



La sottoscritta Bartolini Argia 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 Argia Bartolini
Nazionalità Italiana

ESPERIENZE LAVORATIVE

Dal 01/11/2019	Titolare di incarico di funzione ""Assiste il dirigente che coordina l'URP aziendale nella predisposizione delle campagne informative istituzionali definite in sede regionale e aziendale sia verso i cittadini, sia verso i professionisti".
Dal 01.01.2014	Dipendente a tempo indeterminato quale " Collaboratore amministrativo esperto – cat DS " a tempo pieno presso UOC Sistemi Relazioni e dal maggio 2017 presso Area Dipartimentale Piattaforme Amministrative- Piattaforma amministrativa Fo-Ce – Ufficio Relazioni con il Pubblico - ambito territoriale Forlì
Ente	Azienda Usl della Romagna, Via de Gasperi, 8 Ravenna
Dal 01/03/2011	Titolare di incarico di posizione organizzativa dal titolo: " Coordinatore Ufficio Relazioni con il Pubblico Centrale – ex AUSL Forlì "
Ente	Azienda USL Forlì, Via Carlo Forlanini, 34
Principali mansioni e responsabilità	Titolare di posizione organizzativa dal titolo: "Coordinatore Ufficio Relazioni con il Pubblico Centrale –ex AUSL Forlì "; dal 01/01/2014 URP Distretto di Forlì nell'ambito dell'AUSL Romagna" con finalità di : "Coordinare front-office e back-office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico al fine di assicurare ai cittadini e alle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti l'esercizio dei diritti di informazione, tutela e partecipazione"; Le principali attività sono: <ul style="list-style-type: none">• coordinare del le risorse assegnate al front office e al back office URP• sviluppo della partecipazione sociale con la finalità di assicurare e favorire nel Distretto di Forlì la partecipazione dei cittadini rappresentati nelle organizzazioni di volontariato anche attraverso il Comitato Consultivo Misto unico distrettuale• garantire l'interfaccia con il sistema Informatizzato regionale "Segnalazioni URP Sanità" per l'ex Azienda USL di Forlì ora per il Distretto di Forlì presidiandone l'anagrafica e la reportistica;• garantire l' applicazione della procedura aziendale delle segnalazioni dei cittadini e la raccolta, la registrazione, la gestione delle segnalazioni dei cittadini;• garantire aggiornamento ed adeguamento del sistema di monitoraggio e classificazione delle segnalazioni dei cittadini alle linee-guida regionali;• realizzazione reportistica ad hoc segnalazioni cittadini a seconda dei diversi target di destinatari e con livelli diversi di approfondimento e di dettaglio per i Dirigenti del Distretto di Forlì e per il CCM e per il coordinamento URP Ausl Romagna ;• partecipazione agli Audit di Dipartimento sulle segnalazioni dei cittadini con analisi e rendicontazione reportistica segnalazioni cittadini di Dipartimento Distretto Forlì;• garantire l'accettazione delle dichiarazioni di volontà a donare/non donare organi e l'inserimento nell'apposita banca dati nazionale;• gestione e coordinamento attività Comitato Consultivo Misto Distretto di Forlì: partecipazione nell'ambito dei 9 membri costituenti la componente aziendale del CCM, come membro aziendale in rappresentanza dell'URP e dal 2017 anche in rappresenta del membro individuato dalla Piattaforma Amministrativa Fo-Ce;• incontri e ascolti con i cittadini e i professionisti per prevenire e risolvere segnalazioni critiche. Titolare di responsabilità formalizzata del procedimento di gestione del reclamo (istruttoria, predisposizione bozza risposta etc...).
Ente	Azienda Unità Sanitaria Locale – Forlì – Azienda USL della Romagna dal 01/01/2014

dal 01/07/2002 al
31/12/2013

dal 15/11/1993 al
30/06/2002

Ente

• Principali mansioni
e responsabilità

Dipendente a tempo indeterminato e a tempo pieno quale "Collaboratore amministrativo- Esperto cat. Ds

Dipendente a tempo indeterminato a tempo pieno quale "Collaboratore amministrativo- cat. D"

Azienda Unità Sanitaria Locale di Forlì , Corso della Repubblica , 171/d Forlì

Nel 2011 ho partecipato ai gruppi regionali Responsabili aziendali URP per "Indagini di monitoraggio su funzioni e attività URP" finalizzato a monitorare tramite questionario gli URP delle Aziende USL ed Ospedaliere della RER , la loro collocazione, le risorse, le funzioni e relazioni con altri uffici degli URP.

Nel 2009 collaborazione al gruppo di lavoro che ha prodotto il documento "Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle aziende sanitarie. Come condividere i risultati". Ssr. – Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale; Regione Emilia-Romagna – Bologna, in cui si condividono delle modalità di produzione della reportistica segnalazioni a seconda del target dei destinatari.

Nel 2006-2008 partecipazione ai gruppi regionali di lavoro per responsabili aziendali Uffici relazioni con il pubblico su: " Gestione della reportistica e gestione tecnica del software" e "Innovazione del percorso di gestione delle segnalazioni"

Nel 2006 elaborazione e progetto di trasferimento dell'URP dalla sede della Direzione Generale (Corso della Repubblica 171/d Forlì) in ospedale prevedendo una articolazione in un front office collocato nel Padiglione Morgagni, punto di maggior affluenza dell'utenza dell'ambito territoriale, e un back office in Direzione Sanitaria, in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario. Il front office è dotato dei programmi informatizzati.

Responsabilità: cura la gestione del CCM (convocazione, partecipazione alle riunioni): mediamente dal 2005 si tengono il CCM si riunisce 10 volte l'anno ed è responsabile del sottogruppo di lavoro all'interno del CCM sulle segnalazioni dei cittadini che si riunisce periodicamente per l'esame dei contenuti , ovviamente in forma anonima, delle segnalazioni dei cittadini per fare proposte di miglioramento.

Dal 28 gennaio 2005: membro del Comitato Consultivo Misto (d'ora in poi CCM) Unico ex Azienda USL Forlì nella quota dei n. 7 rappresentanti aziendali individuati come componente aziendale all'interno del CCM tra cui è previsto n. 1 rappresentante URP (deliberazione n. 273 azienda USL Forlì del 30/08/2005 "Costituzione Comitato Consultivo Misto Unico Aziendale" e lettera di nomina rappresentante URP nel CCM Direzione Generale sanità prot. n. 2601/F8 del 18/01/2005).

Nel 2004 supporta e fatto parte del gruppo di lavoro (Dirigenti di macro aziendali e responsabile qualità e rappresentanti del volontariato) presieduto dal Direttore Sanitario aziendale nel processo finalizzato a costituire un CCM unico aziendale superando l'assetto iniziale che dal 1996 prevedeva 3 distinti CCM per i seguenti ambiti di lavoro: CCM assistenza Ospedaliera; CCM Prevenzione Collettiva, CCM fasce deboli suddiviso in sottocomitati (salute Donna, Salute Infanzia, Salute anziani Problemi socio-assistenziali fasce deboli).

Nel 2001 la Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia Romagna emana la deliberazione n. 1362 del 11/07/2001 che definisce le modalità di realizzazione del Progetto Numero Verde , finalizzato a semplificare l'accesso alle informazioni su servizi e prestazioni erogate dal Ssr. e inserito nel piano degli obiettivi 2001. La rete organizzativa prevista prevede l'individuazione da parte di ciascuna azienda sanitaria dei responsabili aziendali di Progetto e di banca dati per ogni ambito. Nel 2001 con deliberazione n. 421 del 18 settembre 2001 dell'Azienda USL di Forlì sono stata individuata Responsabile Aziendale del Progetto Numero Verde ed ho curato la progettazione, la definizione dei flussi informativi, la rete dei referenti aziendali per alimentare la banca dati regionale Numero Verde; in questa veste ho inoltre partecipato ai gruppi di lavoro regionali e agli incontri periodici per l'implementazione della Banca dati Numero Verde in tutte le Aziende della Regione Emilia-Romagna che si sono tenuti negli anni successivi .

Nel periodo 2000-2003 ho Collaborato al Gruppo Regionale Responsabili Aziendali Uffici Relazioni con il Pubblico per lo "Sviluppo del sistema informativo segnalazioni URP Sanità" collaborando ai gruppi di lavoro costituiti per la predisposizione del Manuale d'uso per i responsabili degli Uffici relazioni con il Pubblico (luglio 2003), Assessorato alla Sanità/ Agenzia Sanitaria Regionale; ho inoltre collaborato alla definizione delle procedure, alla costruzione del glossario di riferimento, alla sperimentazione e valutazione nel contesto dell'azienda di appartenenza (Azienda USL Forlì).

Ho contribuito e collaborato alla redazione della Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Forlì nel 1998 occupandomi in particolare del secondo volume dal titolo: "Strumenti per la tutela dei diritti e la partecipazione dei cittadini", curando la stesura del regolamento di pubblica tutela, la definizione degli organi e strumenti di tutela e gli organismi di partecipazione.

Ho collaborato all'attivazione e all'apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico Azienda USL Forlì - sede Centrale e all'attivazione della rete dei punti ascolto informazione aziendali a partire dal 18 settembre 1996 (lettera prot. n. 14262/F8 del 14/09/1995 del Responsabile Staff Comunicazione).

Dal 23/05/1995 sono stata destinata all'Unità Operativa "Informazione, Partecipazione e Tutela dei diritti degli utenti" in staff alla Direzione Generale come da deliberazioni n. 798 del 23/05/1995 dell'Azienda USL di Forlì avente per titolo: "Costituzione provvisoria delle funzioni di informazione, partecipazione e tutela dei diritti degli utenti, formazione e aggiornamento professionale, e educazione sanitaria in staff alla Direzione Generale" e deliberazione n. 1425 del 26/09/1995 "Attivazione nel contesto della funzione informazione, partecipazione, tutela dei diritti di un servizio raccolta suggerimenti, reclami, segnalazioni di disfunzioni".

Fino a maggio 1995, ho lavorato in qualità di collaboratore amministrativo presso il Servizio Affari Generali

occupandomi, in particolare, delle procedure del diritto d'accesso;
Ho collaborato al Progetto "Dalla gestione dei reclami al front-office" segnalato dal Dipartimento della Funzione Pubblica tra i Cento Progetti al Servizio del cittadino nella terza edizione anno 2000.

Dal 28/02/1992 al 16/11/1992
Dipendente a tempo determinato quale "Collaboratore Amministrativo cat. D" supplente con incarico - in conservazione del posto ex art. 32 L.R. 59/82 , a tempo pieno presso la USL 38 Forlì, Corso della Repubblica, 171/D
• Principali mansioni e responsabilità
Ente Incarico ufficio cassa ospedale Morgagni-Pierantoni: riscossione ticket e rendicontazione contabile.

dal 20/07/91 al 27/02/1992;
dal 17/11/1992 al 14/11/1993
Ente Unità Sanitaria Locale n. 38 di Forlì
Dipendente a tempo indeterminato quale "collaboratore amministrativo - categoria D" a tempo pieno presso il Servizio Igiene Pubblica; nel periodo dal 01/03/1992 al 16/11/1992
• Principali mansioni e responsabilità
Ente Unità Sanitaria Locale n. 20 di Casalecchio di Reno, Via del Lavoro 23 (Bologna)
Segretaria e supporto alla Commissione Invalidi Civili e Handicap.

dal 16/01/1990 al 19/07/1991
Ente Dipendente a tempo determinato quale "collaboratore amministrativo - categoria D" presso il Servizio Medicina di Base
Unità Sanitaria Locale n. 3 di Fiorenzuola d'Arda , Via M. Gioia 19, Fiorenzuola d'Arda - (Piacenza)
Predisposizione procedure applicazione normative sulla iscrizione al Ssn dei cittadini, assistenza sanitaria all'estero scelta e revoca medico di medicina generale.

dal 06/07/89 al 15/01/90
Ente Dipendente a tempo determinato quale: "Collaboratore amministrativo – Cat D" non di ruolo , a tempo pieno presso il servizio di Igiene Pubblica".
Unità Sanitaria Locale n. 1 Castel San Giovanni, viale Il Giugno, Castel San Giovanni (Piacenza)

Principali mansioni e responsabilità
dal 28/11/88 al 27/06/89
Ente Collaboratore amministrativo addetto al Servizio Igiene Pubblica: supporto amministrativo alle Attività della Prevenzione per predisposizione delibere etc..
Dipendente a tempo determinato quale "Assistente amministrativo – cat C"
Unità Sanitaria Locale n. 16 di Modena , Via San Giovanni del Cantone 23, Modena
Servizio Medicina di Base: Spilamberto (Modena)- "Progetto-Pilota nazionale" di informatizzazione CUP-SAUB - USL n. 16 di Modena

Istruzione e formazione

30/11/1999 –Anno Accademico 1998-1999
"Corso annuale di Perfezionamento in Diritto Sanitario" (ora master di primo livello) presso l'Università degli Studi di Bologna - Facoltà di Giurisprudenza . I lavori finali sono stati pubblicati sulle riviste "Sanità Pubblica" e Ragiusan (vedasi le pubblicazioni descritte alla fine).

21/07/1997
Diploma di Specialista in "Relazioni Industriali e del Lavoro" presso l'Università degli Studi degli Studi di Bologna, Facoltà di Scienze Politiche con punti 59/70, discutendo, in sede di esame di Diploma la tesi dal titolo: "Innovazioni organizzative nel S.S.N. : La carta dei servizi"

27/10/1988
Laurea in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Bologna con punti 108 su 110.

28/07/1979
Diploma di Maturità Scientifica conseguito presso il Liceo Scientifico Fulcieri Paolucci De Calboli di Forlì con il punteggio di 60/60

ATTIVITÀ TUTOR /DOCENZA

18/09/2015–11/12/2015 Attestato docenza/tutoraggio n. registrazione 148961 del 10/03/2016 organizzato da Azienda USL Imola tenutosi a Bologna
27/03/2015–19/06/2015 docenza/tutoraggio n. registrazione 133427 del 09/10/2015 organizzato da Azienda USL Imola tenutosi a Bologna
Attestato docenza/tutoraggio

24/02/2015-05/05/2015 docenza/tutoraggio n. registrazione 133403 del 09/10/2015 organizzato

Partecipazione all'evento formativo per operatori URP Regione Emilia-Romagna "La relazione con i cittadini, con i professionisti e con la comunità. Principi e tecniche di comunicazione pubblica, organizzativa e interpersonale - Edizione 1" in qualità di docente per complessive ore 3.30 sul tema "La partecipazione dei cittadini nel sistema sanitario e socio-sanitario Regionale"

Partecipazione all'evento formativo per operatori URP Regione Emilia-Romagna "Segnalazioni in Sanità: punti di forza e di sviluppo - Edizione 2" in qualità di docente per complessive ore 6 sul tema: Reclami e rilievi e Elogi-suggerimenti.

Partecipazione all'evento formativo per operatori URP Regione Emilia-Romagna "Segnalazioni in Sanità: punti di forza e di sviluppo - Edizione 1" in qualità di docente per complessive ore 6 sul tema: Reclami e rilievi e Elogi-suggerimenti.

da Azienda USL Imola tenutosi a
Bologna

14/02/2014 docenza/tutoraggio n.
registrazione 148961 del organizzato
da Azienda USL Imola tenutosi a
Bologna

Partecipazione in qualità di relatore al Corso dal titolo: "Sperimentazione di un sistema di valutazione della qualità dal punto di vista dei cittadini nelle strutture di degenza – studio 1- Sperimentazione di un priority setting " - definizione del set minimo regionale di indicatori per valutare la qualità dal punto di vista del cittadino con il coinvolgimento dei rappresentanti del Comitato Consulto Misto Distretto Forlì in qualità di relatore per n. 2 ore.

27 aprile 2000–08 - settembre 2000

27 aprile 2000 – 08 - settembre 2000. Tutor per il periodo di tirocinio formativo di Dott.ssa Boattini Barbara richiesto da Sinform per conto dell'Azienda per il diritto allo studio di Bologna Artstud presso lo Staff Comunicazione Azienda USL di Forlì per complessive ore 540.

29/02/2000

Partecipazione come docente al "Corso propedeutico per l'assegnazione interna alle sale operatorie" organizzato da Servizio infermieristico, tecnico ostetrico e della riabilitazione dell'Azienda USL Forlì negli anni 1998-1999 per complessive ore 1.30.

01/03/1999

Partecipazione come docente al "Corso di formazione finalizzato all'assegnazione interna del personale Infermieristico presso le sale Operatorie" organizzato da Servizio infermieristico, tecnico ostetrico e della riabilitazione dell'Azienda USL Forlì nell'anno 1999 per complessive ore 2.

26 ottobre, 4 e 13 novembre 1998;
29 ottobre, 11 e 18 novembre 1998

Partecipazione in qualità di tutor d'aula al Corso di Formazione per addetti al Front Office, organizzato da Azienda AUSL Forlì e svolto da Sinnea International Bologna in qualità di tutor d'aula per complessive ore 29 e di docenza per n. 1 ora.

PUBBLICAZIONI

- Ottobre 2000 Pubblicazione su Sanità Pubblica anno XX n. 10.
A. Bartolini , A. Di Francesco “La semplificazione e la partecipazione nell’attività amministrativa del settore sanitario: l’istituto della partecipazione”. Sono autrice dei paragrafi: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4,3.1, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8.
- Novembre/Dicembre 2000 Pubblicazione su Sanità Pubblica anno XX n. 11/12.
Bartolini, A. Di Francesco: “La semplificazione e la partecipazione nell’attività amministrativa del settore sanitario: la partecipazione nella legislazione regionale, l’esperienza della Regione Emilia-Romagna: i Comitati Consultivi Misti”. Sono autrice dei paragrafi: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4,2.6,2.7.
- Aprile - Maggio 2001 Pubblicazione su Ragiusan n. 204/205 - 2001.
Bartolini A. et al. “La partecipazione nell’attività del settore Sanitario: i Comitati Consultivi Misti”. Sono autrice dei paragrafi: 2.1,2.2,2.3,2.4,2.6,2.7.

CORSI FORMAZIONE AGGIORNAMENTO AREA INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE/PARTICIPAZIONE

- 27-28 maggio 2019 Progetto regionale Health Literacy: Formazione per formatori – Bologna Regione Emilia Romagna : due giornate per complessive ore 14
- 30/11/2018 Progetto regionale Health Literacy: Incontro con professoressa Rima Rudd – Reggio Emilia per complessive ore 5
- 2018 Evento formativo FAD: Prevenzione della corruzione, trasparenza e integrità per tecnici e amministrativi” – ver 1 – Edizione 1 per complessive ore 5.
- 21/11/2017 Evento formativo: “Trasparenza, accesso civico, obblighi di pubblicazione e tutela dei dati personali – edizione 1” azienda Ausl della Romagna – Forlì per complessive ore 6
- 7-8 novembre 2016 Corso 2016/0622 “Scrivere per il web” per complessive ore 15 tenutosi a Rimini e organizzato da UOC Sistemi Relazionali Azienda USL della Romagna.
- 12 -19 novembre-3 dicembre 2014 Corso di formazione: “I social media per la comunicazione in Sanità”- Regione Emilia Romagna – Ordine dei giornalisti – Bologna- Terza Torre, viale della Fiera, 8 per complessive ore 15
- 07/10/2014 - 08/10/2014- 13/10/2014 Partecipazione alle tre giornate del corso di Formazione- intervento tra pari (responsabili URP aziende RER) della Regione Emilia_Romagna: “Strumenti per l’URP di domani: il sistema informativo Segnalazioni in Sanità: punti di forza e sviluppo” – Agenzia Sanitaria e Sociale Regione Emilia Romagna- Bologna per complessive ore 21 finalizzate alla produzione dei materiali didattici necessari per il successivo corso regionale rivolto agli operatori URP – Durante il corso sono stati presentati i materiali oggetto delle docenze (Reclami-Rilievi e Suggerimenti-Elogi – Allegato tecnico su andamento RER segnalazione dei cittadini)
- 29/03/2014 Seminario: “Cittadini e sistema sanitario, l’importanza di capirsi” – l’esperienza dei Comitati Consultivi Misti Regione Emilia Romagna promosso dal CCRQ (Comitato Consultivo regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino) organizzato da Regione Emilia-Romagna ore 9-14 – Bologna
- 16/05/2012 Seminario: “Coinvolgere i cittadini nelle politiche sanitarie – una esperienza canadese” – Regione Emilia Romagna Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale - Assessorato alla Sanità – Bologna ore 15-17.
- 25/05/2012 Corso di Health Literacy (HL) organizzato da Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna
- 20/03/2012 Seminario “Lo sviluppo della Health Literacy (HL) nelle aziende sanitarie della Regione Emilia-Romagna organizzato da Regione Emilia Romagna- Villa Gandolfi Pallavicini Bologna per complessive 4 ore
- 9 e 10 novembre 2011/
1 e 2 febbraio 2012 Corso di Health Literacy (HL): conoscenza ed applicazione dei principi e delle pratiche in ambito sanitario” organizzato da RER Assessorato alla sanità in collaborazione con Azienda USL Reggio Emilia per 4 giornate intere e complessive ore 28. – Reggio Emilia- Classic Hotel- Via Pasteur 121/C
- 18/03/2009 Corso “Trasparenza e riservatezza: due leggi a confronto dalla teoria alla pratica operativa. Modelli comportamentali” organizzato da Azienda Usl Forlì – Forlì durata 7 ore
- 10/12/2008 I° Seminario di approfondimento : “Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini: difficoltà di classificazione e segnalazioni di interesse per la gestione del rischio” - Agenzia Sanitaria e Sociale Regione Emilia-Romagna- Bologna
- 4/12/2008 I° Seminario di approfondimento : “Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini: spunti innovativi nel percorso di gestione” Agenzia Sanitaria e Sociale Regione Emilia-Romagna - Bologna
- 16/01/2006-09/06/2006 Percorso formativo: “Mediatori del Conflitto tra Professionisti sanitari e pazienti” nell’ambito del Progetto “Gestione extra-Giudiziale del contenzioso. La mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso” nelle Organizzazioni Sanitarie” organizzato da Agenzia Sanitaria Regionale Emilia Romagna – Bologna per complessive giornate 19 e 160 ore.

28/11/2005	Seminario: La gestione del rischio nelle Strutture Sanitarie. Il progetto formativo "Mediazione dei conflitti pazienti ed operatori" organizzato dalla Agenzia Sanitaria Regionale - Centro di ricerca Codivilla Putti per complessive ore 4.
settembre 2004/ settembre 2005	"Corso per comunicatore pubblico dell'area informazione e comunicazione nelle Aziende Sanitarie dell'Emilia Romagna" per complessive 90 ore valido ai fini del riconoscimento del percorso formativo, ai sensi della legge 7 giugno 2000, n. 150 e decreti attuativi organizzato dalla Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia Romagna.
01/10/2004	Seminario Regionale sul tema: I Comitati Consultivi misti allo Specchio" – Assessorato alla Sanità Regione Emilia-Romagna- Bologna – Sala Auditorium, Via Aldo Moro, 18
11/06/2002	"Corso di addestramento per operatori URP all'uso del software regionale per la Gestione dei reclami" – organizzato da Agenzia Sanitaria Regionale – Ospedale Maggiore - Bologna
14/05/2002	Seminario interregionale "Il circolo virtuoso del reclamo nelle organizzazioni sanitarie" Agenzia Sanitaria Regionale - Aula Magna Regione Emilia-Romagna – Programma a finanziamento ministeriale : "Percezione di qualità e risultato delle cure: costituzione di una rete integrata di osservatori regionali".
25-26 ottobre 2001	"Corso di formazione per operatori del punto informativo unico (PIU)" organizzato da Azienda USL di Imola presso le sedi di azienda USL di Imola in via Amendola, 2 e Punto Informativo unico , Via Emilia Ponente 51, Castel San Pietro Terme
23/04/2001	Corso di formazione "Il percorso del Front-office continua" organizzato da Azienda USL Forlì e svolto da Sinnea International di Bologna – Scuola Infermieri professionali- Forlì per complessive ore 4 su 4.
Dal 12 al 13 marzo 2001	"Workshop per Responsabili del Progetto numero verde del sistema sanitario della Regione Emilia-Romagna" organizzato dall'Assessorato Regionale alla Sanità e dall'Agenzia Sanitaria regionale Centro per la documentazione per la Salute Settore Formazione per complessive ore 16 - Porretta Terme 12 e 13 marzo 2001.
23/09/1999	"Reclami: un'opportunità per il cambiamento" Agenzia Sanitaria Regionale - Regione Emilia Romagna- Aula Magna, via Aldo Moro 30 per complessive ore 7.
18 dicembre 1998	Aggiornamento obbligatorio per partecipazione al seminario su "Comunicazione ed Istituzione Pubblica" condotto dal prof. Marshall Rosenberg Centro Esserci di Reggio Emilia per complessive ore 7 .
2 dicembre 1998	Corso di formazione per addetti al front-office "Esame casi esemplari" per complessive ore 4.30 tenutosi presso l'Azienda USL di Forlì in collaborazione con SINNEA International.
2 dicembre 1998	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio Azienda Unità Sanitaria Locale Forlì Seminario "Formazione ai formatori: linee-guida conclusive" per complessive ore 3.30.
18 maggio 1998	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio "Formazione formatori" svolto da Sinnea International - Azienda USL di Forlì per complessive ore 7.30.
5-15 maggio- 16 giugno 1998	"Corso di formazione per gli addetti al front office" svolto da Sinnea International – Bologna Azienda USL Forlì – per complessive ore 19/19.
20/12/1996	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio Ausl Forlì "Il contributo delle Funzioni Formazione, Educazione alla salute e Relazioni con il Pubblico per la definizione ed il raggiungimento degli obiettivi aziendali 1997" organizzato da Azienda USL Forlì - Forlì per complessive ore 7
1-2 ottobre 1996	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio " Cultura amministrativa e cambiamento organizzativo" organizzato da Azienda USL Forlì e da Agenzia di formazione Decathlon Counsultig Human Qualities – Forlì per complessive ore 22.30 su 22.30 rivolto ai quadri amministrativi aziendali.
18/06/1996	Corso di aggiornamento professionale obbligatorio "Strumenti per la comunicazione scritta: come progettarli e realizzarli"- Azienda USL Forlì per complessive ore 8.
13/06/1995	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio "Competenze, finalità, modalità organizzative degli Uffici Relazioni con il Pubblico" – Azienda USL Forlì per complessive ore 3,30.
23/05/1995	Corso aziendale aggiornamento professionale obbligatorio Ausl Forlì rivolto ai referenti URP "La comunicazione nell'azienda USL: ambiti, finalità, organizzazione" per complessive ore 3,30

CORSI FORMAZIONE /AGGIORNAMENTO AREA QUALITA'

28/11/2005	Seminario: "La gestione del rischio nelle Strutture Sanitarie. Il progetto formativo "Mediazione dei conflitti pazienti ed operatori" organizzato dalla Agenzia Sanitaria Regionale - Centro di ricerca Codivilla Putti per complessive ore 4.
19 e 20 maggio 2003	Partecipazione al convegno "Per una qualità condivisa dei servizi sanitari" organizzato da azienda USL di Ravenna e Agenzia Sanitaria Regionale – Bologna durata complessiva 14 ore
20/21 settembre 2001	Partecipazione al "Workshop metodologico: indagini per la qualità percepita" per complessive ore d'aula 14 d'aula presso Villa Salina a Castel Maggiore organizzato dalla Agenzia Sanitaria Regionale.
24 ottobre 2000	Partecipazione al seminario di ore 8 "Migliorare i processi" Bologna- Galgano Formazione – Hotel Holiday
Settembre -dicembre 2000	Percorso di formazione "Analisi dei processi del settore sanitario" della durata complessiva di ore 20 organizzato dalla regione Emilia-Romagna con il coordinamento del Centro Studio e Lavoro "La Cremeria".
27/01/1999	Seminario "Metodologie di soddisfazione dell'utenza" organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale- Bologna
5-6-7 marzo 1997	Corso residenziale di formazione nell'ambito del progetto CQI : "Gestire per processi" Agenzia Sanitaria Regionale diretto ai referenti aziendali Carta dei Servizi delle AUSL regionali per complessive ore 25- Salsomaggiore Terme.
30/01/1997	Corso di aggiornamento professionale obbligatorio "La qualità nelle organizzazioni sanitarie" organizzato da Azienda USL Forlì – Forlì per complessive ore 7.30 su 7.30.
23-24-25 ottobre 1996	Corso di formazione "Introduzione alle strategie per lo sviluppo della qualità e dei principali aspetti organizzativi ed operativi connessi" Agenzia Sanitaria Regionale della durata complessiva di 25 ore diretto ai referenti aziendali Carta dei Servizi- Salsomaggiore Parma- Hotel Centrale Bagni

Capacità e competenze personali
Acquisite nel corso della vita e della
carriera ma non necessariamente
riconosciute da certificati e diplomi
ufficiali.

ORGANIZZATIVE, RELAZIONALI, CONDUZIONE DI GRUPPI

Prima lingua		italiano
Altre lingue		Inglese
• Capacità di lettura		discreto
• Capacità di scrittura		discreto
• Capacità di espressione orale	discreto	
Capacità e competenze tecniche	Buone capacità nell'utilizzo di WINDOWS in particolare:	
Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.	MICROSOFT WORD, MICROSOFT EXCEL, MICROSOFT POWER POINT, MICROSOFT OUTLOOK, INTERNET EXPLORER	

IL DICHIARANTE

(leggibile e per esteso)

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)