



## INFORMAZIONI PERSONALI

---

**COGNOME e NOME**

Corona Silvana

**Data di nascita**

**Qualifica**

Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto – DS

**Incarico attuale**

Responsabile Amministrativo di Distretto - Area Urbana (Distretto Urbano e Ovest)

Presidente del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (febbraio 2012)

**Numero telefonico**

**Numero fax**

**Email istituzionale**

silvana.corona@ass6.sanita.fvg.it

## TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI

---

**Titoli di studio**

LAUREA IN SCIENZE POLITICHE - Indirizzo politico-amministrativo  
Università degli Studi di Padova, 110/110 e lode, Ottobre 1988.

**Altri titoli di studio e/o professionali**

CORSO DI PERFEZIONAMENTO POST LAUREA IN COMMERCIO INTERNAZIONALE  
Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli Studi di Padova  
(A.A. 1988/1989).

MASTER IN MARKETING, COMUNICAZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE  
Consorzio Universitario per gli Studi di Organizzazione Aziendale (C.U.O.A.),  
Altavilla Vicentina (VI), Apr. 1989 – Mar. 1990.

MANAGEMENT IN COMUNICAZIONE E MARKETING PER L'URP  
Corso di formazione (ex. L. 150/2000 e DPR 422/2001)  
Scuola di Direzione Aziendale dell'Università Bocconi di Milano,  
Mag. – Lug. 2003 (90 ore, 4 moduli).

## Capacità linguistiche

Inglese: buono

Francese: ottimo

## Capacità nell'uso delle tecnologie

Ottima conoscenza suite Microsoft office (Word, PowerPoint, Excel).

## ESPERIENZE PROFESSIONALI E FORMATIVE

---

### Esperienze lavorative

DAL 01.12.2012 AD OGGI

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO DI DISTRETTO - AREA URBANA (DISTRETTO URBANO E OVEST).

DAL 01.01.1996 AL 30.11.2012

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO PROFESSIONALE, RESPONSABILE DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N. 6 "FRIULI OCCIDENTALE".

Area Funzionale:

- creazione e coordinamento della rete di referenti URP aziendali;
- progetto di riconversione e realizzazione, in logica di marketing, della portineria/centralino della sede centrale in front office URP;
- attivazione e gestione front office e back office URP in ottica di Citizen Relationship Management (CRM);
- creazione apposite banche dati per supportare qualitativamente le diverse forme di comunicazione: diretta, indiretta, on line;
- progettazione campagne di comunicazione di pubblica utilità, generali e specifiche, per diversi target d'utenza con il coinvolgimento delle strutture di Area vasta e delle Associazioni di Volontariato;
- produzione della Carta dei Servizi aziendale, monitoraggio degli impegni per il miglioramento della qualità, declinazione dei contenuti in diversi prodotti editoriali per raggiungere efficacemente i target di utenza;
- valutazione della qualità dei servizi: progettazione e realizzazione indagini di gradimento, quantitative/qualitative, sulla qualità percepita dall'utenza nei vari servizi aziendali - iniziative di Audit civico (valutazione della qualità dei servizi condotta congiuntamente da operatori aziendali e da rappresentanti di cittadini) - reports periodici e piani di miglioramento della qualità;
- aggiornamento e implementazione delle varie sezioni del sito internet e intranet (es. news, articolazioni organizzative, guida ai servizi con georeferenziazione, materiale informativo, modulistica, link, ecc.) curandone contenuti e forma;
- coordinamento house organ mensile e altre linee editoriali (monografie, manuali, rapporti di ricerca);

- gestione rapporti con i media (comunicati e conferenze stampa);
- elaborazione regolamento di pubblica tutela per la raccolta e la gestione delle segnalazioni dell'utenza (reclami, suggerimenti, elogi) e monitoraggio del sistema informatizzato di gestione;
- attivazione e coordinamento indagine sul benessere organizzativo in occasione dell'Accreditamento JCI (2010) (QPS.17); coordinamento altre categorie di standard PFR (Diritti del paziente e dei familiari) e PFE (Educazione del paziente e dei familiari);
- identificazione del personale con qualifica semplificata mediante apposito cartellino prodotto per tutto il personale aziendale e convenzionato fino a febbraio 2010;
- semplificazione del linguaggio e omogeneizzazione di modulistica e di procedure/percorsi aziendali per agevolare i rapporti con l'utenza;
- promozione e gestione sponsorizzazioni di diverse iniziative aziendali: campagne di informazione d'Area Vasta, miglioramento dell'accoglienza e del decoro ambientale (Progetto "Libri d'attesa" – "Opere artistiche");
- cura dell'identità visiva aziendale declinata nei suoi vari aspetti e collaborazione con altri servizi aziendali nella progettazione di vari elementi della segnaletica;
- promozione e coordinamento partecipazione attiva delle Associazioni di Volontariato, di Promozione sociale e di tutela dei Consumatori, presenti sull'intero territorio provinciale locale, in numerose iniziative aziendali;
- organizzazione di eventi (Conferenze di servizi, inaugurazioni, seminari, fiere);
- tutoraggio a persone con diverse forme di disabilità inserite nel contesto lavorativo con borse lavoro;
- partecipazione, in rappresentanza dell'Azienda, a numerosi tavoli di lavoro promossi da istituzioni locali per la realizzazione di iniziative con forte impatto sulla popolazione;
- partecipazione al concorso "Una Pa da favola" (2006) indetto dall'Associazione Italiana di Comunicazione Pubblica, in cui è stato vinto il terzo premio con "Ulisse", fiaba ideata da persone disabili operanti presso il laboratorio socio-occupazionale ColorAzione di Barbeano (Spilimbergo) afferente al Coordinamento Sociosanitario;
- partecipazione al gruppo aziendale HPH (Health Promoting Hospitals & HS) relativo alla rete degli Ospedali e Servizi Sanitari per la promozione della salute e presentazione di vari contributi alle periodiche conferenze;
- connessione con i punti di contatto generali e specifici dell'azienda e di altre strutture operanti a livello di Area Vasta;
- adesione al network nazionale Linea Amica (Community di Innovatori).

DAL 01.01.1995 AL 31.12.1995

COLLABORATORE COORDINATORE AMMINISTRATIVO PRESSO L'UNITÀ OPERATIVA GESTIONE DEL PROVVEDITORATO DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N. 6 "FRIULI OCCIDENTALE".

Area funzionale: procedure per l'acquisizione di beni sanitari ed economici di consumo e per l'affidamento di servizi.

DAL 19.02.1994 AL 31.12.1994

COLLABORATORE COORDINATORE AMMINISTRATIVO, PRESSO IL SETTORE ECONOMICO-FINANZIARIO E DEGLI APPROVVIGIONAMENTI DELL'UNITÀ LOCALE DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-ASSISTENZIALI N. 11 "PORDENONESE".

Area funzionale: procedure per l'acquisizione di beni sanitari ed economici di consumo.

DALL'11.06.1990 AL 18.02.1994

COLLABORATORE AMMINISTRATIVO, RESPONSABILE SEZIONE ATTREZZATURE ED ARREDI presso il Settore Provveditorato dell'Unità Locale Socio Sanitaria Locale n. 21 di Padova.

Area funzionale: procedure per l'acquisizione, secondo diversi moduli operativi (acquisto, noleggio, leasing) di beni di investimento per le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali (attrezzature diagnostico-terapeutiche, attrezzature tecnico-economiche, arredi, automezzi, apparecchiature informatiche).

#### **Partecipazione a convegni, seminari**

Intensa e costante attività formativa svolta in varie modalità (formazione integrata (in presenza e a distanza), stage, e-learning, webinar) nelle aree presidiate dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: front office/back office; relazioni con i media; tecniche di scrittura professionale, argomentativa e creativa; medicina narrativa; strategie e tecniche di comunicazione interna, esterna ed on line; valutazione qualità dei siti web; customer satisfaction; umanizzazione e comfort alberghiero; carta dei servizi; gestione e risoluzione dei conflitti; interculturalità.

#### **Docenze**

- Docente nell'ambito del corso "Beereducator, un sorso di salute". Un'esperienza di empowerment per i giovani della Provincia di Pordenone. Cesclans (UD), 25 giugno 2009;
- Docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Rischio clinico e gestione del rischio" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", n. 3 edizioni: Sacile, 19 ottobre 2006; Azzano X, 16 novembre; Maniago, 30 novembre 2006;
- Docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "I diritti sanitari dei migranti. Per favorire l'uguaglianza nell'accesso ai servizi sanitari" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", Pordenone, 18 ottobre (1° edizione) e 22 novembre 2006 (2° edizione);
- Docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Controllo del rischio nei programmi di screening" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 21 settembre 2005;
- Docente del corso di formazione per operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, Pordenone, autunno/inverno 2004, n. 20 ore;
- Docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Risk management" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 2 dicembre 2004;
- Docente nell'ambito del corso, accreditato ECM "Controllo del rischio nei programmi di screening" dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", San Vito al Tagliamento, 29 novembre 2004;
- Docente della materia "Legislazione sanitaria" al primo e secondo anno del Corso per Infermieri Professionali, presso la Scuola per Infermieri Professionali e A.S.V. "Don Luigi Maran" di Pordenone - Anni scolastici 1994/95 - 1995/96.

## **Pubblicazioni, collaborazioni**

Ventotto pubblicazioni relative ai seguenti temi:

- comunicazione interna ed esterna,
- valutazione della qualità percepita,
- audit civico,
- benessere organizzativo,
- promozione della salute,
- umanizzazione degli ambienti sanitari,
- ristorazione,
- volontariato,
- semplificazione delle procedure e della modulistica.

Partecipazione alla pubblicazione del volume edito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – URP degli URP “Il Piano di Comunicazione. Apprendere dall'esperienza”. Ottobre 2006 (Tavolo di lavoro nazionale sui piani di comunicazione).

## **Relazioni e comunicazioni**

Relazione dal titolo “Il Comitato Unico di Garanzia dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 Friuli Occidentale” presentata al Convegno “Valori in corso. Idee in cantiere per una Pubblica Amministrazione efficiente e virtuosa”, Trieste, 22 gennaio 2013;

Relazione dal titolo “Plurilinguismo e pluriculturalità nell'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 Friuli Occidentale” presentata al Convegno internazionale “Plurilinguismo e mondo del lavoro. La qualità della comunicazione”, Università degli Studi di Udine, 26 ottobre 2012;

Comunicazione dal titolo “La centralità del cittadino nell'esperienza di Audit Civico dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 “Friuli Occidentale” presentata alla XIV° Conferenza Nazionale degli Ospedali per la Promozione della Salute, Levico Terme, 2 dicembre 2011;

Comunicazione dal titolo “Smemoramoci, tutti”. Una campagna informativa per sviluppare l'empowerment delle famiglie con persone colpite da Alzheimer. L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 “Friuli Occidentale – Pordenone” presentata alla XIII Conferenza Nazionale degli Ospedali per la Promozione della Salute, Reggio Emilia, 25 - 26 settembre 2009;

Comunicazione dal titolo “Empowerment delle assistenti familiari immigrate. L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 “Friuli Occidentale – Pordenone” presentata alla XIII Conferenza Nazionale degli Ospedali per la Promozione della Salute, Reggio Emilia, 25 - 26 settembre 2009;

Comunicazione dal titolo “La strategia di comunicazione per favorire la fruibilità dei servizi da parte della popolazione immigrata. L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 “Friuli Occidentale – Pordenone” presentata al Convegno Nazionale “Qualità dei servizi sanitari in un contesto pluriculturale”, Reggio Emilia, 9 - 10 ottobre 2008;

Comunicazione dal titolo "La promozione della salute dei migranti. L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale – Pordenone", presentata alla 9° Conferenza Nazionale degli Ospedali per la Promozione della Salute, Courmayeur, 29 settembre 1 ottobre 2005;

Comunicazione dal titolo "La promozione della salute attraverso il miglioramento del servizio di ristorazione nell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", presentata alla 5° Conferenza Nazionale degli Ospedali per la Promozione della Salute, Sanremo, 3 e 4 dicembre 2001;

Comunicazione dal titolo "Il miglioramento della qualità della ristorazione nell'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", presentata al 1° Seminario nazionale "Centralità del cittadino nel percorso del comfort alberghiero, dell'umanizzazione e dell'accoglienza", Budrio (Bo) 28 settembre 2001;

Comunicazione dal titolo "Attività assistenziale per gli anziani ed i soggetti deboli: dall'informazione degli utenti alla promozione dei servizi", presentata al XII Congresso Nazionale della Società Italiana Geriatri Ospedalieri (S.I.G.O.), Verona, 20 - 22 Maggio 1999;

Relazione dal titolo "L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nel processo di accreditamento dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 Friuli Occidentale", presentata nell'ambito del Corso avanzato "Etica, qualità ed accreditamento nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nelle aziende sanitarie ed ospedaliere", Istituto Superiore di Sanità e Azienda Ospedaliera "Umberto I" di Ancona, Ancona 6 - 8 settembre 1999;

Relazione dal titolo "Dall'informazione degli utenti alla promozione dei servizi. L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", presentata nell'ambito del Corso avanzato "La comunicazione in sanità. Strategie e tecniche interne ed esterne", Istituto Superiore di Sanità, Roma 7 - 9 giugno 1999;

Relazione dal titolo "Il miglioramento della qualità del servizio attraverso la semplificazione delle procedure: L'esperienza dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 Friuli Occidentale", presentata nell'ambito del Corso avanzato "La qualità dalla parte del cittadino", Istituto Superiore di Sanità, Roma 26 - 28 aprile 1999.