

INFORMAZIONI  
PERSONALI**Bianca Maria Aloisi** Via della Dea Bona, 18 – 0019 Tivoli (RM) 0774-332994  335/8724469 aloisibianca@gmail.com

Sesso F | Luogo e Data di nascita Tivoli, 27/01/1967 | Nazionalità Italiana | C.F. LSABCM67A67L182H

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

dal 16/07/2008 ad oggi Collaboratore Amministrativo Cat. "D" (in applicazione art. 19 comma 1 lett d) del CCNL Comparto Sanità del 19/04/2004)  
ASL RM G di Tivoli (RM)

Assegnazione presso Affari Generali e Coord.to delle Segreterie.

Collaborazione al processo dell'iter degli atti amministrativi adottati dal Direttore Generale; gestione delle Convenzioni dell'Azienda; responsabile aziendale per l'invio dei dati relativi all'Anagrafe delle Prestazioni consulenze al Ministero per la Pubblica Amministrazione e la semplificazione; referente aziendale per l'attività d'informazione e comunicazione degli eventi rivolta ai mezzi d'informazione, sotto la diretta supervisione della Direzione Generale in collaborazione con la S.O.S: U.R.P. Az.le.

dal 8/05/2001 – al  
15/07/2008

Assistente Amm.vo  
ASL RM G di Tivoli (RM)

Assegnazione presso la Segreteria della Direzione Generale.

Referente della Direzione Generale per la gestione dei Link-Eventi-Infoma del nuovo Portale Aziendale, in collaborazione con la S.O.S: U.R.P. Az.le; referente della Segreteria della Direzione Generale e di tutte le unità in staff per la cura degli inviti ed eventi del Direttore Generale; referente responsabile della "Rilevazione sulla situazione e le tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia" indetta dal Ministero per la Funzione Pubblica; assegnazione c/o L'Ufficio Relazioni Esterne della S.O.S. Coordinamento delle Segreterie per Comunicazione Esterna, cura dei rapporti con i mass-media ed organizzazione di eventi per l'Azienda;

dal marzo 2000 - al  
maggio 2001

Assistente amministrativo  
Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini di Roma

Assegnazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Cura del rapporto diretto con il pubblico; gestione dei reclami, delle informazioni, dei suggerimenti e delle segnalazioni da parte del cittadino; svolgimento di indagini volte alla verifica della Qualità percepita dagli utenti di detta Azienda; partecipazione alla stesura della *Carta dei Servizi*.

01/12/'99

Componente di Commissione esami finali del "Corso di formazione di valorizzazione delle risorse umane per il Giubileo – 2000", edizione n. 7, codice CFP7.

Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini di Roma.

svolgimento esami per gli operatori sanitari area emergenza e accettazione.

Dal 1999 - al 2000

Docente del "Corso di formazione di valorizzazione delle risorse umane per il Giubileo – 2000", edizione n. 7, codice CFP7.

Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini di Roma

■ insegnamento delle seguenti materie: orientamento al servizio, accoglienza e comunicazione, counseling, gestione del conflitto agli operatori sanitari (area emergenza e accettazione) dell'Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini;

■ argomenti del corso: Comunicazione attiva, passiva, gestuale, efficace; Gestione del conflitto e possibili ripercussioni sulle condizioni di "clima"; Empatia; Counselor; Agire comunicativo; Relazione d'aiuto, Ascolto attivo.

Dal 1/04/1997 - al 2000

Tirocinio per Sociologi  
Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini di Roma

Assegnazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Cura del rapporto diretto con il pubblico; gestione dei reclami, delle informazioni, dei suggerimenti e delle segnalazioni da parte del cittadino; svolgimento di indagini volte alla verifica della Qualità percepita dagli utenti di detta Azienda; partecipazione alla stesura della *Carta dei Servizi*

dal 1997 - al 1998

Collaborazione relazioni esterne  
società "La Sintesi s.r.l."  
Piazzale Roberto Ardigo, 31 – 00142 RomaCura delle relazioni esterne di due riviste tecniche del settore ambientale: *Acer* (Il Verde Editoriale) e *Geologia dell'ambiente* (Sigea).

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 29/05/13 Attestato di partecipazione al Percorso di formazione e aggiornamento FORUM PA 2013  
Roma, Palazzo dei Congressi, 28-29 maggio
- *Workshop* “Programmazione 2014-2020: l'uso innovativo dei fondi strutturali per la riforma del settore pubblico e l'ottimizzazione della macchina amministrativa”, a cura di KPMG
  - Officine Pa “Gestione documentale e conservazione sostitutiva secondo il nuovo CAD”, a cura di Microfoft; “Sanità e sicurezza delle informazioni: uno sguardo alle principali iniziative da intraprendere per rispondere alle evoluzioni del contesto normativo”; “dalla carta al Digitale: applicazione e benefici per la PA del formato PDF”;
  - Convegno: “Comunicare per Costruire Salute”;
  - Poster Session “Trasparenza e PA: la rete interna”.
- 12/01/12 e 15/12/11 Attestato di partecipazione a webinar Progetto “MiglioraPa. Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici”  
FORUM PA
- Il ciclo del CSM: dalla rilevazione al miglioramento del servizio
  - Il web e le frontiere della relazione con il cittadino.
- dal 1/02/2005 – al 10/02/2005 Attestato di frequenza del corso di formazione Azioni di formazione in comunicazione nella Pubblica Amministrazione degli Enti Locali della Regione Lazio” (120 ore). P.O.R. OB.3 FSE 2000/2006, Misura D2.  
Ente Regionale per la Comunicazione “Istituto Montecelio” presso l'Istituto Luigi Sturzo di Roma.
- Comunicazione esterna negli enti locali e nelle Aziende sanitarie; organizzazione degli Uffici Stampa; gestione dei rapporti con i mezzi d'informazione.
- 27/04/06 Incontro Seminario “La comunicazione in Sanità”  
Regione Lazio, Assessorato alla Sanità
- La Comunicazione esterna ed i rapporti con i mezzi d'informazione.
- dal 10/11/2004 – al 12/11/2004 Attestato di frequenza del Corso “Gli addetti alla segreteria di Direzione nella P.A”  
ISSEL di Roma.
- Elementi che regolano attività, capacità organizzative, standard di efficienza e abilità nelle relazioni pubbliche ed azioni di comunicazione degli addetti alla segreteria di Direzione.
- dal 22/11/2004 – al 17/12/2004 Attestato di frequenza del Corso on-line “Comunicazione esterna”  
Istituto Superiore di Sanità  
Viale Regine Elena, 299 - Roma
- La Comunicazione esterna ed i rapporto con i mezzi d'informazione.
- 01/01/01 Attestato di Partecipazione Convegno sul “Sistema delle Verifiche e la Valutazione della Dirigenza”  
Azienda Complesso Ospedaliero S. Filippo Neri di Roma.
- Il processo valutativo del personale dirigenziale delle aziende sanitarie.
- A.A.1997/1998 Corso Perfezionamento post-laurea (master di II° livello) in “Management Pubblico Sanitario dei Servizi”  
Università degli Studi di Roma “La Sapienza”, Facoltà di Sociologia
- Sistema dei servizi sanitari; fondamenti di diritto amministrativo e pubblico; elementi di diritto amministrativo; profili di legislazione sanitaria; ordinamento e organizzazione dei servizi sanitari; modelli e sistemi di welfare; progettazione ed organizzazione dei servizi sanitari; gestione del rischio clinico; Qualità dei servizi sanitari.
- A.A.1995/1996 Corso Perfezionamento post-laurea (master di II° livello) in “Metodologia della Ricerca Sociale”  
Università degli Studi di Roma “La Sapienza”, Facoltà di Sociologia
- Finalità: Preparazione specialistica nel campo della metodologia e delle tecniche della ricerca sociale empirica;  
Contenuti: progettazione dei dati; rilevazione dei dati; l'organizzazione dei dati in matrice; analisi e l'interpretazione teorica dei dati quantitativi.
- 1996 Attestato di collaborazione alla ricerca “I bisogni e i desideri di aggiornamento degli operatori del DSM USL RM E”  
AUSL ROMA E, DSM, Unità per l'aggiornamento e la Formazione del Personale
- Realizzazione del primo censimento e mappatura dei bisogni formativi degli operatori del D.S.M, finalizzato alla programmazione di corsi per medici, psicologi ed infermieri.
- 1996 Attestato di frequenza del Corso di Formazione e Perfezionamento sul Diritto dei Popoli  
“Fondazione Internazionale Lelio Basso per il Diritto e la Liberazione dei Popoli, Roma.

- A.A. 1994/1995** Diploma di frequenza del V corso Multidisciplinare Universitario di Educazione allo Sviluppo Unicef-Italia per l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza".  
Educazione interculturale, narrativa nel dialogo tra culture, economia internazionale, geografia, antropologia dei diritti umani, antropologia dell'educazione, salute e sviluppo umano, postmodernità e tradizione, antropologia teatrale, cooperazione allo sviluppo.
- 1995** Laurea in Sociologia ad indirizzo di Sociologia Urbana e Rurale Università degli Studi di Roma "La Sapienza".
- dall'A.A.1992-1993 all' A.A. 1993-1994** Partecipazione attività di ricerca seminariale cattedra di Sociologia urbana e rurale Università degli Studi di Roma "La Sapienza".  
Indagini sperimentali sulle comunità locali urbane e presso il Comune di Grottaferrata

**COMPETENZE PERSONALI**

**Lingua madre** Italiana

**Altre lingue**

COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
A2	A2	A1	A2	A2

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**Competenze comunicative** buone competenze comunicative acquisite durante la mia esperienza di referente aziendale per l'attività d'informazione e comunicazione pubblica:

redazione e trasmissione di comunicati stampa; organizzazione di eventi per la Direzione Generale

**Competenze organizzative e gestionali** buone competenze organizzative acquisite durante la mia esperienza di referente della Segreteria della Direzione Generale e di tutte le unità in staff per la cura degli inviti ed eventi del Direttore Generale.

organizzazione della Prima Conferenza dei Servizi della ASL ROMAG;  
gestione e organizzazione dell'ufficio stampa-comunicazione e *tutor* di tirocinanti in Azienda, laureandi in Scienze della Comunicazione.

**Competenze informatiche** ■ buona padronanza degli strumenti Microsoft Office  
■ conoscenza programmi per il trattamento e l'elaborazione statistica dei dati: Spss 6.0, Spsswin, DBase 4.0 e DB3.

**Patente di guida** B

**Presentazioni** Indagine sulla "Comunicazione di Eventi Spiacevoli" tra operatori ed utenti dell'Azienda S. Camillo-Forlanini, Conferenza Nazionale della Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria (V:R.Q.), 14-17 Giugno 1997, Palazzo dei Congressi, Roma.

**Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

**ALLEGATI**

Tivoli, lì \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_