

(lettere, mail, chiamate) in entrata/uscita nel rispetto della funzione/autonomia e distribuzione verso i collaboratori della ATS per quanto di competenza; monitoraggio del procedimento amministrativo nelle fasi successive al sopralluogo di vigilanza; gestione delle procedure di autorizzazione, di accreditamento, di voltura (variazione del soggetto gestore) delle unità d'offerta sociosanitarie; stesura dei provvedimenti deliberativi e di eventuali allegati, inserimento degli stessi nel sistema aziendale (Civilia) e monitoraggio/espletamento delle varie fasi successive; gestione del procedimento sanzionatorio in tutte le sue fasi (predisposizione sanzioni, invio, monitoraggio); monitoraggio e svolgimento attività per adempiere ai vari debiti regionali (collaborazione nella definizione del piano dei controlli, verifica dei requisiti soggettivi di accreditamento certificati annualmente dai soggetti gestori, verifica delle dichiarazioni relative all'adozione del modello organizzativo e del codice etico ex D.lgs. 231/2001, compilazione delle schede di monitoraggio semestrale dell'attività di vigilanza, verifica Scheda Struttura, predisposizione del debito mensile verso Agenzia del Controllo del Sistema Sociosanitario relativo a sanzioni e diffide); utilizzo e costante aggiornamento della banca dati delle strutture sociosanitarie; utilizzo degli applicativi regionali (A.F.A.M, S.M.A.F.) e aziendali (Folium, Civilia); collaborazione con società software esterna per lo sviluppo di un applicativo per la compilazione/gestione dei verbali di vigilanza (Tekne); partecipazione al gruppo di lavoro regionale per la revisione della normativa sul sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie; svolgimento di attività di vigilanza amministrativa sulle persone giuridiche di diritto privato (predisposizione questionario, verifica della documentazione, ect).

Formazione interna (anni 2014-2019):

- Convegno "La nuova Sanità in Lombardia e i servizi sanitari nel Canton Ticino" organizzato da Asl di Como presso Teatro Sociale di Como in data 08/05/2014
- N. 12 sessioni formative "Equipe multiprofessionale – vigilanza U.D.O. Sociosanitarie" (anno 2014)
- 14/10/2014 Evento formativo "Servizio per le Tossicodipendenze S.E.R.T."
- 21/10/2014 Evento formativo "Assistenza Domiciliare Integrata A.D.I."
- 28/10/2014 Evento formativo "Consultorio Familiare"
- 03/12/2014 Evento formativo relatore dott. Colaianni su tematiche di vigilanza e controllo sociosanitario e approfondimenti in materia di indicatori
- N. 8 sessioni formative "Equipe multiprofessionale – vigilanza U.D.O. Sociosanitarie" (anno 2015)
- 15-17/06/2015 Corso formativo Excel base
- 22-24/06/2015 Corso formativo Excel Avanzato
- N. 16 sessioni formative "Equipe multiprofessionale – vigilanza U.D.O. Sociosanitarie" (anno 2016)
- N. 4 sessioni formative "Aggiornamento normativo e stesura procedure relative alla D.G.R. n. 5954/2016" (anno 2017)
- N. 3 sessioni formative "Aggiornamento normativo D.G.R. n. 5918/2016 - D.G.R. n. 6164/2017 – D.G.R. n. 6551/2017" (anno 2017)
- Evento formativo "L'Assetto normativo delle Fondazioni alla luce della L.R. 23/2015" in data 07/06/2017
- Evento formativo "Integrazione delle attività di vigilanza e controllo sanitario e Sociosanitario" in data 07/06/2018
- N. 7 sessioni formative "La condivisione delle modalità operative delle equipe nell'espletamento delle attività di vigilanza e controllo sociosanitario" (anno 2018)
- "Corso di formazione per lavoratori al Videotermine" in data 19/11/2018
- Evento formativo "Aggiornamento del personale di comparto sulla presa in carico nella rete di offerta sanitaria e sociosanitaria" in data 10/12/2018
- N. 9 sessioni formative "Condivisione delle modalità operative dell'equipe nell'espletamento delle attività di vigilanza e controllo sociosanitario e socioassistenziale" (anno 2019)
- Corso formativo "Analisi dei dati con excel (livello avanzato 2 ed.)"
- Evento formativo "Previdenza complementare e il Fondo Perseo" in data 10/10/2019

- Evento formativo “Aggiornamento del personale di comparto sulla presa in carico nella rete di offerta sanitaria e sociosanitaria” in data 28/11/2019
- Evento formativo “Preparazione sopralluoghi di vigilanza congiunti, equipe sanitaria e sociosanitaria, presso UOC Cure Palliative” in data 10/12/2019

Formazione esterna (anni 2015-2019):

- Convegno “La responsabilità nei servizi socio sanitari” presso Palazzo Lombardia Milano in data 15/04/2015
- Convegno “RAPPORTO OASI 2017” presso Università Bocconi Milano in data 04/12/2017
- Workshop “Le leve del Management culturale in contesti di forte cambiamento” presso CERISMAS Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano in data 03/05/2018
- Intervento formativo “Introduzione alla lettura e all’utilizzo della reportistica economico-finanziaria delle aziende sanitarie”, CERISMAS Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano nei giorni 21 e 22/05/2018
- Incontro “Valutare aziende, processi di cura e di ricerca: il contributo dell’Academy” presso Scuola di Direzione Aziendale dell’Università commerciale L. Bocconi di Milano in data 04/06/2018
- Incontro “Organizzare e gestire la presa in carico della cronicità: le attività dell’Osservatorio Nazionale Cure Primarie” presso CERIGAS Università Bocconi di Milano in data 11/07/2018
- Convegno “Prospettive per il Settore Sociosanitario: dal presente al futuro, l’evoluzione della cura degli anziani”, presso Scuola di Direzione Aziendale dell’Università commerciale L. Bocconi di Milano in data 17/09/2018
- Convegno “OASI 2018 CERIGAS & SSN 40 ANNI INSIEME” presso Università Bocconi Milano in data 29/11/2018
- Convegno “Il Futuro del settore Long Term Care: prospettive dai servizi, dai gestori e dalle policy regionali” presso Università Bocconi Milano in data 25/09/2019
- Convegno “Introduzione al Rapporto OASI 2019” presso Università Bocconi Milano in data 29/11/2019

• **Da maggio 2007 a dicembre 2013**

Telecom Italia S.p.A. – Milano

Marketing fonia e Servizi Broadband Business - Offerta Voce – presso la Direzione Generale

Tale settore assicura il raggiungimento degli obiettivi economici assegnati al segmento Business attraverso la definizione dei piani di marketing, lo sviluppo e la gestione del portafoglio di offerta, nonché il presidio dei processi.

Ruolo: assistente attività specialistiche senior.

Competenze specifiche:

definizione dei processi di rientro in Telecom Italia dei clienti migrati ad altri operatori telefonici; attività di coordinamento e di pianificazione delle attività specifiche tra tutte le funzioni aziendali coinvolte nell’attività (legale, regolatorio, customer care, vendita, rete, funzioni di supporto ect.); redazione del piano annuale di marketing Business relativo all’offerta di competenza; sviluppo e gestione del portafoglio d’offerta voce per la clientela Business; preparazione del materiale formativo e formazione dei canali commerciali in corrispondenza di nuovi lanci d’offerta; individuazione dei target e predisposizione dei questionari per la realizzazione di ricerche di mercato; elaborazione del confronto competitivo con la concorrenza; redazione di requisiti di sviluppo sui sistemi di Telecom Italia per la gestione automatizzata dell’offerta e dei processi; promozione di progetti strategici al miglioramento delle operatività quotidiane; definizione e monitoraggio degli avanzamenti commerciali delle direzioni di vendita.

- **Da maggio 2004 a maggio 2007**

Telecom Italia S.p.A. - Milano

Customer Operation International presso la Direzione Generale

Tale settore cura i rapporti e monitora i risultati delle società estere del gruppo, fornendo un continuo supporto per la risoluzione delle problematiche di sviluppo.

Telecom Italia si è presentato al mercato europeo come operatore broadband alternativo all'incumbent per tutti i segmenti della clientela. Il mercato delle telecomunicazioni sia in Francia che in Germania è sempre stato fortemente dinamico e con un elevato livello di concorrenza. La strategia di sviluppo di Telecom Italia in Europa si è basata sull'utilizzo di infrastrutture proprie, forti investimenti in comunicazione per la diffusione del brand "Alice" e il controllo "in-house" del Customer Care e dei Sistemi di Customer Service.

Da gennaio 2006, il perimetro delle attività si è esteso anche ad alcuni paesi del Sud America (Brasile, Argentina e Bolivia). Per questi paesi è stato pianificato un forte supporto per la modernizzazione delle infrastrutture di call center e per il miglioramento di tutti i processi di Customer Care, sempre in accordo con le strutture locali.

Ruolo: assistente attività specialistiche senior.

Competenze specifiche:

- da gennaio 2006 a maggio 2007: supporto e consulenza alla struttura di Customer Care delle società estere in America Latina (Brasile e Argentina), svolgendo in particolare un'attività di project management, di analisi ed elaborazione di benchmark sui macro processi aziendali per l'individuazione delle possibili aree di miglioramento e delle soluzioni da adottare, attività di coordinamento e di pianificazione delle attività specifiche dei modelli individuati, attività relazionale di facilitazione tra le funzioni tecniche specialistiche coinvolte nei singoli progetti.

- da maggio 2004 a gennaio 2006: supporto operativo alla struttura di Customer Care delle società del gruppo in Europa, curando in particolare il costante monitoraggio dei parametri di efficienza, la definizione dei programmi di incentivazione e l'analisi dei risultati, l'introduzione e lo sviluppo di strumenti informatici a supporto del personale del Customer Care per la gestione della risposta al cliente, la programmazione e lo sviluppo di indagini di mercato e di customer satisfaction.

- **Da luglio 1991 ad aprile 2004**

Telecom Italia S.p.A. - Como

Area Operativa Customer Care

Il Customer Care è il principale canale di contatto con la Clientela sia per le attività di caring che per quelle di commercializzazione.

Ruolo: impiegata

Competenze acquisite: ricevimento clienti, vendita diretta e telefonica, pratiche commerciali e amministrative, fatturazione, retention e win-back, partecipazione a gruppi di lavoro per il miglioramento della qualità interna, formazione ad aziende del gruppo sulle tecniche di vendita e sulla soddisfazione del cliente, unitamente all'uso dei sistemi informativi aziendali.

- **Da settembre 1990 a giugno 1991**

Studio notarile O. Ferrario - Como

Ruolo: assistente

Competenze specifiche: ricevimento clienti, redazione atti notarili, esecuzione pratiche e formalità presso i vari uffici di competenza (catasto, tribunale, conservatoria, registro, ect.), esecuzione pratiche automobilistiche, fatturazione.

CONOSCENZE INFORMATICHE

Utilizzo di Windows pacchetto office e di Internet.

CONOSCENZE LINGUISTICHE

Francese: buona conoscenza della lingua parlata e scritta

Inglese: discreta conoscenza della lingua parlata e scritta

Spagnolo: corso base

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi della Legge 675/96.