

CURRICULUM VITAE REDATTO AI SENSI DEGLI ART. 46 E 47 DEL D.P.R. 28.12.2000, N. 445

La sottoscritta PALMA CATERINA STUCCHI, nata a Vimercate (MB) il 29/06/1967, ai sensi e per gli effetti degli articoli 46 e 47 e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 nelle ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara che le informazioni riportate nel presente curriculum vitae corrispondono a verità.

INFORMAZIONI PERSONALI Palma Caterina Stucchi


: [REDACTED]



@ [REDACTED]

**ESPERIENZA
PROFESSIONALE**

(16.11.2018 – tutt'oggi)

Dirigente Amministrativo a tempo determinato-indeterminato

A.S.S.T. di Bergamo Est, Seriate (BG). Italia

SSD ACCOGLIENZA E CUP AZIENDALI

- gestione, monitoraggio e presidio, attraverso l'organizzazione e il coordinamento del lavoro di un gruppo di circa 120 operatori, del processo di accoglienza, accettazione e rendicontazione delle attività ambulatoriali e dei servizi sanitari garantendo l'integrazione dei processi amministrativi trasversali ma anche il miglioramento e la semplificazione dei servizi e della loro accessibilità.

La mission è quella di favorire il passaggio da un insieme di singoli ospedali e distretti ad un sistema integrato in grado, mediante il modello a rete, di rispondere ai bisogni del cittadino favorendo la realizzazione di punti di accesso multidimensionali.

- Il supporto alla Direzione Strategica si esplicita attraverso:
 - la rimodulazione dell'offerta sanitaria e socio sanitaria, in stretta collaborazione con i rispettivi Direttori, in relazione ai mutamenti organizzativi aziendali e all'evoluzione normativa, concorrendo alla predisposizione di atti di indirizzo uniformi nonché all'applicazione di disposizioni regionali o nazionali;
 - il governo e il monitoraggio delle agende di prenotazione/accettazione di prestazioni ambulatoriali (SSN, Libera Professione e di Screening) al fine di garantire omogeneità nelle modalità di accesso all'offerta delle

medesime sia dai canali interni (CUP, Reparti e Servizi) che esterni (CCR, Farmacie e Privato Cittadino) con riferimento al Polo Ospedaliero e Territoriale;

- la ridefinizione dell'intera filiera di servizi al fine di rispondere a una logica unitaria in grado di superare i tradizionali confini tra Ospedale e Territorio con la predisposizione di nuovi modelli organizzativi finalizzati alla realizzazione di percorsi di accoglienza innovativi e digitali perseguendo un modello che favorisca l'integrazione tra le attività amministrative, sanitarie e socio sanitarie;
- la realizzazione di un sistema condiviso di valori, di logiche e di metodologie operative, funzionale all'integrazione di attività amministrative generali e di analisi, sviluppo e attuazione di attività finalizzate all'organizzazione dei servizi di accoglienza a supporto dell'area sanitaria e sociosanitaria che, elaborate nell'ambito di attività centralizzate, conseguano il loro sviluppo e trovino la loro applicazione nella realtà ospedaliera e territoriale.
- Con riferimento alle risorse umane gestite:
 - pianificare il fabbisogno delle risorse umane necessarie a garantire un livello di servizio in linea con gli standard e le linee di indirizzo aziendali, elaborando a tal fine programmi di accoglienza, inserimento e affiancamento del nuovo personale assegnato. Tale attività è svolta in raccordo con la SC Gestione e Sviluppo delle Risorse Umane;
 - assicurare l'organizzazione, la gestione, l'integrazione e la valorizzazione del personale amministrativo che opera nei servizi di front/back office dell'ASST, garantendo il miglior impiego in termini di competenza, efficacia e qualità nonché il continuo aggiornamento attraverso l'individuazione di obiettivi e progetti formativi specifici;
 - assicurare che la valutazione delle performance rappresenti un momento di condivisione con gli operatori rispetto al miglioramento delle prestazioni, al censimento delle competenze e all'individuazione di comuni soluzioni a possibili punti di debolezza;

- costituire un pull unico di risorse umane che prestino l'attività lavorativa, sulla scorta delle esigenze aziendali di impiego, superando la settorialità di assegnazione a beneficio di una più razionale individuazione dei contingenti fabbisogni di presidio dei servizi;
- ricondurre il personale di tutte le sedi aziendali ad un'unica direzione, che ne orienti le istruzioni e le modalità operative, garantendo all'Azienda che lo stesso possa svolgere l'attività in modo coordinato e funzionale alle indicazioni aziendali.

Ciò consentirebbe:

- di garantire il mantenimento degli standard dei servizi così come richiesti dall'Azienda, in quanto ogni operatore è messo nella condizione di svolgere la propria mansione in modo trasversale su tutti i servizi aziendali;
- una gestione per macro area attraverso l'impiego flessibile degli operatori sia per mansioni che per presenza nelle diverse sedi;
- ad ogni operatore di sentirsi parte integrante dell'intero servizio e non solo della singola unità locale, sviluppando una visione globale dei processi e sentendosi pienamente consapevole dell'importanza del singolo contributo in ciascuna fase;
- una comunicazione sinergica attraverso la creazione di un network virtuoso, anche extra aziendale, generando un miglioramento prestazionale e una riduzione dell'appiattimento operativo;
- la creazione di contenuti finalizzati all'addestramento ottimale degli operatori che, attraverso processi coordinati e condivisi, tutelino l'Azienda, in caso di turnover o nuove assunzioni di personale, di superare la frammentazione e la dispersione di contenuti dando garanzia di continuità dell'operatività;
- un'organizzazione del lavoro e un'ottimizzazione del tempo e delle risorse per una gestione del personale più efficiente ed efficace.
- gestione dell'attività di recupero crediti per mancati pagamenti, in linea con le indicazioni normative e aziendali;
- gestione dell'attività amministrativa relativa agli utenti stranieri (stranieri

STP, stranieri comunitari, stranieri solventi) ed al personale navigante anche per gli aspetti giuridico-amministrativi.

(01.04.2003 – 29.03.2006)
(30.06.2006 – 15.11.2018) **Collaboratore Amministrativo prof. a tempo determinato - indeterminato**
A.S.S.T. di Bergamo Est, Seriate (BG), Italia

Posizione Organizzativa – Coordinamento delle attività e delle risorse umane dei servizi amministrativi decentrati

SC Affari Generali e del Territorio e successivamente SS Gestione Amministrativa Integrata articolazione della SC Gestione Risorse Umane

(da maggio 2001 – 31.03.2003) **Coadiutore Amministrativo a tempo determinato**
Società Interinale Worknet presso AO Bolognini di Seriate , Seriate (BG), Italia

Sviluppo e realizzazione Progetto Pilota: creazione di una sede permanente di studio, formazione e confronto – Coordinatore del personale amministrativo FO a supporto della SC Gestione Risorse Umane.

**ISTRUZIONE e
FORMAZIONE**

1996 **Laurea in scienze politiche**
Laurea quadriennale vecchio ordinamento
Università degli Studi di Pavia

1987 **Diploma**
Maturità tecnica di ragioniere e perito commerciale
Istituto G. Oberdan di Treviglio, Bergamo

1988-1992 **Trasferimento per studio/lavoro: Cheltenham, Londra e Toulouse**

1997 **Corso di Management**
Training Kaeser Milano

1998 **Corso di Public Speaking**
Studio Schellebrid Milano

2003-2023 **Partecipazione a corsi di formazione**
(Formazione in materia di anticorruzione-Legge 190/12, Prevenzione della corruzione, trasparenza e accountability, Sviluppo della leadership in sanità, Privacy. Dal Decreto legislativo 196/2003 al Regolamento europeo 679/2016 (GDPR), Regolamento europeo 679/16 GDPR, Le risorse umane nella riforma della PA: strumenti di organizzazione e sviluppo, PEVAC dei Presidi Ospedalieri, D.Lgs 81/2008 Formazione in tema di salute e sicurezza sula lavoro dirigenti, Cyber Challenge, PanFlu, Telemedicina: dalla Normativa alla Normalità, La dimensione organizzativa nelle Aziende sanitarie: relazioni, competenze, responsabilità, etc.).

2023 Progetti presentati in Azienda

- Progetto di riorganizzazione dei servizi amministrativi di front office e del servizio di portineria dell'ASST di Bergamo est;
- Proposte di riorganizzazione dell'attività di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali erogate in regime di Libera Professione dell'ASST di Bergamo est;
- Hall accogliente: servizio di accoglienza, informazione e orientamento del cittadino all'interno dell'ASST di Bergamo Est;
- Collaborare per migliorare: Il partenariato tra ospedale e Territorio – Un nuovo modello di presa in carico: la centralità dei bisogni e l'integrazione tra Polo ospedaliero e Territoriale;
- Smart & Digital Hospital a Human – Centred Design e l'allegato Nuovo piano di organizzazione;
- Il front office di Pronto Soccorso: il nuovo servizio per la presa in carico globale del cittadino.

2024 Progetti presentati in Azienda

- Totem Multifunzione: la nuova via di accesso digitale ai servizi amministrativi dell'ASST Bergamo Est.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Letture	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	B2	B2	C1
Francese	C1	C1	C1	C1	C1

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative e relazionali

Buone capacità comunicative, relazionali e di ascolto acquisite durante il percorso professionale e formativo.

Il ruolo di dirigente amministrativo responsabile di un numero rilevante di risorse umane e il continuo contatto con diverse figure professionali interne/esterne all'Azienda mi ha portato a sviluppare una buona capacità di mediazione e di confronto.

Ogni struttura aziendale altro non è che il risultato delle persone che la compongono ed è per questa motivazione che opero quotidianamente ascoltando le opinioni, le idee e i suggerimenti dei colleghi con i quali entro in relazione ed è questo approccio positivo ed empatico che mi porta a ricercare quotidianamente collaborazione e sinergia.

Inoltre, sono convinta che l'esempio che diamo ogni giorno ai nostri collaboratori, sia trainante e coinvolgente, portandoli a lavorare al meglio delle loro possibilità.

È per questo che spirito di squadra, impegno, passione, dedizione, disponibilità, responsabilità, rispetto, motivazione e supporto non possono mancare nella conduzione di un gruppo finalizzato allo sviluppo, al benessere ed al raggiungimento degli obiettivi, in modo efficace ed efficiente.

Competenze organizzative e gestionali

Ricerco sempre l'introduzione di innovazioni operative, procedurali e tecnologiche, favorendo le semplificazioni dei processi e delle procedure. Organizzazione e coordinamento di gruppi e tavoli di lavoro anche interdisciplinari e interaziendali. Capacità di pianificazione, programmazione e stesura di progetti e piani di lavoro in una logica di valorizzazione, qualificazione ed omogeneizzazione della gestione complessiva delle attività, con un'attenzione particolare ai processi produttivi secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazioni e delle informazioni	Comunicazioni	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente Intermedio	Utente intermedio

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato
 Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

ULTERIORI INFORMAZIONI

Patente di guida B

Hobbies Lettura e attività sportiva: corsa, tennis, fitness

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" e dell'art. 13 GDPR (Regolamento UE 2016/679).

Bergamo, 22 maggio 2024

Palma Caterina Stucchi