

CURRICULUM VITAE

Informazioni Personali

<i>Nome e cognome</i>	Giovanna Cioffi
<i>Data di nascita</i>	01.08.59
<i>Qualifica</i>	Dirigente Amministrativo
<i>Amministrazione</i>	A.O. San Gerardo di Monza
<i>Incarico attuale</i>	Direttore S.C. U.O. Acc. e Amministrazione Dipartimenti Sanitari
<i>Numero telefonico ufficio</i>	039.2339814

Titoli di studio e professionali ed esperienze lavorative

<i>Titolo di Studio</i>	Laurea in “Scienze Politiche” – voto: Centodieci con Lode Università degli Studi di Salerno
<i>Specializzazione</i>	Master Universitario biennale di II livello in “Economia e Gestione delle Aziende Sanitarie” voto: Centodieci Università Carlo Cattaneo –LIUC- di Castellanza (VA)
<i>Esperienze professionali (incarichi ricoperti)</i>	<p><u>AZIENDA OSPEDALIERA - Ospedale S.Gerardo – Monza –</u></p> <p>Direttore di Struttura Complessa : U.O. Accoglienza e Amministrazione dei Dipartimenti Sanitari (U.O. AADS) dal 01.05.2006 ad oggi</p> <p>La U.O. si colloca nell’Area di supporto direzionale e svolge le proprie funzioni direttamente in staff alla Direzione Generale. E’ organizzata in tre Aree: <u>CUP</u>, <u>Ricoveri</u>, <u>Libera Professione</u>. Realizza il supporto amministrativo ai dirigenti responsabili dei Presidi Ospedalieri Aziendali ed ai dirigenti responsabili dei Dipartimenti Sanitari Aziendali, al fine di garantire governance e corresponsabilizzazione dei professionisti, di realizzare gli obiettivi di governo dell’offerta (attività ambulatoriale e ricoveri), attraverso l’aumento di flessibilità/elasticità organizzativa (utile per rispondere velocemente ai cambiamenti di mercato ed al continuo adattamento dell’organizzazione a percorsi assistenziali di eccellenza, sempre personalizzati a misura di paziente) mediante: la creazione di un ambiente di lavoro partecipato ed attrattivo usando strumenti quali la riqualificazione, formazione e crescita professionale degli operatori; l’implementazione del sistema informativo integrato aziendale; l’integrazione dei processi; il controllo dei tempi di attesa e l’analisi delle criticità in collaborazione con la Direzione Sanitaria di Presidio al fine di migliorare il governo dell’offerta; la semplificazione dei percorsi di accesso ed accoglienza del cittadino e dei percorsi diagnostico-terapeutici sia intra che interdipartimentali (PDT). In questo contesto il marketing rappresenta un valido strumento utile per lo sviluppo sia dell’attività istituzionale che dell’attività libero professionale.</p> <p>Progetti realizzati:</p> <ul style="list-style-type: none">- Integrazione al sistema informativo aziendale dei processi interni ai dipartimenti, mediante decentramento all’interno dell’Azienda dei software gestionali aziendali al fine di semplificare il percorso paziente sia con la possibilità di prenotare e refertare direttamente prestazioni specialistiche di follow-up o di controllo, sia di programmare un ricovero/intervento dalla fase di pre-ricovero alla lista operatoria, realizzando la tracciabilità in tempo reale dei PDT organizzati.- Sviluppo del sistema di informazioni sanitarie, avente come target sia l’operatore che il cittadino, mediante l’utilizzo dei nuovi canali informativi di cui alle tecnologie internet/intranet (es. offerta sanitaria, Portale, SISS).- “Agende Informatizzate” per consentire la massima semplificazione all’accesso alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e realizzare in tempo reale la massima trasparenza dei tempi di attesa- “Rete aziendale CUP” cui sono collegati informaticamente tutti gli sportelli di prenotazione ambulatoriale (n. 80 postazioni lavoro), le Farmacie del territorio di interesse aziendale (43

farmacie su 13 Comuni) ed il Call center regionale (progetto regionale CRS SISS). Questo sistema consente al cittadino di accedere anche in farmacia per prenotare e pagare il ticket, o prenotare telefonicamente..

- Certificazione ISO delle procedure di accesso degli stranieri.
- Piano di riorganizzazione dell'attività libero-professionale intra-moenia per il triennio 2007/2009.

Prima di arrivare all'attuale posizione ho maturato dal 1996 al 2005 un'esperienza professionale nel settore dell'accoglienza, della qualità, del recupero crediti degli oneri di degenza, dei flussi informativi, della comunicazione e dell'attività libero professionale, che ha consentito una riorganizzazione di queste aree ed una attenzione al costante miglioramento per renderle più aderenti alla organizzazione aziendale ed alle aspettative del cittadino. Inoltre ho definito, in collaborazione con il Servizio Informativo Aziendale, le procedure necessarie allo sviluppo del sistema informativo integrato aziendale .

Questi in sintesi gli obiettivi realizzati:

Area Accoglienza

- "Progetto Degenza", informatizzati gli uffici accettazione ricoveri e del Pronto Soccorso.
- "Progetto CUP", informatizzati tutti gli sportelli aziendali del Centro Unificato di Prenotazione, centralizzati e decentrati presso i Dipartimenti Sanitari.
- "Carta dei Servizi",
- "Qualità ISO 9001", Certificazione delle procedure che regolano l'attività degli sportelli preposti all' accoglienza.
- "Recupero crediti" di degenze: dal 1998 al 2008 incassati € 7.400.000,00

Area marketing e comunicazione

- "Progetto di riorganizzazione e sviluppo dell'attività specialistica ambulatoriale" riferita a 5 Poliambulatori afferiti all'Azienda Ospedaliera a seguito della legge regionale n. 31/97.
- Gestione di eventi aziendali
- "Riorganizzazione della rete dei punti prelievo aziendali";
- " Pubblicità all'interno dell'A.O. e Sponsorizzazioni"
- Reingegnerizzazione della struttura marketing aziendale in staff alla Direzione Generale (Settori Front-line, Libera professione, Comunicazione)
- Analisi di mercato, dello scenario ambientale, della domanda, della concorrenza e dell'offerta. Il marketing mix . Lo sviluppo ed il piano marketing.

Area libera professione

- "Progetto attività ambulatoriale libera professione", avviato Poliambulatorio con accesso e flussi dedicati alla Attività Libero professionale
- "Progetto accoglienza Libera professione", sportelli dedicati all'accesso alla L.P.
- "Sviluppo attività di degenza in libera professione", riorganizzati i posti letto presso i reparti, con camere dedicate.
- Convenzionamento con strutture esterne e con gli studi professionali privati.
- Convenzioni attive con Aziende pubbliche e/o private non accreditate per l'erogazione di attività specialistica (Attività resa dai servizi di laboratorio, anatomia patologica, radiodiagnostica, ecc).
- Convenzioni attive di collaborazione e consulenza

Dati sintetici relativi al dimensionamento dell'A.O. San Gerardo di Monza:

L'Azienda è organizzata in due Presidi, uno ospedaliero ed uno territoriale, che comprendono l'Ospedale Nuovo ed un Poliambulatorio a Monza, l'Ospedale di Lissone .

L'A.O. si classifica tra le prime Aziende Lombarde, con 900 posti letto, n.17 sale operatorie e circa 2500 dipendenti. Ospita una Centrale operativa 118 per l'emergenza sanitaria, è sede della facoltà di Medicina e Chirurgia della seconda Università degli Studi di Milano Bicocca e del corso di formazione per medici di medicina generale.

Dati sintetici U.O. AADS

Ricoveri anno 2008 n. 60.981 per un valorizzato di € 171.244.145,00

Prestazioni ambulatoriali anno 2008 n. 3.763.226 per un valorizzato di € 66.457.590,00

Crediti di degenza incassati mediamente in un anno € 1.000.000,00 (al 2008 incassati € 7.400.000,00)

Accessi agli sportelli CUP aziendali anno 2008 - incassi ticket anno 2008 € 6.931.000,00

Farmacie collegate alla Rete CUP n. 43 su 13 Comuni

Aziende Sanitarie private collegate alla Rete CUP per la prenotazione della libera professione n.6

Area Libera professione anno 2008 fatturato € 11.000.000,00

	<p>Precedenti esperienze lavorative:</p> <p><u>AZIENDA USSL 41 (già USSL 75/VI) – Milano</u> – Area Gestione del Personale – dal 1992 al 1996</p> <p><u>STUDIO PROFESSIONALE Pierfrancesco Lupi</u> – (Revisore Contabile -Consulenza Aziendale, Fiscale e Contabile) pratica professionale dal 1988 al 1991</p> <p><u>IMEF S.r.l.</u> (Istituto Superiore per la formazione manageriale nel Mezzogiorno) – Docenze in materia di diritto ed economia internazionale - 1990</p> <p><u>Azienda CO.ME.CO. S.p.A.</u> - Area gestione del personale - dal 1982 al 1987</p>
<p>Capacità linguistiche</p>	<p>INGLESE studi universitari ed in Inghilterra presso “The Hampstead Garden Suburb Institute” - Londra</p> <p>FRANCESE studi universitari</p>
<p>Capacità nell’uso di tecnologie</p>	<p>Applicativi office (excel, word, power point), publisher, business object e sw gestionali aziendali di servizio.</p>
<p>Altro (partecipazione a convegni e seminari, pubblicazioni, collaborazioni a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che il dirigente ritiene di dover pubblicare)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ATTIVITA’ DI DOCENZA: <ul style="list-style-type: none"> UNIVERSITA’ LIUC di Castellanza (VA) - 2006 Docente al Corso di formazione manageriale per coordinatori sanitari - Modulo “Organizzazione ed economia delle aziende sanitarie” - Argomento: “Il sistema informativo aziendale e la gestione delle informazioni” A.O. SAN GERARDO DI MONZA - Coordinatore e docente dei seguenti corsi rivolti al personale addetto a funzioni di accoglienza: <ul style="list-style-type: none"> “Accesso dei cittadini all’assistenza sanitaria” - 1999 “L’Offerta dei servizi ambulatoriali” - 2000 “Il ruolo del personale di front-line nel rapporto con i cittadini” - 2001 “Corso di aggiornamento per coadiutori amministrativi” - 2001 “La comunicazione efficace rivolta al cliente interno-esterno” - 2002 “La fase di verifica della partecipazione alla spesa sanitaria in materia di esenzioni” - 2003 “Accoglienza e formazione per il personale neoassunto” - 2006/2007 “Supporto amministrativo tra evoluzioni normative e percorsi clinici di accoglienza”- 2007 • PUBBLICAZIONI <ul style="list-style-type: none"> <u>“NUOVA RASSEGNA GIURIDICA” - Firenze</u> Articolo pubblicato sulla rivista n.5 del 1.3.1998 dal seguente titolo: <ul style="list-style-type: none"> “ Nuove prospettive nella disciplina dell’azione di rivalsa per spese di ospedalità nei casi di responsabilità di terzi - (Legge Finanziaria 1998, art.38) “ <u>“IL CONSIGLIO DI STATO” - ROMA</u> MENZIONE del sopracitato articolo NELLA RASSEGNA STAMPA <u>“GESTIONE QUALITA’ “ - Milano</u> Articolo pubblicato sulla rivista n. 1 di sett/ottobre 2002 – dal titolo “Miglioramento Continuo – la qualità in A.O.” <u>“SANITA’ PUBBLICA E PRIVATA”</u> Rivista di diritto, economia e management in sanità. Maggioli editore <ul style="list-style-type: none"> Articolo pubblicato sul n. 2 marzo-aprile 2006, nella sezione Economia e management – dal titolo “Ospedali e Solventi: ‘E alla fine paga sempre la regione’

• FORMAZIONE:

POLITECNICO – Università degli studi di Milano -

“Analisi e riprogettazione dei processi di produzione dei servizi sanitari”

SDA BOCCONI - Milano

Corsi di formazione e convegni:

- “Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e Customer Satisfaction in Sanità. USL e Ospedali: comunicare per competere”
- “Pubblico e Privato per la gestione dei Servizi Sanitari”
- “La riorganizzazione delle aziende sanitarie”
- “La qualità in sanità”
- “Le scelte pubbliche nelle strategie di acquisto delle aziende sanitarie”
- “Nuovi modelli di gestione finanziaria per le Pubbliche amm.ni: la cartolarizzazione dei crediti e la securitization in campo immobiliare”
- “L’autonomia manageriale per la sanità pubblica in crisi”
- “Management in sanità”
- “IL marketing nelle aziende sanitarie” (primo e secondo modulo)

CAMERA PER LA MEDIAZIONE DELLE CONTROVERSIE DI MONZA

-Corso base “Come negoziare e far negoziare”

-Corso avanzato “Come negoziare e far negoziare”

IL SOLE 24 ORE – Milano - “Assistenza Sanitaria Integrativa”

IREF (Istituto Regionale Lombardo di formazione per la pubblica amm.ne)- Milano

- Corso “Pianificazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse umane nella USSL”
- Convegno “La nuova scheda di dimissione ospedaliera”

REGIONE LOMBARDIA – Milano

- “Assistenza sanitaria agli stranieri extracomunitari in Italia”
- “La comunicazione pubblica dopo la legge 150”
- Convegno: “La Carta dei Servizi Sanitari”

SYSTECH (Systems Tecnology institute S.r.l.) - Milano

“Centri Unificati di Prenotazione : evoluzione e tecnologia”

A.O. SAN GERARDO – Monza

- “Il controllo di gestione ed il budget nelle aziende sanitarie”
- “Sistema qualità aziendale”
- “Le aziende sanitarie ed il fisco”
- “Acquisti on line nella sanità pubblica”
- “Fare insieme per vincere insieme”

MOSAN – REGIONE LOMBARDIA - Milano

- “Processo di aziendalizzazione della sanità”
- “Sponsorizzazioni in sanità. Il sistema di relazioni tra imprese, regioni ed aziende sanitarie”

nell'ottica del marketing, della pubblicità e della comunicazione in sanità”

- “Risk management in sanità”
- “L’innovazione gestionale in sanità: il ruolo delle fondazioni”

ACCADEMIA NAZIONALE MEDICINA – Milano -

- “Il D.Lgs. 229/99. Continuità, problemi e prospettive”
- “Manager sanitari e comunicazione”

INFOR – Monza - “Organizzare e gestire l’attività libero professionale intramoenia”

CERISMAS – Milano - “Misurazione e controllo delle performance nelle aziende sanitarie: realtà o utopia?”

GALGANO & ASSOCIATI s.r.l. – Milano - “L’integrazione eccellente tra uffici”

FONDAZIONE MEDTRONIC ITALIA – Monza - “Evoluzione e valorizzazione personale e di team”

BIOSISTEMI – Milano - “Il Sistema Qualità delle strutture Sanitarie Le norme UNI EN ISO 9000”