

**FORMATO EUROPEO PER IL  
CURRICULUM VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**



Nome e cognome	NATALIA GIANOLI
Qualifica	Ex Dirigente Amministrativo
Amministrazione	ASST FBF SACCO
	Dal 16.10.2020 in quiescenza- Dal 16.10.2020 al 30.12.2020 svolta attività di formazione sul tema “ La formazione aziendale aspetti normativi e organizzativi”, presso ASST Bergamo Ovest, rivolta la personale della Struttura Formazione e sviluppo capitale Umano.
Indirizzo	
Telefono	
E-mail	<a href="mailto:nataliagianoli@virgilio.it">nataliagianoli@virgilio.it</a>
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	

**DICHIARA**

Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara sotto la propria responsabilità, ai sensi degli articoli 46 e 47 dello stesso decreto 445/00: quanto segue

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

• Date (da – a)	dal 16.02.2019 al 15.10.2020
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	ASST FBF SACCO - Via GB. Grassi,74 Milano
Qualifica	Dirigente della UOS Formazione e Concorsi
• Tipo di azienda o settore	Azienda Pubblica
• Tipo di impiego	Dirigente Amministrativo-Le responsabilità e le mansioni sono sotto descritte riferite al periodo a far tempo dal 15.7.2013.

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

• Date (da – a)	dal 01.11.2018 a 15.02.2019
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	ASST FBF SACCO - Via GB. Grassi,74 Milano
Qualifica	Direttore UOC Direzione Amministrativa del P.O. Fatebenefratelli
• Tipo di azienda o settore	Azienda Pubblica-
• Tipo di impiego	Direttore Amministrativo -

Principali mansioni e responsabilità	<p><b>Aree di responsabilità del Direttore UOC Direzione Amministrativa</b></p> <p>Responsabilità di tutti i processi amministrativi assegnati a livello del Presidio FBF ed a livello aziendale come definito dalle disposizioni di servizio di volta in volta ricevute.</p> <p>In particolare: d'intesa con il Direttore Medico di Presidio, favorisce l'integrazione funzionale tra l'attività sanitaria e amministrativa del Presidio, anche promuovendo iniziative atte a migliorare l'accessibilità dell'utenza ai servizi erogati, nonché la copertura del fabbisogno del Presidio nell'ambito del budget assegnato;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ curare e gestire il centralino, i portieri, i commessi, gli autisti e la stamperia dei PP.OO. FBF-MM;</li> <li>✓ garantisce l'adeguatezza ed il costante miglioramento dei servizi amministrativi di Presidio verso gli utenti interni ed esterni del Presidio</li> <li>✓ partecipa alla negoziazione con la Direzione Generale e la Direzione Amministrativa riguardo agli obiettivi di budget, valuta la correttezza delle allocazioni, rispetto ai fabbisogni di presidio e propone eventuali modifiche;</li> <li>✓ supporta il Direttore Amministrativo nel favorire la gestione comune tra le competenti strutture amministrative delle risorse umane, tecniche ed economiche assegnate al Presidio, in una logica di flessibilità, rotazione e corretta allocazione;</li> <li>✓ persegue l'innovazione, la razionalizzazione e l'omogeneità delle procedure e dei sistemi operativi, dei processi amministrativi e logistici trasversali tra le Unità Operative complesse e promuove le medesime all'interno delle stesse Unità;</li> <li>✓ collabora nella individuazione e programmazione dei fabbisogni di beni e servizi nel Presidio assegnato;</li> <li>✓ fornisce consulenza e supporto nelle scelte di beni e servizi nel Presidio assegnato;</li> <li>✓ gestire le attività in capo all'ufficio DRG FBF-MM.</li> </ul> <p>Assicura la gestione ed organizzazione del personale e delle risorse assegnate come segue:  <b>n. 55 unità della UOC Direzione Amministrativa ;</b>  <b>n. 15 Unità della SS Formazione e Concorsi</b></p>
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	ASST FBF SACCO - Via GB. Grassi,74 Milano
Qualifica	<b>Dirigente della UOS Formazione e Concorsi</b>
• Tipo di azienda o settore	<i>Azienda Pubblica – settore SS Formazione e Concorsi</i>
• Tipo di impiego	<p>Dirigente Amministrativo di Struttura. In caso di assenza e/o impedimento sostituisce il Direttore della Struttura Complessa Risorse Umane.</p> <p>Dipendenti Azienda n. 4435</p> <p>Con atto del Direttore Generale mi sono state assegnate, con delega e attribuzione di responsabilità, la predisposizione e sottoscrizione di tutti gli atti finalizzati agli adempimenti connessi ai pubblici concorsi/avvisi/procedure comparative ai sensi dell'art. 7 c 6 del D.Lgs 165/01 s.m.i., nonché ad ogni altra procedura selettiva per l'acquisizione di personale (libera professione, CO.CO.CO. Borse di studio).</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali mansioni e responsabilità</li> </ul>	<p>Alla struttura competono le sottoindicate attività: Assicurare il corretto funzionamento della Struttura rispondendo agli obiettivi della Direzione Risorse Umane In particolare :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ della gestione ed organizzazione del personale e delle risorse assegnate: n.15 unità;</li> <li>✓ dell'elaborazione e della proposta di modelli operativi;</li> <li>✓ della legittimità, congruità e della copertura economica delle proposte di deliberazione del Direttore generale e degli atti e dei provvedimenti assunti o sottoposti alla firma del Dirigente sovraordinato;</li> </ul> <p>inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ interpreta le strategie dell'Alta Direzione e le declina nella proposta di piano formativo, raccolte le indicazioni dei direttori delle SS.CC. e dei dipartimenti;</li> <li>✓ diffonde le politiche aziendali relative alla formazione finalizzandole all'elaborazione del Piano Formativo;</li> <li>✓ supporta i diversi attori aziendali nell'individuazione del fabbisogno formativo;</li> <li>✓ governa gli aspetti amministrativi correlati ai processi formativi;</li> <li>✓ monitora l'erogazione dell'attività formativa verificandone le ricadute in termini organizzativi e di comportamento.</li> </ul> <p><b>Settore Concorsi.</b> Programmazione e acquisizione risorse umane. Svolgimento tutte le procedure d'assunzione di personale dipendente (concorsi e avvisi pubblici- procedure di mobilità-) Selezioni interne per l'attribuzione di posizioni organizzative – funzioni di coordinamento-</p> <p><b>Settore Collaborazioni</b> Gestione di tutti i contratti di consulenza e di collaborazione circa n. 300/anno (incarichi libero professionali, ecc.).</p> <p><b>Settore Formazione</b> Gestione della formazione del personale, interna ed esterna, obbligatoria e facoltativa. Annualmente si programmano e svolgono nell'Azienda n. 300 eventi formativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ provvede alla diffusione delle politiche aziendali relative alla formazione finalizzata all'adozione del Piano formativo Aziendale e offre supporto ai diversi attori nell'individuazione del fabbisogno formativo;</li> <li>✓ provvede all'analisi e alla definizione dei fabbisogni formativi;</li> <li>✓ persegue la politica della qualità della formazione, garantendo i seguenti elementi qualitativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• continuità e sistematicità;</li> <li>• correttezza metodologica;</li> <li>• congruenza con gli obiettivi formativi identificati dalla Direzione, dai Direttori/Responsabili e dagli operatori;</li> <li>• equità, trasparenza e pari opportunità di accesso.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date (da – a)</li> </ul>	dal 1.12.2009 al 14.07.2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome e indirizzo del datore di lavoro</li> </ul>	Azienda Ospedaliera Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico - Corso di Porta Nuova 23 - Milano
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo di azienda o settore</li> </ul>	Azienda Ospedaliera: <b>UOSD Spedalità, flussi informativi - UOS Formazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo di impiego</li> </ul>	Dirigente Amministrativo

<p>• Principali mansioni e responsabilità</p>	<p>Di seguito si riportano le principali mansioni, suddivise per le due strutture assegnate: Spedalità e flussi informativi e Formazione. Direzione, responsabilità e il coordinamento diretto di n. <b>86</b> dipendenti.</p> <p><b>UOSD Spedalità e flussi informativi</b>  <i>Funzioni di competenza</i>  Ai Settori di cui è composta la Struttura competono le sottoindicate attività:</p> <p><b>Settore Prestazioni Ambulatoriali</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestire e organizzare il personale addetto alle casse di <b>laboratorio analisi, poliambulatori, radiologia, oculistica, centro trasfusionale, anatomia patologica</b> e triage Pronto Soccorso;</li> <li>2. organizzare e gestire la consegna referti</li> <li>3. curare la gestione amministrativa delle prenotazioni e della riscossione ticket</li> <li>4. provvede alla gestione dei reclami e alla risoluzione dei problemi;</li> <li>5. provvede alla rendicontazione delle prestazioni ambulatoriali e pagamento ticket;</li> <li>6. garantire la qualità del dato amministrativo attraverso controlli di appropriatezza, anche a livello tariffario, con costante aggiornamento verso l'evoluzione normativa regionale e nazionale, con proposte di miglioramento;</li> <li>7. gestione archivi "anagrafici di base": catalogo generale delle prestazioni erogabili, anagrafica delle strutture- anagrafica medici prescrittori e eroganti le prestazioni- catalogo delle esenzioni (reddito, patologie, categorie ecc.) catalogo delle avvertenze per la prenotabilità delle prestazioni- catalogo delle preparazioni dell'utente alla prestazioni;</li> <li>8. provvede ad effettuare l'autocontrollo della produzione ambulatoriale attraverso gli incroci delle prestazioni ambulatoriali con i ricoveri(ordinario e DH/DS);</li> <li>9. redigere le statistiche di competenza (tempi di attesa, n. prestazioni, n. accessi...) assolvere al debito informativo esterno in termini di prestazioni ambulatoriali e diagnostico strumentali, compresa l'area dell'urgenza;</li> <li>10. assolvere al debito informativo esterno in termini di prestazioni ambulatoriali e diagnostico strumentali, compresa l'area dell'urgenza;</li> <li>11. ricerca e preparazione dell'attività di controllo delle prestazioni ambulatoriali e diagnostico strumentali, compresa l'area dell'urgenza da parte dei NOC della ASL Città di Milano.</li> </ol> <p><b>Settore Libera professione</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestione e organizzazione del personale assegnato al settore;</li> <li>2. curare la gestione amministrativa di tutte le prestazioni rese in ALPI;</li> <li>3. gestire gli incassi dell'attività dei professionisti per l'attività libero professionale intramoenia sia in sede che fuori sede( studi privati, case di cura);</li> <li>4. redigere le statistiche dei tempi di attesa ALPI;</li> <li>5. gestire le prenotazioni dell'attività libero professionale intramoenia;</li> <li>6. partecipare alla stesura del piano di attuazione ALPI ,ai sensi Legge 120/2007, e implementazione dello stesso;</li> <li>7. rilevare i volumi di attività ALPI.</li> </ol>
---	--

• Principali mansioni e responsabilità

**Settore Ricoveri**

- ✓ gestire e organizzare il personale l'accettazione amministrativa dei ricoveri;
- ✓ garantire la qualità del dato amministrativo dei ricoveri attraverso controlli di appropriatezza, anche a livello tariffario, con costante aggiornamento verso l'evoluzione normativa regionale e nazionale, con proposte di miglioramento;
- ✓ assolvere al debito informativo esterno in termini di prestazioni di ricoveri e Day Hospital;
- ✓ fornisce attività di supporto alle Unità Operative sanitarie per l'individuazione dei DRG anomali;
- ✓ redigere le statistiche di competenza n. dei DRG
- ✓ effettuare il monitoraggio e controllo dei dati incompleti o non corretti provenienti dalla Direzione Generale Sanità;
- ✓ effettuare i controlli periodici dei flussi DRG extraregionali ed invio alla ASL territorialmente competente del report;
- ✓ effettuare la ricerca e preparazione dell'attività di controllo delle SDO da parte dei NOC della ASL Città di Milano;
- ✓ simulare i DRG, per i pazienti in regime di solvenza, per il pagamento del ricovero;
- ✓ preparare l'istruttoria e la documentazione per il pagamento di tutte le prestazioni sanitarie ( in regime di ricovero) erogate a cittadini stranieri, ove insolute, per la trasmissione al recupero dei crediti.
- ✓ gestione diretta del personale assegnato

**Settore Area assistenziale:**

Riorganizzare il personale amministrativo operante in area assistenziale ( segretarie di reparto e dei primari), con l'obiettivo di integrarlo in un unico pool, al fine di una gestione efficiente e di una ottimizzazione del loro utilizzo in relazione alle esigenze delle varie Unità Operative e dei dipartimenti

**Aree di responsabilità del Dirigente della Spedalità e flussi informativi**

Assicura il corretto funzionamento della Struttura, a cui sono assegnate n. 86 dipendenti, rispondendo degli obiettivi della Direzione Aziendale ed in particolare:

- ✓ gestisce e coordina il personale dipendente addetto alle casse di laboratorio analisi, poliambulatori, radiologia, oculistica, centro trasfusionale, anatomia patologica e triage Pronto Soccorso assegnato alla al laboratorio,
- ✓ coordina le attività, sotto il profilo organizzativo ed amministrativo, delle diverse funzioni aziendali che concorrono alla gestione del processo ambulatoriale, dei ricoveri e della Libera Professione;
- ✓ definisce i criteri per l'applicazione della normativa in materia di erogabilità delle prestazioni sanitarie e di partecipazione alla spesa sanitaria e ne verifica la corretta e uniforme applicazione;
- ✓ definisce i protocolli aziendali per l'accesso alle prestazioni sanitarie e verifica il rispetto delle linee guida regionali in materia;
- ✓ cura direttamente tutte le attività legate alle verifiche ispettive del Nucleo Operativo di Controllo delle Attività Ambulatoriali (NOCA) dell'ASL di Milano;
- ✓ cura tutti gli adempimenti relativi al debito informativo nei confronti della Regione Lombardia e dell'ASL di Milano ai sensi delle normative vigenti provvedendo sia individuazione che alla rimozione di tutte le possibili cause che non consentano una integrale e puntuale rendicontazione sia delle prestazioni sanitarie che dei ricoveri a ciclo continuo in elezione/programmato che a ciclo diurno (DH/DS) erogati;

<p>• Principali mansioni e responsabilità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ provvede al trattamento dei dati di attività per renderli disponibili alle altre strutture aziendali (Direzione Generale, U.O. Controllo di Gestione e Direzioni di Presidio);</li> <li>✓ provvede al recupero dei crediti derivanti dall'attività di Pronto Soccorso, dall'attività di pre-ricovero e da tutte le attività specialistiche ambulatoriali erogate a pazienti esterni;</li> <li>✓ provvede al monitoraggio dei tempi di attesa della libera professione (ALPI) e cura tutti gli adempimenti per l'inserimento dei dati all'interno della piattaforma web del servizio MTA</li> <li>✓ certifica i volumi di attività svolta dalle singole Unità operative in regime libero professionale, onde garantire che le stesse non superino quelle in attività istituzionale;</li> <li>✓ provvede a tutti gli adempimenti relativi al debito informativo nei confronti del Ministero dell'Economia e della Finanza nel rispetto delle indicazioni di cui alla nota della Regione Lombardia Prot. H1.2008.0004041 del 24 gennaio 2008;</li> <li>✓ esplica tutte le attività di autocontrollo della produzione ambulatoriale secondo quanto previsto dalla normativa vigente</li> </ul>
<p>• Principali mansioni e responsabilità</p>	<p><b><i>Aree di responsabilità del Dirigente della UOS FORMAZIONE</i></b> sono come sopra riportate</p> <p><b><i>Responsabile del sistema qualità. (RQ) e Responsabile Tecnico(RTQ) della SS Formazione</i></b></p> <p>La UOS Formazione è struttura certificata, ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001; l'evidenza di ogni fase del processo emerge dalle procedure, dai protocolli e dalla redazione di documenti di registrazione della qualità.</p> <p>Con delibera aziendale vengo nominata responsabile della qualità (RQ) per la Formazione</p> <p>Per tale funzione rientravano nei miei compiti</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la responsabilità della progettazione, attuazione e mantenimento del Sistema di Gestione per la qualità della Formazione;</li> <li>2. la partecipazione alle visite ispettive interne e esterne della struttura:</li> <li>3. la verifica della correttezza e della congruenza rispetto al SGQ di tutti i documenti emessi ;</li> <li>4. la predisposizione dei Piani di miglioramento, le Azioni Correttive nonché la verifica e l'attuazione:</li> <li>5. la partecipazione al Riesame della Direzione Aziendale:</li> <li>6. la cura l'addestramento del personale della Struttura Formazione:</li> <li>7. la tenuta dei rapporti con la SS Qualità.</li> </ol> <p>Dal 2008 al 2010 - Coordinatore del gruppo di lavoro del Codice Etico Comportamentale, referente aziendale per il gruppo di Ricerca nominato dalla Regione Lombardia e segretario del Comitato di Valutazione del Codice Etico Comportamentale</p>

• Principali mansioni e responsabilità	<p>Nelle mie funzioni rientravano quelle relative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ coordinare il Gruppo di Lavoro;</li> <li>✓ approntare, in collaborazione con i Direttori UU.OO., la mappatura e l'analisi delle aree a rischio;</li> <li>✓ definire, in collaborazione con i Direttori. UU.OO, le linee identificative dei Compiti e delle Responsabilità;</li> <li>✓ monitorare e aggiornare il Codice etico – comportamentale aziendale secondo le regole di sistema approvate con decreti della Giunta regionale della Lombardia ;</li> <li>✓ stesura verbali Comitato di Valutazione e successivo invio in Regione Lombardia.</li> </ul>
• Date (da – a)	dal 1.7.2008 al 30 novembre 2009
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliera Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico - Corso di Porta Nuova 23 – Milano
• Tipo di azienda o settore	Azienda Ospedaliera Settore: SSD Spedalità, flussi informativi e SS Formazione e codice etico
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale esperto (cat.DS) in qualità
• Date (da – a)	dal 1.9.1998 al 30.6.2008
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliera Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico - Corso di Porta Nuova 23 – Milano
• Tipo di azienda o settore	Azienda Ospedaliera Settore: SS Formazione e Codice etico
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale (cat.D) - dal 1 dicembre 2005 30.11.2009 conferimento dell'incarico relativo alla posizione organizzativa e riconoscimento dell' indennità di funzione ai sensi degli art. 20 e 21 CCNL del comparto del 7.4.1999
• Date (da – a)	Dal 2.3.1998 al 31.8.1998
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliera Istituto Ortopedico “G. Pini” – P.zza Cardinale Ferrari - Milano
• Tipo di azienda o settore	Azienda Ospedaliera Settore:UOC Spedalità
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale (cat.D)
• Principali mansioni e responsabilità	Responsabile di un progetto teso alla riorganizzazione del centro unico Prenotazioni(CUP);
• Date (da – a)	2.5.1994 al 1.3.1998
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliera Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico – C.so Porta Nuova, 23- Milano
• Tipo di azienda o settore	Azienda Ospedaliera Settore: U.O. Spedalità e Convenzioni
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale (cat.D)

• Principali mansioni e responsabilità	<p>dal 2.5.1994 al 31.3.1997 presso U.O. Spedalità e Convenzioni (poliambulatori, radiologia, medicina nucleare, anatomia patologica, immunoematologia e trasfusionale, laboratorio analisi, accettazione amministrativa).</p> <p>Nelle mie funzioni a diretta collaborazione con il Dirigente rientravano quelle relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ organizzazione e sovrintendenza del personale amministrativo in rapporto diretto con il pubblico n. 42 unità - casse, refertazione, ricoveri ecc.;</li> <li>✓ rendicontazione mensile per reparto con raffronto precedente delle prestazioni ambulatoriali(DM 22 luglio 1996) per un fatturato complessivo di circa € 10.000.000,00=;</li> <li>✓ redazione d'offerte per prestazioni sanitarie da rendere a terzi a seguito di gare pubbliche da altri bandite;</li> <li>✓ attività amministrativa relativa ai ricoveri (DRG);</li> <li>✓ verifiche saltuarie sulle quattro casse- che introitano circa € 2.500.000,00= -e rendiconto mensile dell'Azienda;</li> </ul> <p>dal 1.4.1997 al 1.3.1998 assegnata all'area di supporto dell'attività sanitaria con le seguenti funzioni: Responsabile della gestione amministrativa dei ricoveri, dell'attività ambulatoriale e del C.U.P., dell'attività libero professionale e del coordinamento operativo amministrativo del Pronto Soccorso.</p>
• Date (da – a)	dal 1.12.1993 al 1.5.1994
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	USSL 68 – via Settembrini, 1- Rho
• Tipo di azienda o settore	USSL
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale (cat.D)
• Principali mansioni e responsabilità	ambito lavorativo: provveditorato
• Date (da – a)	Dal 1.4.1993 al 30.11.1993
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	USSL 75/III via Ricordi, n.1 – Milano
• Tipo di azienda o settore	USSL
• Tipo di impiego	Collaboratore amministrativo-professionale (cat.D)
• Principali mansioni e responsabilità	Responsabile amministrativo del poliambulatorio dell'USSL di Via Mangiagalli - Milano
• Date (da – a)	Dal 31.3.1993 al 1.11.1978
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico - Milano
• Tipo di azienda o settore	Azienda Ospedaliera
• Tipo di impiego	Assistente amministrativo
• Principali mansioni e responsabilità	Ambiti lavorativi: UU.OO. provveditorato – economato e farmacia
<b>ISTRUZIONE E FORMAZIONE</b>	
• Date (da – a)	1991-1992
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Università degli Studi di Urbino
• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Sociologia
• Qualifica conseguita	Dottore in Sociologia - Laurea magistrale



## CAPACITÀ E COMPETENZE

### RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.*

dal 1.12.2009 al 14 luglio 2013 mi sono trovata a coordinare e ad organizzare sia l'area della "Spedalità e flussi informativi" sia l'area della "Formazione", alle quali afferiscono n. 86 dipendenti. L'incremento delle risorse da gestire si è concretizzato, a seguito della recente riorganizzazione del personale amministrativo presente nei vari Dipartimenti dell'Azienda, il cui ordinario lavoro d'ufficio, a differenza della precedente organizzazione, affluisce ora ad un'unica struttura: di conseguenza si è venuta a consolidare l'assunzione di ulteriori responsabilità dirigenziali, derivanti ad un'attività aggiuntiva sia per il maggior numero di dipendenti da coordinare, sia per i nuovi processi di lavoro da integrare e rendere omogenei tra loro e a livello aziendale.

Organizzato negli anni 2010-2012 dei corsi di formazione di personal e team coaching, rivolti al personale della struttura, al fine di facilitare ed accompagnare il passaggio da una centratura sulla visione individuale e sui contenuti delle attività dei singoli, ad una visione di gruppo finalizzata a una maggiore produttività ed efficacia, uno sviluppo delle competenze utili al gruppo, una focalizzazione sui processi interfunzionali, una maggiore consapevolezza sulle dinamiche organizzative ritenendo indispensabile sviluppare, oltre alla modifica delle azioni e dei comportamenti, anche le competenze dei "team" finalizzate alla creazione e al mantenimento di un clima organizzativo armonico nelle relazioni interne ed esterne all'organizzazione aziendale, per migliorare la qualità dell'accoglienza percepita dai visitatori e dai cittadini.

Proponente e Responsabile del progetto aziendale:

#### **"Riorganizzazione attività di accoglienza e accettazione" rivolto a tutto il personale di front office – anno 2010- 2012:**

Obiettivo del progetto: promuovere la consapevolezza negli operatori che "il prendersi cura è già accoglienza" e rappresenta la prima e più importante fase del "percorso del cittadino" in una azienda ospedaliera. Il progetto ha la finalità di rendere l'Azienda facilmente accessibile ai cittadini utenti. Al facile accesso si accompagna necessariamente una altrettanto facile fruizione dei servizi mediante sistemi di prenotazione e pagamento delle prestazioni (sia in regime istituzionale che libero professionale) studiati in modo da fornire al cittadino ogni possibile alternativa. Si va infatti dal tradizionale accesso allo sportello alla possibilità di usufruire di numeri verdi gratuiti tramite i quali chiedere ed ottenere servizi ed informazioni e al diritto del cittadino di trovare on line tutti i moduli e formulari validi e aggiornati in uso nell'Azienda.

Il progetto che vedeva il coinvolgimento degli 86 dipendenti afferenti alla struttura è stato sviluppato in tre processi, sotto riportati, nei quali venivano esplicitati per ogni processo: Benefici - Benefici non quantificabili - Costi - Conseguenze della mancata attuazione del Progetto - Programma temporale dell'attività - Programma attività e ruoli competenti.

Processo 1) Individuazione delle criticità riconducibili al servizio erogato dal personale del front office.

Processo 2) Riorganizzazione del processo di distribuzione referti.

Processo 3) Inserire e aggiornare on line tutti i moduli e formulari validi utilizzati.

**Partecipazione alla realizzazione del progetto di ricerca indipendente regionale "Salve mi dica".** Il progetto regionale è finalizzato ad organizzare punti di facilitazione che accompagnino le persone in tutte, le incombenze informative, amministrative e socio sanitarie preliminari e successive alle prestazioni, concretizzando in tal modo una reale presa in carico della persona globalmente intesa. Data inizio: 2010 data fine 2012-Responsabile di un progetto teso alla riorganizzazione del centro unico Prenotazioni(CUP); , ASL della città di Milano"

<p>Altro (partecipazione a convegni e seminari, pubblicazioni, collaborazioni a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che il dirigente ritiene di dover pubblicare)</p>	<p><b>Responsabile e coordinatore del progetto regionale: ReForm</b>  “Razionalizzazione logistica degli uffici formazione delle AO, IRCSS”  L’Azienda Ospedaliera (AO) Fatebenefratelli è capofila del progetto che vede l coinvolgimento delle AO Sacco, AO San Carlo, AO Niguarda, AO Pini, Fondazione Policlinico, ASL Milano, AO San Paolo  Data inizio: 30.5.12- data fine:30.7.2013</p> <p>Dal 27.10.2006 al 15.10.2020 - Componente del Comitato Tecnico Scientifico della Formazione;</p> <p><b>Corso di Formazione Manageriale per Direttore di Azienda Sanitaria</b> (2011-2012), inerente il potenziamento delle competenze dei dirigenti amministrativi e per l’idoneità all’esercizio della professione di Direttore Generale ,organizzato dalla Scuola di Direzione in Sanità di Éupolis Lombardia, n. 24 giornate, discutendo la tesi <b>“Spazio aperto per il pubblico: nuove frontiere dell’accoglienza”</b> superato con alto merito l’8 luglio 2012.  Nella tesi vengono illustrate le scelte ed i comportamenti organizzativi adottati dalla A.O. Fatebenefratelli per promuovere, da un lato, il benessere della persona e il diritto ad essere accolta nel migliore dei modi e dall’altro, un clima organizzativo favorevole, verso interventi specifici, di sviluppo delle professionalità, delle pari opportunità, di conciliazione e di implementazione della comunicazione interna.</p> <p>Corso di aggiornamento per dirigenti e funzionari delle Aziende Sanitarie e private della Regione Lombardia”, organizzato da IREF, – N. 11 giornate – dal 9 aprile al 16 giugno 2008;</p> <p>Relatore nel convegno “Oncologia medica, psichiatria e psicologia: una integrazione per prendersi cura del malato oncologico – 25.11.2003  Responsabile Scientifico del corso “Presentazione modello ECM-CPD e piano formazione aziendale” 28.2.2006</p> <p>Corso di Accompagnamento al modello ECM-CPD lombardo” – durata n. 24 ore – anno 2006;</p> <p>Dal 2011 al 2015 Membro del Consiglio di Amministrazione dell’agenzia per la formazione l’orientamento e il lavoro Nord Ovest Milano (AFOL)</p> <p><b>ATTIVITA’ DIDATTICA</b>  Negli anni accademici 1992-1993 e 1993-1994 - docente in Sociologia - presso la Scuola per Infermieri Professionali- Via Parini -Milano</p>
<p><b>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</b>  <i>Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i></p>	<p>Ottima conoscenza del pacchetto Office (word, excel,powerpoint) e dei software outlook express e internet explorer.</p>
<p><b>PATENTE O PATENTI</b></p>	<p>B</p>
	<p>La sottoscritta autorizza ai sensi del D. Lgs. 196/2003, del Reg. (UE) 27.04.2016, n. 2016/679 e del D.Lgs. n. 101/2018, l’utilizzo dei propri dati personali ai soli fini della presente procedura</p>

Milano, 11 marzo 2021

  
Natalia Gianoli