

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
FORMATIVO  
PROFESSIONALE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome e Cognome	SONIA GIAUSA
Telefono	0832 215701
E-mail	<a href="mailto:urp@ausl.le.it">urp@ausl.le.it</a> – <a href="mailto:comunicazione@ausl.le.it">comunicazione@ausl.le.it</a>
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	16 febbraio 1957

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

Data	Dal 16 febbraio 1988 al 1 agosto 1988 incarico a tempo determinato di Dirigente psicologo collaboratore a seguito di concorso pubblico per titoli presso la USL LE/5;  dal 1 agosto 1988 dirigente psicologo a tempo indeterminato a seguito di concorso pubblico per titoli ed esami presso l'allora USL LE/7, poi ASL LE/1, attuale ASL LE
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Sanitaria Locale (ASL – LE), Via Miglietta, 5 – 73100 LECCE

Incarichi attuali

Dal maggio 2006 a tutt'oggi **Dirigente Psicologa Responsabile dell'Unità Operativa Semplice Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Sanitaria Locale Lecce/1** (deliberazione n. 1180 del 28 aprile 2006) incarico triennale a seguito di selezione interna per titoli;

- dal gennaio 2009 Responsabile dell'U.O. Semplice Ufficio Relazioni con il Pubblico della ASL LE, incarico triennale (deliberazione n. 146 del 15/01/2009);
- dal dicembre 2012 rinnovo incarico per tre anni di Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa semplice Ufficio Relazioni con il Pubblico della ASL (deliberazione n. 2037 del 7/12/2012)

Dal 26/03/2014 **Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa Semplice Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale**, fino ad espletamento della procedura concorsuale (delibera n. 450 del 17/03/2014)

Dal 26/09/2013 **Responsabile per la Trasparenza-D.lgs n.33/2013** (delibera n. 1637 del 26/09/13)

Dal febbraio 2010 a tutt'oggi incaricata presso l'Assessorato alle Politiche della salute della regione Puglia per il Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità (nota dell'Assessore alle Politiche della salute regione Puglia prot.n.24/115/SP del 15 febbraio 2010, nota del DG ASL LE prot.n. 83163 del 22.5.2014)

Dall'aprile 2009 a tutt'oggi **responsabile della pubblicazione dei contenuti del Portale** per la ASL LE (nota protocollo n. 17532 del 10.04.2009)

Nel marzo 2012 nominata, in qualità di responsabile URP ASL LE, nella cabina di regia regionale per il Progetto di ricerca corrente 2010 dell'AGENAS "Sperimentazione e trasferimento di modelli di empowerment organizzativo per la valutazione ed il miglioramento della qualità dei servizi sanitari" (deliberazione ARES n.59/2012)

Dal 16/02/1988 al 01/08/1988, a seguito di concorso pubblico per titoli, ,incarico a tempo determinato di Psicologa presso il C.I.M. della U.S.L. LE/5;

dal 01/08/1988 assunta a tempo indeterminato, a seguito di concorso per titoli ed esami, come Psicologa presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura dell' Ospedale di Galatina (delibera n.245 del 29.7.1988).

Nel corso degli anni, oltre all'attività di psicologia clinica e psicoterapia ha curato, a seguito di incarichi specifici della Direzione:

Principali mansioni e responsabilità dalla data di assunzione ad oggi, con particolare riferimento a compiti inerenti l'attività di informazione e comunicazione istituzionale

- coordinamento delle equipe operative del Servizio di Integrazione Scolastica per portatori di handicap, L.R. 16/87 dal gennaio 1991 al maggio 1993 (attestazione prot.n. 4892 del 12.10.93)
- coordinamento ed organizzazione del progetto "soggiorni climatici estivi a scopo terapeutico in favore di minori portatori di handicap" (disposizione prot.n.3383 del12.7.1991) della USL-LE/7, dal 21.6.1991 al 31.7.1991.

Nel 1993 componente della "Commissione per la verifica e la revisione della qualità dei Servizi e delle prestazioni sanitarie" della USL-LE/7 (delibera n.699 del 10/6/1993)

Dal **novembre 1994 all'ottobre 1995** coordinamento dell'attivazione e l'organizzazione dell'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico dell'USL-LE/7 Galatina, a seguito di avviso di mobilità interna (deliberazione n. 1971 del 10/11/1994) per uno Psicologo con funzioni di **Addetto Stampa, in qualità di Coordinatore dell'U.R.P.** (deliberazione n. 2102 del 30/11/1994);

Dal **06 ottobre 1995** assegnata a scavalco per tre giorni a settimana **presso l'U.R.P. in staff alla Direzione Generale** (certificazione prot. N. 5592/P del 27.9.1996), dove ha svolto i seguenti incarichi:

- dal 6 ottobre 1995 incarico di responsabile del subprogetto "*Area dell'Informazione*" nell'ambito del gruppo di lavoro U.R.P. (deliberazione n. 6072 del 6 ottobre 1995);
- nel 1995-96 ha preso parte alla realizzazione della "Carta dei Servizi della AUSL-LE/1", curando la sezione relativa alla"Area dell'Informazione
- nel 1996 coordinamento del lavoro del Punto Informativo-URP, in adesione da parte della AUSL-Le/1 al Progetto Ministeriale "*Servizi di accesso polifunzionali alle pubbliche Amministrazioni*" (delibera n. 1016 del 23 febbraio 1996);
- dal marzo al luglio 1996 ha preso parte, in rappresentanza della AUSL-LE/1, al gruppo di lavoro su "*Il processo di Comunicazione della Carta dei Servizi: come coinvolgere i Cittadini*", istituito dal Dipartimento della Programmazione del Ministero della Sanità a Roma (attestazione prot. N.5593/P del 27.9.1996) partecipando alle dieci sessioni di intervento costituito nell'ambito dell'intero territorio nazionale. I lavori, consistenti nel monitorare il livello di comunicazione esterna delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere italiane, nonché le iniziative di particolare rilevanza realizzate, sono stati successivamente pubblicati in un volume edito a stampa a cura dello stesso Ministero;
- nell'ottobre 1996 fino al 1998 individuata dall'Assessorato alla Sanità della Regione Puglia a far parte del gruppo "*Monitoraggio dello stato di attuazione della Carta dei Servizi e dell'attività degli URP nella Regione Puglia*", costituito presso l'Assessorato alla Sanità a Bari (prot. n. 24/22650 del 23 ottobre 1996);
- nel 1997 nominata componente del "*Nucleo per il Miglioramento continuo della Qualità*" dell'Azienda AUSL-LE/1(deliberazione n. 7192 del 17/11/1997)
- nel dicembre 1998 collaborazione alla preparazione ed organizzazione della Conferenza dei Servizi della AUSL-LE/1, dove ha tenuto una relazione su "*Monitoraggio dei reclami nel biennio 1997/1998*";



- nel 1997 coordinamento del gruppo di lavoro per la costituzione della banca dati al fine di omologare le procedure d'accesso ai Servizi della AUSL ed elaborare la seconda edizione della **Carta dei Servizi** (deliberazione n. 8465 del 23/12/1997 nota protocollo n. 34/P 12.01.1998);
- nel maggio 1999 partecipazione alla preparazione ed organizzazione dello stand che ha visto presente la ASL Lecce alla manifestazione "*Forum P.A.*" prendendo parte ai lavori per l'intera sessione (dal 3 all'8 maggio 1999);
- dal 1 novembre 2010 al 31 dicembre 2012 comando parziale presso ARES Puglia per attività di Redazione Regionale Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità:
  - anno 2010 (deliberazione n. 1853/2010, deliberazione ARES n. 216/2010)
  - anno 2011 proroga del comando parziale presso ARES Puglia (deliberazione n. 629 del 6 dicembre 2011);
  - anno 2012 proroga assegnazione in comando presso ARES Puglia (deliberazione n.818 del 4 maggio 2012, deliberazione direttore generale ARES n.99/2012);

#### Attività di docenza

Incarichi di docenza a corsi di formazione, specializzazione ecc.

Scuola per infermieri professionali " S.Caterina Novella", Galatina, per le seguenti materie (nota protocollo n. 546 del 6/2/1988):

- Sociologia nell'a.s. 1984/85 al II anno del Corso, per 20 ore
- Psicologia nell'a.s. 1985/86 al I anno del Corso, per 22 ore
- Sociologia nell'a.s. 1985/86 al II anno del Corso, per 20 ore
- Psicologia nell'a.s. 1986/87 al I anno del Corso, per 33 ore
- Psicologia applicata alla professione nell'a.s.1987/88 al III anno del Corso, per 20 ore

I.P.A.I. di Lecce "Psicologia infantile" al 9° Corso annuale della Scuola per Puericultrici durante l'anno scolastico 1986/87 (prot. n. 2400 del 28/3/1988);

Università degli Studi di Lecce, Facoltà di Magistero, Corso Biennale di Specializzazione D.P.R. 31/10/1975 n.970, Corsi di specializzazione per insegnanti di sostegno nella scuola dell'obbligo in qualità di monitore del tirocinio diretto:

- Corso Biennale di Specializzazione per titoli polivalenti a.a. 1986/87, per 100 ore
- Corso di Riconversione dei titoli Monovalenti in Polivalenti a.a.1986/87, per 100 ore
- Corso Biennale di Specializzazione per titoli polivalenti a.a. 1987/88, per 100 ore
- Corso di Riconversione dei titoli Monovalenti in Polivalenti a.a.1987/88, per 100 ore

Provveditorato agli Studi di Lecce, Corso biennale statale di Specializzazione ad indirizzo Polivalente, attività di docenza(prot. n. 222 del 21.3.1992) per le discipline:

"Dimensione operativa e tirocinio indiretto" negli anni scolastici

- 1988/89 Sez. Scuola Elementare, per 70ore
- 1989/90 Sez. Scuola Elementare, per 70 ore
- 1990/91 Sez. Scuola Elementare, per 70 ore
- 1991/92 Sez. Scuola Elementare, per 70 ore

"Sussidi per l'apprendimento per minorati psichici e fisici" nell'a.s.1989/90, per 10 ore;

A.U.S.L.-LE/1, "Metodologia della Comunicazione" al Corso di formazione per il personale addetto al front office dal 28/6/1996 al 14/11/1996, (delibera .n. 4549 del 2-7-1996);

"La Comunicazione in Sanità" nel Corso del programma di formazione per gli operatori del Dipartimento di Prevenzione, nell'anno 2000;

"Relazione e comunicazione" al Corso per Operatore Tecnico addetto all'Assistenza, A.U.S.L.-LE/1 (deliberazione n. 4946 del 6/9/2000), negli a.a.2000-2001, per un totale di n.38 ore di docenza;

"La Comunicazione col paziente" nel programma del corso "Il paziente critico" rivolto agli infermieri professionali dell'Azienda, tenendo una lezione, replicata nelle 9 edizioni del corso, per un totale di 9 ore con l'attribuzione di n. 2 crediti ECM per la docenza, nell'anno 2002.

A.U.S.L.-LE/1, attività di tutor per il corso "Strategie e tecniche della Comunicazione in Sanità", partecipando alle 2 edizioni, per 6.30 ore, acquisendo n.24 crediti ECM per l'anno 2004 (nota protocollo 1422/P 2004);

Attività di formazione del personale sanitario in servizio ( nota protocollo n. 3692/P del 4/12/2003) da dicembre 2003 a giugno 2004;

A.U.S.L.-LE/1, corsi di formazione e aggiornamento professionale del personale dell'U.O. Malattie Infettive "Didattica e comunicazione" nell'anno 2005 per 4 ore, nell'anno 2007 per 8, nell'anno 2009 per 8 ore (nota protocollo n. 3363/2009), nell'anno 2006 per 16 ore (nota protocollo n.283/2006);

A.U.S.L.-LE/1, corso operatore tecnico addetto all'assistenza "Relazione e comunicazione" nell'anno 2000, per 38 ore (nota protocollo n.1603/P-2000);

ASL LECCE, corso di formazione "Il benessere organizzativo, la comunicazione e la qualità assistenziale, relazionale e gestionale" nell'anno 2008 per 15 ore, nell'anno 2009 per 24 ore (cert. n. 5 del 27.05.2009);

ASL LECCE, corsi di formazione O.S.S. nell'anno 2007/08: "Elementi di psicologia sociale", per 8 ore e "Aspetti psicorelazionali ed interventi assistenziali in rapporto alle specificità dell'utenza", per 11 ore;

#### Istruzione e formazione

a.a. 1980/81 Laurea in Psicologia con LODE  
Università degli studi di Roma "La Sapienza"

a.a. 1975/76 Diploma di maturità scientifica 58/60  
Liceo Scientifico "Cosimo De Giorgi" – 73013 Galatina (LE)

Dal settembre 1985 al luglio 1989

Specializzazione quadriennale in Psicologia Clinica e Psicoterapia ad Orientamento Psicoanalitico; un monte ore annuo di 125 ore e un monte ore totale di 500 ore; nell'arco del quarto anno del corso è stata effettuata supervisione in gruppo delle attività cliniche realizzate per un totale di 72 ore. S.I.R.P.A. (Società di Interventi e Ricerche in Psicologia Applicata, riconosciuta con D.M.20/03/1998)

#### Aggiornamento in tema di psicologia clinica e psicoterapia

Dalla data di laurea aggiornamento continuo e costante presso numerosi enti di formazione pubblici e privati, si riportano di seguito solo i Corsi di maggiore durata:

a.a. 1982-83 Corso annuale teorico pratico in *Medicina Psicosomatica*, organizzato dalla Scuola Medica Ospedaliera di Roma e Lazio, votazione finale: ottimo;

a.a. 1982-83 Corso annuale pratico in *Psicoprofilassi ostetrica* organizzato dalla Scuola Medica Ospedaliera di Roma e Lazio, votazione finale: ottimo;

a.a. 1983-84 Corso Biennale di *Formazione Dinamica: teoria psicodiana e diagnosi*, Università degli studi di Roma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Istituto di neuropsichiatria Infantile;

a.a. 1983-1984 *Corso biennale di Formazione in Medicina psicosomatica*, organizzato dalla Società Italiana di Medicina Psicosomatica presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Roma, superando le relative prove d'esame;

da settembre 1983 a luglio 1985 *Corso biennale di formazione in Colloquio Clinico, Test Psicodiagnostico di RORSCHACH e altre tecniche proiettive*, S.I.R.P.A di Roma, con un monte ore totale di 240 ore, superando l'esame finale;

da settembre 1999 a marzo 2000 Corso di aggiornamento realizzato dall'AUSL- Le/1 in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Servizi Sanitari n.1 di Trieste, articolato in tre moduli e sette seminari monotematici;

a.a. 2000-01 Corso annuale di *Perfezionamento in Psichiatria di Consultazione e Clinica Psicosomatica*, presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia "Agostino Gemelli" dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, superando l'esame finale;

a.a. 2000-01 Corso annuale di Perfezionamento *Le relazioni familiari: metodi di intervento per la gestione della conflittualità*, organizzato dall'Università degli studi di Lecce per la durata di 200 ore, votazione finale: 28/30;

a.a. 2001-02 Corso annuale di Perfezionamento *Metodi e tecniche per una riorganizzazione delle relazioni familiari*, organizzato dall'Università degli Studi di Lecce per la durata di 200 ore, votazione finale: 30/30;

da febbraio a marzo 2002 *Corso di formazione in Psicologia oncologica e delle patologie organiche gravi*, Roma per la durata complessiva di 60 ore;

maggio 2002 Seminario di studio *L'analisi della domanda*, Università degli Studi di Lecce per un totale di 30 ore;

28-11-2002 *Organizzazione-Gestione-Pratica quotidiana nel DSM*, AUSL LE/1, 6 crediti ECM;

2002-2003 *VII Corso Biennale in Psicologia Oncologica*, organizzato a Roma dall'Istituto Regina Elena, strutturato in otto moduli di 25 ore ciascuno, per un totale di 200 ore di attività didattica;

dal 14 al 29 novembre 2003 corso *Appropriatezza degli interventi nelle psicosi in fase iniziale e nei disturbi di personalità*, AUSL LE/1, Lecce, 20 crediti ecm;

dal 24 febbraio al 6 aprile 2004 *I Corso Regionale di Qualificazione teorico-pratica in Cure Palliative*, organizzato dall'Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S. Puglia);

29-30 aprile 2004 *Intervento cognitivo comportamentale di gruppo in SPDC*, organizzato dall'Istituto Superiore di Sanità, Roma;

29-04-2005 *La psicologia e la programmazione Sanitaria*, SIPSOT, Bari;

dal 4 novembre al 16 dicembre 2005 *Dalla ricerca alla pratica clinica verso una evidence based psychiatry*, organizzato da ASL LE/1, 30 crediti ECM;

22-23 settembre 2005 *Intervento cognitivo comportamentale di gruppo in SPDC*, organizzato dall'Istituto Superiore di Sanità, 15 crediti ECM;

dal 15 gennaio al 10 dicembre 2005 *Rorschach Comprehensive system di Exner: corso di base*, Bari, 50 crediti ECM;

24-25 novembre 2006 Seminario *La psicologia del carattere. L'Enneagramma 1° livello: Addestramento teorico/esperenziale*, organizzato a Roma dall'Istituto Gestalt per un totale di 12 ore.

Formazione e Aggiornamento sui  
temi della Comunicazione e della  
Qualità

Dal 31 maggio al 18 ottobre 1991 *Sistema di controllo della qualità dell'intervento per la salute mentale in Puglia*, autorizzato dalla Regione Puglia, FORMEZ-LABOS;

a.a. 1994-95 Corso di Perfezionamento annuale in *Metodologia della Comunicazione e della progettazione educativa*, dell'Università degli Studi di Lecce, per la durata complessiva di 100 ore, superando l'esame finale;

9-10 Maggio 1995 Corso *La Comunicazione tra U.S.L.- Ospedale e Cittadini: personale di contatto e ufficio relazioni con il pubblico*, SDA Bocconi di Milano;

19 marzo 1996 *La Carta dei Servizi Sanitari: implicazioni strategiche e operative*, organizzato dall'Istituto di Ricovero e cura a carattere scientifico San Raffaele Roma, Ministero della Sanità;

18 aprile 1996 *Azienda USL-LE/1: Gestione, informazione... un anno di attività*, Lecce;

17-18 ottobre 1996 *La qualità, la customer satisfaction e la carta dei servizi pubblici*, organizzato dalla Scuola di Pubblica Amministrazione, Lucca, svoltasi a Firenze, per la durata di 12 ore;

dal 9 al 12 dicembre 1996 Corso di Formazione "*Introduzione e consolidamento di logiche e strumenti di verifica e valutazione della qualità: la qualità nelle organizzazioni sanitarie*" tenuto a Lecce, presso la ASL LE/1, dalla Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano

28-29-30 maggio 1998 Seminario Internazionale *Salute e qualità. Attori e strumenti per un welfare sostenibile*, organizzato dalla Società Italiana APQ, Roma;

da aprile a settembre 1999 *Corso di Comunicazione Sanitaria*, organizzato da LUISS Management, strutturato in cinque moduli didattici della durata di 2 giornate ciascuno, per un totale di 10 giornate:

- la comunicazione in sanità (15-16 aprile 1999)
- comunicazione interna (13-14 maggio 1999)
- marketing dei servizi (17-18 giugno 1999)
- comunicazione esterna (01-02 luglio 1999)
- comunicazione in situazione di crisi (16-17 settembre 1999)

a.a.1999-2000 Corso di formazione *La formazione manageriale in sanità*, Università degli Studi di Lecce, per la durata di 120 ore, superando l'esame finale;

27-11-2001 *Una rete al servizio delle persone. Una rete per lo sviluppo del territorio*, Provincia di Lecce, Rete degli URP della Provincia di Lecce;

17-01-2002 *Una rete al servizio delle persone. Una rete per lo sviluppo del territorio*, Provincia di Lecce, Rete degli URP della Provincia di Lecce;

dal 4 aprile 2002 al 24 giugno 2002 *Il manuale di qualità come strumento di gestione e valutazione di un servizio di psicologia clinica*, organizzato dall'AUSL-BA/5, Putignano, 27 crediti ECM;

9-10 maggio 2002 *Metodologia della progettazione formativa*, organizzato dalla S.I.P.S.O.T., svoltosi in Roma, 13 Crediti Formativi ECM;

4-5-6 novembre 2002 Corso *La Comunicazione dei gruppi di lavoro in azienda*, organizzato dall'Istituto Superiore di Sanità, per un totale di 21 ore di formazione;

anno 2003 Master in *Marketing, Comunicazione d'impresa e comunicazione pubblica*, organizzato da Studio Valletta, Comunicazione globale con il patrocinio del Consiglio dei Ministri, Bari- superando l'esame finale;

dal 19 al 26 giugno 2004 *Dal supporto ambientale all'autosupporto: consapevolezza, responsabilità e assertività. Modalità di conduzione di gruppi di lavoro*, scuola Gestalt di Puglia, Lecce;

dal 06-09-2004 al 20-10-2004 *Strategie e tecniche della comunicazione in sanità*, AUSL-LE/1, 2 crediti ECM;

8 marzo 2005 *L'accreditamento dei servizi di Psicologia*, SIPSOT, Bari;

24 settembre 2005 *Metodi ed indicatori di valutazione in S.P.D.C.*, organizzato dall'Istituto Superiore di Sanità, Arezzo, 4 crediti ECM;

16 giugno 2006 *La qualità nei servizi psichiatrici, esperienze di valutazione*, Mesagne, 3 crediti ECM;

dal 21 al 23 maggio 2007 *Analisi del clima organizzativo e il benessere lavorativo*, ASL Lecce; 16 crediti ECM;

30 maggio 2007 *Il Piano di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni. Linee guida, fasi del processo e azioni operative*, Liuc Maggioli Management, Bologna;

14 e 15 giugno 2007 *La gestione della comunicazione della P.A. in situazioni di crisi*, Liuc Maggioli Management, Bologna;

maggio-novembre 2007 Corso di formazione e aggiornamento conforme alla legge 150/2000 *La comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni*, organizzato dall'Associazione Italiana Comunicazione Pubblica e Istituzionale, Bologna, Milano, per un totale di 120 ore;

a.a. 2007-2008 Corso annuale di alta formazione "*Management Sanitario*", Università degli Studi del Salento;

17, 18 e 19 settembre 2008 1° Meeting dei Comunicatori Pubblici, Public Camp, Bari. Partecipazione ai master diffusi:

- *Scrivere un piano di comunicazione: strategie, metodologie, strumenti*
- *Quale ICT nella Pubblica Amministrazione al servizio dei cittadini?*
- *La pianificazione dei media nella Pubblica Amministrazione: metodi di valutazione dell'impatto sui cittadini;*

6, 7 e 8 ottobre 2008 Stati Generali della Comunicazione Pubblica – COM-Lab, Bologna, partecipazione ai Laboratori di Comunicazione Pubblica:

- *Semplificare il linguaggio amministrativo*
- *Nuove tecnologie: scrivere per il web e la multicanalità*
- *Gestione e coordinamento dei reclami*
- *La sponsorizzazione e la sua pianificazione;*

27 e 28 novembre 2008 Corso di formazione manageriale *La customer satisfaction in una RSA. Metodologie e strumenti per rilevare, valutare e utilizzare la qualità percepita dalle persone residenti, dai loro familiari e dal personale*, LIUC Maggioli, Milano, per 15 ore totali, valutazione finale: ottimo;

4-5-9-19 dicembre 2008 Progetto formativo *I modelli EFQM/CAF dall'autovalutazione al miglioramento*, ASL Lecce, 21 crediti ECM;

19 marzo 2009 *I dati Pubblici, i siti web per la comunicazione pubblica ed i servizi in rete, il federalismo fiscale digitale*, Università del Salento, Lecce;

24 marzo 2009 *Information day 2009. Il programma di azione comunitaria in tema di salute*, Assessorato Politiche della salute, Bari;

12-05-2009 *Carta dei servizi on line*, ASL Roma G, FORUM P.A.;

8-9 luglio 2009 Workshop sul *Progetto per la promozione dell'accesso della popolazione immigrata ai servizi socio sanitari*, INMP, Roma;

dal 19 al 21 ottobre 2009 *Public Camp 2009*, partecipazione a master diffusi e workshop, Servizio Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia, Bari;

16-17 novembre 2009 *Le tecniche di redazione degli atti amministrativi nelle aziende sanitarie*, ASL Lecce;

9-11 dicembre 2009 *XVI Workshop internazionale -Cultura, Salute, Migrazioni-*, Roma, Istituto Nazionale Migranti e povertà;

2 luglio 2009 e 22-06-2010 I e II *Convention Mettiamoci la faccia*, Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Roma;

1, 2 e 9 febbraio 2010 *Formazione per le redazioni aziendali del Portale Regionale della Salute*, ASL LE;

16 marzo 2010 *Public Services Meeting Migrants. I servizi pubblici incontrano i migranti*, Regione Puglia, Bari;

26 maggio 2010 *Workshop: Stranieri o Cittadini del mondo? Integrazione e transculturalità*, INMP, Bologna;

16 novembre 2010 *Seminario Digit P.A.: la comunicazione pubblica attraverso il web*, Bari;

24 giugno 2011 *Percorso d'integrazione all'atto della richiesta del permesso di soggiorno e della convocazione presso lo sportello unico*, INMP, Roma;

12 luglio 2011 Convegno relativo all'indagine conoscitiva sulle malattie ad andamento degenerativo di particolare rilevanza sociale, con specifico riguardo al tumore alla mammella, alle malattie reumatiche croniche ed alla sindrome HIV che si è svolto presso la Sala degli Atti Parlamentari del Senato della Repubblica;

14, 15 e 16 settembre 2011 *Health Technology Assessment in Health Care Decision Making*, HTA ACADEMY LONDON SCHOOL OF ECONOMICS, Londra;

30 settembre 2011 Convegno AReS Puglia *Sperimentazione dei modelli di sanità Pubblica per la tutela delle popolazioni straniere nell'ambito del Progetto F.O.R.U.M. (Favorire Opportunità di Ricerca attraverso URP Multiculturali)*, partecipazione in qualità di RELATRICE;

dal 30 gennaio 2012 al 21 marzo 2012 Progetto *MiglioraPA. La Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici*. Percorso di affiancamento finalizzato all'implementazione di un ciclo di CSM. Valutazione del servizio CUP aziendale. Lavoro presentato nel corso del Forum PA. Unione Europea Fondo Sociale – Ministero del Lavoro e Politiche Sociali – Governo Italiano – FSE;

14 luglio 2012 Seminario di Studio *Il nuovo volto della P.A. ed il ruolo dell'Azienda Sanitaria*, ASL Lecce;

dal 17 al 21 giugno 2012 *Eurordis Summer School for Patient Advocates in Clinical Trials and Drug Development*, Barcellona;

dal 09 al 12 ottobre 2012 *Insegnare agli adulti. Come trasmettere competenze al personale che opera nella sanità*, ASL Lecce, 28 crediti ECM;

negli anni 2011, 2012, 2013 collaborazione con ARES Puglia, coordinando le attività sul territorio regionale ed aziendale e partecipando alle sedute dei gruppi di lavoro a Roma e Bari, per la realizzazione dei progetti di AGENAS:

- *Il corretto uso dei servizi di emergenza-urgenza*
- *La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino*

dal 30 gennaio al 21 marzo 2013 Percorso formativo *Front office chiavi in mano*, Formez, Roma, 4° edizione, attività in Fad, incontri in presenza:

- *Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica*, (7 febbraio 2013, ore 9.30-16.30);
- *La comunicazione con il cittadino*, (26 febbraio 2013, ore 9.30-16.30);
- *Gestione del rapporto con il cittadino*, (14 marzo 2013, ore 9.30-16.30);

21 maggio 2013 *Decreto Trasparenza: cosa cambia per le Amministrazioni (e i loro siti Web)*, Maggioli Editore, Bari;

10 e 11 luglio 2013 *La nuova gestione dei siti web della P.A. nell'Amministrazione trasparente dopo il D.Lgs. 33/2013*, Promo P.A. Fondazione Roma;

6 settembre 2013 *La legge anticorruzione ed i decreti attuativi n.° 33 e 39 del 2013. Impatti delle nuove norme in materia di trasparenza, incompatibilità ed inconfiribilità*, ASL LE, 5 crediti ECM;

28 e 29 aprile 2014 *Lo status dirigenziale ed il procedimento disciplinare nella sanità pubblica*, ASL LE, 14 crediti ECM;

Febbraio-aprile 2014 - Corso di formazione e aggiornamento (conforme alla L.150/2000-DPR 422/2001) della durata di 60 ore "*La funzione della comunicazione nell'innovazione della Pubblica Amministrazione: strategica per la relazione con il Cittadino, strumento di semplificazione, soluzione per l'ottimizzazione delle risorse*", Roma, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale

#### **PUBBLICAZIONI**

- I Laboratori 2 – Quaderni della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari- Ministero della sanità, Dipartimento della Programmazione- “Come comunicare la carta dei Servizi e i suoi contenuti” , Centro stampa Sistema Informativo Sanitario, Dipartimento della Programmazione, febbraio 1997
- Pubblicazione “Analisi dell’immagine dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il personale ASL di una città dell’Italia Meridionale” all’interno della rivista PSICOLOGIA DI COMUNITA’ N.1 DEL 2008 Franco Angeli Riviste.

#### **LINGUE**

Italiano (madrelingua)

Inglese

Capacità di lettura	Base
Capacità di scrittura	Base
Capacità di espressione	Base

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE/INFORMATICHE**

Buona conoscenza del pacchetto Office (Word, Foglio di calcolo Excel, PowerPoint)  
Ottima conoscenza di internet, servizi web e motori di ricerca.  
Competenze acquisite sia durante i percorsi di formazione, che durante le esperienze lavorative, compreso l’ impegno di studio e approfondimento personale.

#### **Ulteriori informazioni:**

Partecipazione a numerosi altri convegni e seminari finalizzata al continuo aggiornamento sulle tematiche della salute mentale, psicopatologia, tutela della salute dei migranti e delle fasce deboli della popolazione in particolari condizioni di disagio sociale; sull'accesso ai servizi, ecc.

Lecce, 16/09/2014

Firma