



INFORMAZIONI PERSONALI

COGNOME e NOME CORONA SILVANA

Data di nascita

Qualifica Collaboratore Amministrativo Professionale Senior

Incarico attuale Responsabile Amministrativo Distretti Noncello e Livenza

Numero telefonico

Numero fax

Email istituzionale silvana.corona@aas5.sanita.fvg.it

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI

Titoli di studio LAUREA IN SCIENZE POLITICHE - Indirizzo politico-amministrativo
Università degli Studi di Padova - Ottobre 1988.

Altri titoli di studio e/o professionali CORSO DI PERFEZIONAMENTO POST LAUREA IN COMMERCIO INTERNAZIONALE
Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Padova
(A.A. 1988/1989).

MASTER IN MARKETING, COMUNICAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE
Consorzio Universitario per gli Studi di Organizzazione Aziendale (C.U.O.A.),
Altavilla Vicentina (VI), Aprile 1989 – Marzo 1990.

MANAGEMENT IN COMUNICAZIONE E MARKETING PER L'URP
Corso di formazione (ex. L. 150/2000 e DPR 422/2001)
Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano, Maggio
Luglio 2003 (90 ore, 4 moduli).

CORSO UNIVERSITARIO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE "WELFARE E DIRITTI. IL
SISTEMA DI TUTELA DELLA SALUTE TRA PUBBLICO E PRIVATO" (9CFU)
Università degli Studi di Udine – A.A. 2012/2013 – 72/80 ore.

Capacità linguistiche

Inglese: buono

Francese: ottimo

Capacità nell'uso delle tecnologie

Ottima conoscenza suite Microsoft office (Word, PowerPoint, Excel).

ESPERIENZE PROFESSIONALI E FORMATIVE

Esperienze lavorative

DAL 01.12.2012 AL 24.09.2019

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DI DISTRETTO AREA URBANA (DISTRETTO URBANO E OVEST

DAL 25.09.2019 AD OGGI

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DISTRETTI NONCELLO E LIVENZA

DAL 03.02.2012 AL 31.12.2014

PRESIDENTE DEL COMITATO UNICO DI GARANZIA PER LE PARI OPPORTUNITÀ, LA VALORIZZAZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO E CONTRO LE DISCRIMINAZIONI DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N. 6 "FRIULI OCCIDENTALE".

DAL 01.03.2016 A TUTT'OGGI

COMPONENTE DEL COMITATO UNICO DI GARANZIA PER LE PARI OPPORTUNITÀ, LA VALORIZZAZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO E CONTRO LE DISCRIMINAZIONI DELL'AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 5 "FRIULI OCCIDENTALE".

DAL 15.11.2019 A TUTT'OGGI

COMPONENTE DEL GRUPPO CLIMA ORGANIZZATIVO DELL'AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA N. 5 "FRIULI OCCIDENTALE".

DAL 01.01.1996 AL 30.11.2012

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PROFESSIONALE, RESPONSABILE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N. 6 "FRIULI OCCIDENTALE".

Area Funzionale:

- creazione e coordinamento della rete di referenti URP aziendali;
- attivazione e gestione front office e back office URP in ottica di Citizen Relationship Management (CRM);
- progettazione campagne di comunicazione di pubblica utilità, generali e specifiche, per diversi target d'utenza con

- il coinvolgimento delle strutture di Area vasta e delle Associazioni di Volontariato;
- produzione della Carta dei Servizi aziendale, monitoraggio degli impegni per il miglioramento della qualità, declinazione dei contenuti in diversi prodotti editoriali per raggiungere efficacemente i target di utenza;
 - valutazione della qualità dei servizi: progettazione e realizzazione indagini di gradimento, quantitative/qualitative, sulla qualità percepita dall'utenza nei vari servizi aziendali - iniziative di Audit civico (valutazione della qualità dei servizi condotta congiuntamente da operatori aziendali e da rappresentanti di cittadini) - reports periodici e piani di miglioramento della qualità;
 - aggiornamento e implementazione delle varie sezioni del sito internet e intranet curandone contenuti e forma;
 - coordinamento house organ mensile e altre linee editoriali (monografie, manuali, rapporti di ricerca);
 - gestione rapporti con i media (comunicati stampa e conferenze stampa);
 - elaborazione regolamento di pubblica tutela per la raccolta e la gestione delle segnalazioni dell'utenza e monitoraggio del sistema informatizzato di gestione;
 - attivazione e coordinamento indagine sul benessere organizzativo in occasione dell'Accreditamento JCI (2010);
 - semplificazione del linguaggio e omogeneizzazione di modulistica e di procedure/percorsi aziendali per agevolare i rapporti con l'utenza;
 - promozione e gestione sponsorizzazioni di diverse iniziative aziendali: campagne di informazione d'Area Vasta, miglioramento dell'accoglienza e del decoro ambientale;
 - promozione e coordinamento partecipazione attiva delle Associazioni di Volontariato, di Promozione sociale e di tutela dei Consumatori, presenti sull'intero territorio provinciale locale, in numerose iniziative aziendali;
 - organizzazione di eventi (Conferenze di servizi, inaugurazioni, seminari, fiere).

DAL 01.01.1995 AL 31.12.1995

COLLABORATORE COORDINATORE AMMINISTRATIVO PRESSO L'UNITÀ OPERATIVA GESTIONE DEL PROVVEDITORATO DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N. 6 "FRIULI OCCIDENTALE".

Area funzionale: procedure per l'acquisizione di beni sanitari ed economici di consumo e per l'affidamento di servizi;

DAL 19.02.1994 AL 31.12.1994

COLLABORATORE COORDINATORE AMMINISTRATIVO, PRESSO IL SETTORE ECONOMICO-FINANZIARIO E DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DELL'UNITÀ LOCALE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI N. 11 "PORDENONESE".

Area funzionale: procedure per l'acquisizione di beni sanitari ed economici di consumo;

DALL'11.06.1990 AL 18.02.1994

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO, RESPONSABILE SEZIONE ATTREZZATURE ED ARREDI presso il Settore Provveditorato dell'Unità Locale Socio

Sanitaria Locale n. 21 di Padova.

Area funzionale: procedure per l'acquisizione, secondo diversi moduli operativi (acquisto, noleggio, leasing) di beni di investimento per le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali (attrezzature diagnostico-terapeutiche, attrezzature tecnico-economiche, arredi, automezzi, apparecchiature informatiche).

**Partecipazione a convegni,
seminari**

Intensa e costante attività formativa (oltre 100 eventi) svolta in varie modalità (formazione integrata, in presenza e a distanza, stage, e-learning, webinar) nelle aree di interesse dei vari incarichi.

Docenze

- Docente nell'ambito del progetto di formazione sul campo "Gli strumenti di integrazione organizzativa del Distretto Sanitario Urbano" , Pordenone, 11 dicembre 2013;
- docente nell'ambito del corso "Beereducator, un corso di salute". Un'esperienza di empowerment per i giovani della Provincia di Pordenone. Cesclans (UD), 25 giugno 2009;
- docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Rischio clinico e gestione del rischio" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" , n. 3 edizioni: Sacile, 19 ottobre 2006; Azzano X, 16 novembre; Maniago, 30 novembre 2006;
- docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "I diritti sanitari dei migranti. Per favorire l'uguaglianza nell'accesso ai servizi sanitari" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", Pordenone, 18 ottobre (1° edizione) e 22 novembre 2006 (2° edizione);
- docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Controllo del rischio nei programmi di screening" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 21 settembre 2005;
- docente del corso di formazione per operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Pordenone, autunno/inverno 2004, n. 20 ore;
- docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Risk management" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 2 dicembre 2004;
- docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Controllo del rischio nei programmi di screening" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 29 novembre 2004;
- docente della materia "Legislazione sanitaria" al primo e secondo anno del Corso per Infermieri Professionali, presso la Scuola per Infermieri Professionali e A.S.V. "Don Luigi Maran" di Pordenone - Anni scolastici 1994/95 - 1995/96.

Pubblicazioni, collaborazioni

Venticinque pubblicazioni relative ai seguenti temi:

- Comunicazione interna ed esterna
- Valutazione della qualità percepita
- Audit civico
- Benessere organizzativo
- Promozione della salute
- Umanizzazione degli ambienti sanitari
- Ristorazione
- Volontariato
- Semplificazione delle procedure e della modulistica.

Partecipazione alla pubblicazione del volume edito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – URP degli URP "Il Piano di Comunicazione. Apprendere dall'esperienza". Ottobre 2006 (Tavolo di lavoro nazionale sui piani di comunicazione).

Relazioni e comunicazioni

Tredici relative ai seguenti temi:

- Promozione della salute
- Empowerment di diversi target di utenza
- Audit civico
- Strategie di comunicazione
- Semplificazione delle procedure
- Plurilinguismo e pluriculturalità
- Ristorazione
- Comitato Unico di Garanzia.

Il presente curriculum è redatto in forma di autocertificazione ex artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445.

Pordenone, 21 novembre 2019