

INFORMAZIONI PERSONALI

Di Palo Loredana

 Via G. B. Grassi 74, 20157 Milano (Italia) 0239042237 dipalo.loredana@asst-fbf-sacco.it

POSIZIONE RICOPERTA

Direttore di Struttura Complessa Accoglienza e Urp

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Feb. 16–alla data attuale

Direttore della Struttura Complessa “Accoglienza e Urp ASST FBF-Sacco”

Gestione amministrativa dell'attività ambulatoriale e dei Cup aziendali sia in attività istituzionale che in Libera professione

Gestione delle attività dell'ufficio ricoveri

Gestione degli urp dei 4 presidi ospedalieri e territoriali

Gestione dell'attività di mediazione trasformativa dei conflitti

■

1 Gen. 10–Feb. 16

Direttore della Struttura Complessa Accoglienza e Urp dell'AO L.Sacco, già Urp e Sistemi di accesso

Dic. 08–1 Gen. 10

Dirigente Amministrativo con incarico di responsabile di struttura semplice di "ufficio relazioni col pubblico e comunicazione e sistemi di accesso" dell'AO L.Sacco

11 Apr. 07–10 Mar. 08

Incarico ad interim di Responsabile dell'Ufficio Dirigenziale "Sistemi di Accesso-Marketing e libera professione"

1 Set. 04–Dic. 07

Dirigente amministrativo a tempo determinato ai sensi dell'art.15 septies del D Lgs 502/92 dell'Ufficio Relazioni col Pubblico e comunicazione"

97–04

Responsabile dell'ufficio relazioni col pubblico e carta dei servizi

90–97

Referente per la formazione aziendale

75–90

Tecnica di laboratorio

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 74 **Diploma di Scuola media Superiore (60/60)**
ITIS MOLINARI, Milano
- 90 **Laurea in lettere (110e lode)**
Università degli studi, milano
- 90 **Corso lungo per formatori**
SDA Bocconi, Milano
- 94 **Titolo di perfezionamento in General Management in sanità (votazione 5/5 e premio)**
SDA Bocconi
- 95 **Corso avanzato di General Management in Sanità (5/5)**
SDA Bocconi, Milano
- 00 **Corso ai sensi L.150/2000 per Responsabile di Uffici relazioni col pubblico (voto A)**
IREF, Milano
- 10 **Corso regionale per mediatori di conflitti**
Eupolis, Milano
- 14 **Corso DIAS per Direttori di Azienda Sanitaria**
Eupolis, Milano

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre italiano

Altre lingue

COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
inglese B2	B2	B2		B1
francese B2	B2	B2	B1	

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

Competenze comunicative

Esperienza consolidata nella relazione con l'utenza (collaborazione con Iref nella conduzione del progetto Protos per migliorare i rapporti tra ospedale e utenza)
Docenza in corsi di formazione interni ed esterni IREF su tecniche di comunicazione
Docenza (Sociologia generale) presso il Corsi di laurea per infermieri anni 2001-2005)

Competenze organizzative e

Partecipazione a progetti intervento (analisi organizzativa, studio della capacità imprenditoriale interna)

gestionali) svolti in collaborazione con il Cergas Bocconi)
Elaborazione di modelli incentivanti
formulazione di progetti aziendali per il rientro dei tempi di attesa

Competenze professionali Partecipazione ai tavoli di lavoro regionali per la elaborazione della normativa regionale sulle attività di customer satisfaction e gestione dei reclami

Competenze digitali padronanza della suite di ufficio

Patente di guida B