



Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Nome / Cognome **Fiorella Vicariotto**

Indirizzo

Telefono **+ 39 049 8778267 (Ufficio)**

Codice fiscale **VCRFLL60R47H620F**

E-mail **fiorella.vicariotto@azero.veneto.it (Ufficio)**

Cittadinanza **Italiana**

Data di nascita **7 ottobre 1960**

Sesso **Femmina**

**Occupazione
desiderata/Settore
professionale**

**Collaboratore Amministrativo Professionale
presso Azienda Zero Regione Veneto**

Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore	Azienda Zero – Passaggio Gaudenzio, 1 – 35131 Padova Ente del Servizio Sanitario Regionale del Veneto – Settore Pubblico
Date Lavoro o posizione ricoperti	Dal 01.01.2019 ad oggi Collaboratore Amministrativo Professionale presso Ufficio Comunicazione e URP - Azienda Zero
Principali attività e responsabilità	per svolgere attività di: <ul style="list-style-type: none"> - facilitatore della rete di comunicazione e supervisione dei contenuti e degli aggiornamenti del sito web aziendale e collaborazione alla stesura del regolamento di gestione del sito - collaborazione e sostegno alla gestione del servizio "numero verde per la patient care satisfaction" e nella stesura della procedura operativa di gestione del servizio - collaborazione al coordinamento della formazione del personale delle aziende in servizio presso gli URP aziendali - collaborazione alla promozione della comunicazione interistituzionale verso gli stakeholders - facilitatore dello scambio d'informazioni tra l'ufficio e le altre strutture operanti nell'amministrazione e nel Servizio Sanitario Regionale Veneto - promozione dell'ascolto dei cittadini e dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti; - collaborazione a coordinare l'azione, le metodologie e gli strumenti tra gli URP delle Aziende del SSR - collaborazione dell'adozione di sistemi di interconnessione telematica - promozione, gestione e comunicazione on line.
Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore	Azienda ULSS N. 5 Polesana – Rovigo Viale Tre Martiri, 89 Azienda sanitaria – Settore Pubblico
Date Lavoro o posizione ricoperti	Dal 01.01.2018 al 31.12.2018 Collaboratore Amministrativo Professionale presso Polo Formativo
Principali attività e responsabilità	per svolgere attività di: progettazione, accreditamento, realizzazione, monitoraggio e valutazione di corsi (residenziali e formazione sul campo) per il personale dipendente e non; gestione della piattaforma "Nuova Sigma", dedicata alla formazione; collaborazione per la realizzazione del Manuale Qualità e delle procedure del Polo Formativo – stesura regolamento; segreteria organizzativa di corsi e congressi; gestione amministrativa ed economica della struttura: predisposizione e formulazione budget; gestione e liquidazione di fatture elettroniche attraverso l'utilizzo di software dedicato; supervisione sullo svolgimento tirocini formativi curriculari e frequenze volontarie; gestione delle sponsorizzazioni relative alla partecipazione a corsi esterni sponsorizzati di dipendenti aziendali attraverso l'utilizzo di software dedicato; inserimento dati in: - "PER LA PA" – MINISTERO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, riguardanti incarichi di docenza di formazione a dipendenti aziendali e consulenti e collaboratori, attraverso l'utilizzo di software dedicati; inserimento dati nel sito aziendale per norme sulla trasparenza; predisposizione e stesura Piano Formativo - PFA annuale; predisposizione e stesura documentazione per Rinnovo Accreditamento Provider con Azienda Zero.
Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore	Azienda Zero – Passaggio Gaudenzio, 1 – 35131 Padova Ente del Servizio Sanitario Regionale del Veneto – Settore Pubblico
Date Lavoro o posizione ricoperti	Dal 15.06 al 31.12.2017 in Distacco presso Azienda Zero Collaboratore Amm.vo Prof.le presso UOC Formazione e Sviluppo delle Professioni Sanitarie, per svolgere attività di: gestione attività amministrative e contabile area ECM;
Principali attività e responsabilità	gestione di richiesta modifica eventi ECM dal canale "Comunicazioni"- piattaforma ECM; gestione delle richieste pre e post Commissione Regionale ECM; organizzazione delle attività dell'Osservatorio Regionale per la formazione continua; organizzazione delle visite di verifica agli eventi ECM; registrazione attività conseguenti le visite di verifica; gestione amministrativa e contabile inerenti le attività dei membri della Commissione Regionale ECM e dell'Osservatorio Regionale; monitoraggio Piano Formativo Annuale dei Provider.

Nome e indirizzo del datore di lavoro Tipo di attività o settore	Azienda ULSS 5 Polesana (ex Azienda ULSS18) – Rovigo Viale Tre Martiri, 89 Azienda sanitaria – Settore Pubblico
Date Lavoro o posizione ricoperti	Dal 01.01.2011 al 15.06.2017 Collaboratore Amministrativo Professionale – Viceresponsabile UOS Conoscenza e Formazione
Principali attività e responsabilità	per svolgere attività di: progettazione, accreditamento, realizzazione, monitoraggio e valutazione di corsi (residenziali e formazione sul campo) per il personale dipendente e non; - gestione della piattaforma "Giada" dedicata alla formazione; - collaborazione per la realizzazione del Manuale Qualità e delle procedure della UOS Conoscenza e formazione; - segreteria organizzativa di corsi e congressi; - gestione amministrativa ed economica della struttura: predisposizione e formulazione budget; gestione e liquidazione di fatture elettroniche - attraverso l'utilizzo di software dedicato; gestione procedurale inerente autorizzazione alla svolgimento tirocini formativi curriculari e frequenze volontarie; gestione delle sponsorizzazioni relative alla partecipazione a corsi esterni sponsorizzati di dipendenti aziendali - attraverso l'utilizzo di software dedicato; gestione assenze-presenze personale assegnato alla struttura; -inserimento dati in: - "PER LA PA" – MINISTERO PUBBLICO AMMINISTRAZIONE, riguardanti incarichi di docenza di formazione a dipendenti aziendali e consulenti e collaboratori, - attraverso l'utilizzo di software dedicati; partecipazione di incontri aziendali con la Direzione Generale, i Servizi di Staff e Line su materie giuridiche ed economiche; organizzazione e docente in corsi di formazione sulla comunicazione con il pubblico rivolti al personale aziendale di front office dell'Azienda ULSS 5.
Data Lavoro o posizione ricoperti	Da 01.02. 1995 al 31.12.2010 Collaboratore Amministrativo Professionale - collaboratore, addetto stampa, viceresponsabile e responsabile f.f. Servizio Comunicazione e Marketing/URP Azienda ULSS 18, ora ULSS 5 Polesana
	per svolgere attività di:

Principali attività e responsabilità

- Attività di comunicazione interna ed esterna, e funzione stampa:
 - Collaborazione con Stakeholder, Associazioni di Volontariato, Amministrazioni Pubbliche Locali, Regionali, Nazionali ed Internazionali;
 - Componente e sostituto caporedattore del Comitato di redazione delle House Organ "Diciotto" dell'Azienda ULSS 18, adempimenti legali e contabili del notiziario;
 - Collaborazione con Redazioni giornalistiche locali, regionali, nazionali (Sole24, Corriere della Sera, ecc.) ed Agenzie Stampa Nazionali (ANSA, ADNKROS);
 - Collaborazione con invio testi e pubblicazione nel periodico URP degli URP del Dipartimento per l'Editoria, ora Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
 - Stesura e diffusione giornaliera della Rassegna Stampa;
 - Organizzazione e partecipazione a manifestazioni regionali, nazionali ed internazionali sulla sanità e terzo settore, quali ad esempio: Form PA Roma, Exposanità Milano, Bologna, Cernobbio, Firenze, Civitas Padova; Venezia);
 - Ideazione di Concorsi Europei, Nazionali e Locali in temi di carattere sanitario e sociale, alcuni rivolti a pazienti e familiari ospiti dei servizi aziendali, al personale del Servizio Sanitario Nazionale, e agli studenti delle Scuole Superiori della provincia di Rovigo;
 - Stesura e diffusione della newsletter aziendale mensile a tutti i dipendenti dell'azienda.;
 - Ideazione e progettazione del primo sito web aziendale e successivi aggiornamenti e modifiche, nonché caporedattore;
 - Ideazione, stesura, diffusione e distribuzione della Guida dei Servizi Aziendale (175 mila copie) a tutte le famiglie residenti nel territorio aziendale;
 - Ideazione, impostazione grafica e dei contenuti, stampa e distribuzione della guide ai reparti ospedalieri.;
- Attività di relazioni con il pubblico:
 - Front e Back Office dell'URP;
 - Gestione Reclami/Ringraziamenti;
 - Stesura report reclami, diffusione interna aziendale e trasmissione agli organi regionali;
 - Collaborazione a formazione operatori URP aziendali;
 - Organizzazione e gestione della Conferenza dei Servizi annuale;
 - Organizzazione e collaborazione alle Sedute della Commissione Mista Conciliativa aziendale;
 - Componente del Coordinamento e del Gruppo Ristretto degli URP Regione Veneto e contribuito alla ideazione del Gestionale dei Reclami ed inserimento dati;
 - Collaborazione a stesura della Carta dei Servizi aziendale (D.P.C.M. 19 maggio 1995 n. 65), aggiornamenti e diffusione;
 - Collaborazione a Ricerca sulla qualità percepita, condotte in collaborazione dell'Università degli Studi di Padova – vedi pubblicazione "Modellare i servizi sull'Utente" – Cleup Editrice Padova;
 - Effettuazione di Customer Satisfaction aziendali e in collaborazione con Atenei Universitari.
 - Collaborazione con Associazioni di Volontariato, operanti a vario titolo con l'Azienda, e gestione del personale del Servizio Accoglienza in Ospedale, costituito di Volontari;
 - Docente in corsi di formazione sulla comunicazione con il pubblico rivolti al personale aziendale di front office e ai volontari, che collaboravano con l'Azienda ULSS 18.
 - Tutor , per numerosi anni, di Studenti frequentanti corsi di Laurea in Scienze della Comunicazione e Master in Comunicazione in Sanita.

<p>Data Lavoro e posizione ricoperti</p>	<p>Dal 1998 ad oggi produzione di articoli in testate giornalistiche locali e nazionali e in siti web: - dal 1998 collaborazione giornalistica con testata periodica di Rovigo "Il Quadrivio" sino alla chiusura ; - Freelend per : RadioRovigo.it; Polesine News e altri blog.</p>
<p>Nome e indirizzo del datore di lavoro</p>	<p>ULSS 30 – Rovigo poi Azienda ULSS 18 – Rovigo, Viale Tre Martiri, 89</p>
<p>Tipo di attività o settore</p>	<p>Azienda sanitaria – Settore Pubblico</p>
<p>Date</p>	<p>Da 01.05.1987 a 31.01.1995</p>

Lavoro o posizione ricoperti	- Assistente amministrativo presso il Servizio Convenzioni: assistenza invalidi civili e stesura atti amministrativi per: pagamento e liquidazione fatture ad aziende fornitrici di ausili e protesi e pagamento soggiorni climatici invalidi di guerra e per servizio; anagrafe sanitaria, cassa ticket; esenzioni ticket ed ideazione con il primario del Servizio Riabilitazione del Parco Ausili aziendale.
Date	Dal 01.01.1984 al 30.04.1987
Lavoro o posizione ricoperti	- Assistente presso i Servizi sociali territoriali collaborando a seguire anziani, portatori di handicap, minori e famiglie a rischio in equipe socio-sanitaria.

Istruzione e formazione

Date	Dal 3.06.2014 al 13.06.2014 (h40)
Titolo della qualifica rilasciata	Valutatore di Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO9001:2008, specifico per la formazione
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CSQA FORMAZIONE (riconosciuto al fine dell'iter di certificazione AICQ SICEV)
Date	Dal 16.11.2009 al 29.01.2010 (h60)
Titolo della qualifica rilasciata	Corso di formazione "Front Office chiavi in mano"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Formez PA
Date	Da Settembre 2004 a Gennaio 2005 (h120)
Titolo della qualifica rilasciata	Corso di formazione 120 ore previsto dalla L. 150/00 e dal DPR 422/01 per il riconoscimento della funzione di Responsabile delle attività di comunicazione pubblica URP/Sanità Veneto
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Formez PA
Date	Dal 15 al 17 giugno 1995
Titolo della qualifica rilasciata	Corso di formazione "Come si organizzano e quali sono i contenuti delle relazioni esterne nella Pubblica Amministrazione"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Scuola Superiore di Amministrazione Pubblica ed Enti Locali – CEIDA di Roma
Date	Dal 2001 ad oggi
Titolo della qualifica rilasciata	Pubblicista giornalista dal 18 Aprile 2001 (Tessera n° 143758)

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione

Ordine dei Giornalisti Regione del Veneto

Dal 2013 ad oggi Partecipazione a corsi di formazione obbligatori annuali per giornalisti

Data

Dal 1989 ad oggi partecipazione a numerose mostre regionali, nazionali ed internazionali in tema di salute e sanità, convegni, simposi e corsi di formazione nell'ambito di: Comunicazione, Informazione; Urp; Privacy; Legge 241/90, Protocollo informatico; Procedimento e redazione degli atti amministrativi; Innovazioni del CCNL; Gestione del Budget Trasversale; Trasparenza; Anticorruzione; Responsabilità del pubblico dipendente e sanzioni disciplinari; Codice disciplinare; Progetti formativi in e-learning nelle pubbliche amministrazioni; Progetti europei in ambito sanitario; Europa e Salute; Progetti in ambito sanitario; Come esercitare il ruolo all'interno della struttura organizzativa; Strumenti per il miglioramento della gestione ed il processo di valutazione delle risorse umane; Etica dell'Organizzazione; Voci e consenso in sanità; Nuovi strumenti di misurazione delle performance in sanità: le Balanced Scorecard; Volontariato e Istituzione; Informazione, disinformazione, malainformazione in sanità; Buona Comunicazione in sanità; Buon luogo per nascere; Osservatori della condizione giovanile; Percorso di salute nel territorio; Corso di formazione Responsabili URP; Comunicazione e multimedialità; Promozione della Salute – Seminario Introduttivo presso Az. Ospedaliera di Padova ; Area Espositiva al Salone della Comunicazione Pubblica COM-P.A.; Hospital – Mostra Internazionale della Sanità; Form P.A. dal 1998 al 2002; Expo sanità Milano 1998; Civitas (Padova); Salone Sanità di Cernobbio (CO); Salone Esposizione Regione Veneto - Venezia.
Corsi di formazione su Ufficio Stampa presso Azienda ULSS 18 tenuti da Capo Ufficio Stampa, Fausto Taverniti del Ministero del Lavoro.

Data

1978

Maturità Magistrale

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione

Istituto Magistrale "C. Roccati" di Rovigo

Capacità e competenze personali

Madrelingua

Italiana

Altra lingua

Inglese

Autovalutazione

Livello europeo (*)

Inglese

Comprensione				Parlato				Scritto	
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
A2	Livello base	B2	Livello intermedio	A2	Livello base	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

Capacità e competenze sociali

Buona capacità di operare in team, di adeguarsi ad ambiti multiculturali, di comunicare ed di relazionarsi.

Capacità e competenze organizzative

Capacità di coordinamento e di programmazione, realizzazione e verifica delle attività, connesse alla sfera professionale e sociale, nell'ambito della comunicazione, delle relazioni con il pubblico, della formazione del personale e della Educazione Continua in Medicina (ECM).

Capacità e competenze tecniche	<p>Capacità di progettazione, sviluppo e coordinamento di attività nell'ambito della:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicazione interna ed esterna: partecipazione e coordinamento comitati di redazione di periodici e testate web; comitato ristretto URP Regione Veneto; gruppi di miglioramento aziendali e coordinamento gruppi di associazioni di volontariato - stesura del piano di comunicazione annuale - stesura carte, guide ai servizi e brochure informative - creazione ed aggiornamento di siti internet - realizzazione di prodotti multimediali - promozione e conduzione di Customer Satisfaction - collaborazione stesura piano formativo annuale - gestione attività amministrative area ECM; - gestione di richiesta modifica eventi ECM dal Canale "Comunicazioni"-piattaforma ECM; - gestione delle richieste pre e post Commissione Regionale ECM; - organizzazione delle attività dell'Osservatorio Regionale per la formazione continua; - organizzazione delle visite di verifica degli Eventi ECM; - registrazione attività conseguenti le visite di verifica; - monitoraggio Piano Formativo Annuale.
Capacità e competenze informatiche	<ul style="list-style-type: none"> - Applicativi di base dell'Office (Word, PowerPoint, Excel, base Access); - Applicativi di Grafica (Adobe Illustrator e Photoshop) per realizzazione di materiale informativo - Applicativi per la gestione degli eventi formativi ECM e non - Applicativi per la gestione assenze e presenze del personale - Applicativo per la gestione del Budget Trasversale Azienda ULSS e Liquidazione Fatture - Piattaforma Ministero per la PA e la Semplificazione – Anagrafe delle Prestazioni Dipendenti Pubblici e Consulenti - Piattaforma AVCP/ANC, per ottenimento CIG - Piattaforma ECM
Capacità e competenze artistiche	<ul style="list-style-type: none"> - Attitudine verso le arti visive in particolare nel disegno e nella pittura, sviluppate nel corso degli studi e successivi approfondimenti personali; - Predisposizione alla elaborazione scritta, sviluppata nel corso dell'attività di comunicazione e l'attività di giornalista pubblicista, nella collaborazione con riviste e periodici, in particolare di sanità e cultura (attualità, musica, pittura, scultura, sport, viaggi, spettacolo, ecc...);
Altre capacità e competenze	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità e competenze acquisite nel corso di partecipazione a formazione in ambito aziendale e personale, e ad attività di comunicazione interna, esterna e relazioni con il pubblico. - Competenze organizzative gestionali per incontri, simposi ed eventi in vari ambiti - Approfondimento della conoscenza di luoghi, fauna, popolazioni, ecc. attraverso viaggi in Italia e all'estero.

Patente Patente B

Consapevole delle sanzioni penali prevista dall'art. 76, D.P.R. 45/2000, nel caso di dichiarazioni mendaci, dichiaro che quanto riportato sopra corrisponde a verità. Presto, inoltre, il mio consenso al "Trattamento dei dati personali" ai sensi e per gli effetti del D.lgs.196/03.

Firma



Data, 31 Ottobre 2019