center;">Lingue Straniere <i>[Indicare le lingue conosciute e il livello di conoscenza]</i></p> <p style="text-align: center;">Capacità e competenze organizzative, relazionali, tecniche, manageriali <i>[Descrivere tali competenze e indicare come e dove sono state acquisite].</i></p> <p style="text-align: center;">Altre Capacità e competenze <i>[Descrivere tali competenze e indicare come e dove sono state acquisite].</i></p> <p style="text-align: center;">Eventuali Allegati</p>	<p>Inglese livello scolastico</p> <p><u>Capacità organizzative:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - capacità di iniziativa e di proposizione di soluzioni innovative e/o migliorative dell'organizzazione del lavoro e della qualità delle prestazioni; - tempestività nelle decisioni relative alla gestione quotidiana delle attività, degli sportelli e degli operatori. <p><u>Capacità relazionali:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - propensione a mantenere relazioni positive nell'ambito lavorativo, dimostrando capacità di lavorare in gruppo e di affrontare positivamente le criticità emergenti, nonché di relazionarsi adeguatamente verso gli utenti. <p><u>Capacità tecniche:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - buona conoscenza dei software, utilizzo di internet, posta elettronica e ricerca in rete; - Interesse all'apprendimento di nuove conoscenze tecniche, procedure, innovazioni e disponibilità ad applicare ed a trasmettere quanto appreso.
--	--

DATA _____

FIRMA _____
(FIRMA AUTOGRAFA leggibile e per esteso, o FIRMA DIGITALE certificata)

Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. 445 del 28/12/2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta o inviata insieme alla fotocopia, non autenticata di un documento di identità del dichiarante, all'ufficio competente con le modalità indicate nel bando di avviso

(qualifica, cognome, nome del pubblico ufficiale che riceve la documentazione)