

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **PAGANO CHIARA LUISA ROMILDA**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
 - 1) 01/04/2018 a oggi
 - 2) 01/06/2013-31/03/2018
 - 3) 01/10/2008-01/06/2013
 - 4) 03/11/2003–01/10/2008
 - 5) 01/02/2002–02/11/2003
 - 6) 01/03/1999–31/01/2002

- Nome e indirizzo del datore di lavoro **Azienda Socio Sanitaria Territoriale Nord Milano**
Viale Matteotti, 83 – 20099 Sesto San Giovanni

- Tipo di azienda o settore
 - 1) Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico
 - 2) Qualità e Risk Management
 - 3) Accreditamento
 - 4) Farmacia
 - 5) Direzione Sanitaria
 - 6) Nucleo Qualità (Certificazione UNI EN ISO 9002, Accreditamento, Progetti Verifica e Revisione della Qualità)

- Tipo di impiego Collaboratore Amministrativo Professionale

- Principali mansioni e responsabilità
 - 1) Comunicazione e relazioni con il pubblico
 - 2) Applicazione in azienda dei Sistemi di gestione integrati (norma UNI EN ISO 9001, 19011 e 14001); Responsabile Assicurazione Qualità della Struttura QUARM; attività di consulenza alle strutture per l'applicazione delle norme; attività di audit interno; promozione e supporto di specifici progetti di miglioramento; attività di gestione della documentazione di sistema per la qualità; docenza ai corsi di formazione sulla Certificazione UNI EN ISO 9001; coordinamento e gestione di obiettivi aziendali per la Qualità (obiettivi di budget e RAR).
 - 3) Gestione del processo di accreditamento istituzionale.
 - 4) Segretario del Comitato Etico Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento.
 - 5) Gestione delle pratiche di: risarcimento dei danni a seguito di prestazioni sanitarie; Legge 210/90; informative aziendali in merito alla legislazione sanitaria; coordinatore attività di segreteria.
 - 6) Referente per l'applicazione e l'implementazione in alcune aree aziendali del Sistema di Gestione

della Qualità (SGQ) in base alla norma UNI EN ISO 9002; redazione e revisione del Manuale della Qualità Aziendale; docente ai corsi di formazione sulla Certificazione UNI EN ISO 9002; gestione e conduzione delle riunioni con i Referenti Qualità per l'elaborazione e la stesura della documentazione del SGQ; verifica della congruità della documentazione rispetto al SGQ; organizzazione, pianificazione e conduzione delle Verifiche Ispettive Interne; monitoraggio ed analisi delle non conformità e delle relative azioni correttive e preventive; collaborazione alla promozione, coordinamento ed attuazione dei progetti di VRQ delle prestazioni sanitarie (delibera Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento n. 353 del 26/02/1999); verifica del rispetto e della corretta gestione dei requisiti dell'Accreditamento Istituzionale; referente per l'Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento nel gruppo di lavoro in Regione Lombardia per lo studio e la realizzazione del progetto "Indagine di soddisfazione area prestazioni ambulatoriali" (D.G. per la Sperimentazione di Milano deliberazione n. 41 del 02/05/2000 costituzione del gruppo di lavoro); partecipazione alle riunioni inerenti il progetto sull'accreditamento all'eccellenza presso la RL.

- Date (da – a) 01/04/1998–17/02/1999
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda Ospedaliera "Ospedale Niguarda Ca' Granda" – Milano
 - Tipo di azienda o settore Direzione Sanitaria
Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - Tipo di impiego Borsista
 - Principali mansioni e responsabilità Collaborazione al progetto di riorganizzazione dell'URP; responsabile dell'indagine sulle attività ambulatoriali ai fini della stesura della Carta dei Servizi; predisposizione, in collaborazione con l'ufficio VRQ, del questionario per la rilevazione dell'indagine di soddisfazione per gli utenti del servizio di radiologia e di laboratorio analisi, di una griglia di osservazione periodica per i servizi ambulatoriali (utilizzando il metodo dell'Analisi Percepita della Qualità), di un opuscolo informativo per il Pronto Soccorso; proposta e realizzazione della mappa dei servizi dedicata all'utenza; contatto con le Associazioni di volontariato al fine di evidenziare momenti di sinergie con l'Azienda Ospedaliera.
- Date (da – a) 01/01/1990–31/12/1992
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Croce S. Rita – Milano
 - Tipo di azienda o settore Assistente Sanitario
 - Tipo di impiego Volontaria
 - Principali mansioni e responsabilità Soccorritore in ambulanza.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) **07/04/1998**
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Istituto Universitario di Lingue Moderne (IULM) di Milano
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Comunicazione, Diritto, Economia, Lingue straniere
 - Qualifica conseguita Laurea in Relazioni Pubbliche

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

PRIMA LINGUA

Italiano

ALTRE LINGUE

Inglese

Il 23/10/1997 ho conseguito presso "Ewendine College" di Londra il Certificate of Attendance con qualifica Upper intermediate.

Discreta

Buona

Discreta

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

Francese

Buona

Buona

Discreta

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

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.

Buone competenze relazionali sia nell'ambiente lavorativo che esterno.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

Buone capacità relazionali e organizzative, con particolare attitudine alla gestione ed al coordinamento.

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

Competenze informatiche in ambiente windows (utilizzo del pacchetto Office), navigazione Internet.

PATENTE O PATENTI

Patente di tipo A e B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Attività di docenza:

- Corso di formazione "Sistema Qualità e Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 4-7-10/06/1999 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione alla Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 2-3/03/2000 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione alla Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 13-14/07/2000 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 18/03/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 28/05/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 16/09/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Sesto San Giovanni, 23/09/2009 (AO ICP - Ospedale "Città di Sesto San Giovanni")
- Corso di formazione "Riesame della Direzione come strumento di condivisione e gestione di UO certificate ISO" Milano, 29/10/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso "La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative" Sesto San Giovanni, 27/10/2017 (ASST Nord Milano – Ospedale "Città di Sesto San Giovanni")
- Corso "La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative" Sesto San Giovanni, 21/11/2017 e 27/11/2017 (ASST Nord Milano – Ospedale "Città di Sesto San Giovanni")
- Corso "La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative" Sesto San Giovanni, 15/12/2017 – (ASST Nord Milano – Ospedale "Città di Sesto San Giovanni")
- Corso "La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative" Cinisello Balsamo, 22/05/2018 – (ASST Nord Milano - Ospedale "Edoardo Bassini")

Pubblicazioni:

- "Manuale aziendale della Qualità" dell'AO ICP di Milano Edizione 1, Revisione 0, 07/09/1999
- "Il percorso del Sistema Qualità e Certificazione ISO 9002" ICP Notizie, Anno 2, n. 13, luglio 1999
- "Certificazione ISO 9000: dalle procedure alle verifiche interne" ICP Notizie, Anno 2, n. 15, settembre 1999
- "Oltre la metà degli ICP certificati UNI EN ISO 9002" ICP Notizie, Anno 3, n. 27, settembre 2000

ALLEGATI

- All. 1 "Elenco attestati di partecipazione ai corsi di formazione"
- All. 2 Carta d'identità

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03.

Milano, 25 novembre 2021

Chiara Luisa Romilda PAGANO

