

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MARIA GIUSEPPINA BENVIGNÙ**

Indirizzo **VIA GIUSTINIANI 2, 35128 PADOVA**

Telefono **049 8213121**

E-mail **mariagiuseppina.benvegnu@aopd.veneto.it**

Nazionalità **italiana**

ESPERIENZE LAVORATIVE

- Date Dal 18 agosto 1997 ad oggi
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda Ospedale-Università Padova – via Giustiniani, 2 – 35128 Padova
 - Tipo di impiego **Collaboratore Amministrativo Professionale Esperto**
 - Principali mansioni e responsabilità
 - Dal 1/6/2022 Incarico di Organizzazione “**Coordinamento attività area comunicazione, qualità e volontariato**” per l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (conferito con Delibera del Direttore Generale n. 1185 del 6/6/2022).
 - Dal 1/1/2017 ad oggi: **referente dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico**.
 - Dal 01/06/2015: titolare di **Posizione Organizzativa 2ª fascia** per “**Coordinamento attività area comunicazione, qualità e volontariato**” dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (conferita con Delibera del Direttore Generale n. 751 del 22/05/2015 e successivamente confermata, che prevede anche la gestione ed il coordinamento di una media di **15 dipendenti** e **n. 2 tirocinanti** del Servizio Integrazione Lavorativa (SIL dell’Ulss 6 Euganea);
 - Dall’1/1/2012 al 31/05/2015: titolare di **Posizione Organizzativa 1ª fascia** per “**Area Comunicazione**” dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (conferita con Delibera del Direttore Generale n. 849 del 26/07/2012 e successivamente confermata);
 - Dal 01/01/2003 ad oggi: categoria Ds profilo amministrativo (collaboratore amministrativo professionale esperto);
 - Dal 29/12/1998 al 31/12/2002: categoria D profilo amministrativo (collaboratore amministrativo professionale a tempo indeterminato).
 - Dal 15/06/1998 al 28/12/1998: categoria C profilo amministrativo (assistente amministrativo a tempo indeterminato);
 - dal 18/08/1997 al 14/06/1998: categoria C profilo amministrativo (assistente amministrativo straordinario);
- Responsabilità:**
- componente del team per il coordinamento dell’*Osservatorio permanente dell’esperienza dei pazienti e indagine di clima organizzativo – Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore S. Anna di Pisa* (Prot. n. 0046135 del 07/07/2022)
 - organizzazione di **eventi pubblici aziendali** su incarico della Direzione (es. Concerto “**Armonie. Concerto dedicato alla città dai medici, infermieri e studenti musicisti**” in collaborazione con il Comune di Padova, l’Università degli Studi di Padova e i Solisti Veneti – luglio 2020; Evento “**MusicAIParco**” in collaborazione con il Comune di Padova – luglio 2017)
 - **figura chiave e formatore** nell’ambito del **Progetto FSEr** (nomina con nota Direttore Generale Prot. n. 17578 del 19/03/2019)
 - componente del “**Gruppo Privacy** dell’Azienda Ospedaliera di Padova per il supporto al Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RPD) e del Board/RPD nonché per coadiuvare il Referente Privacy aziendale nell’attuazione degli adempimenti di adeguamento al Regolamento UE 2016/679 in materia di Protezione dei Dati personali” costituito con Delibera del Direttore Generale n. 846 del 06/07/2018;

- componente della **Commissione Mista Conciliativa** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nominata con Delibera del Direttore Generale n. 1618 del 22/12/2017 e con Delibera del Direttore Generale n. 376 del 01/03/2022;
- referente aziendale (nominata con nota del Direttore Sanitario Prot. n. 7749 del 07/02/2017) per il **GdL "Portali"** presso il Consorzio **Arsenà**, nell'ambito del progetto di cui alla nota della Regione Veneto Prot. n. 518617 del 27/12/2016 avente per oggetto *Indicazione di configurazione e comunicazione nei siti/portali delle Aziende ULSS ed Ospedaliere, a seguito dell'attuazione della legge 19/2016 del 25 ottobre 2016*;
- referente aziendale (nominata con nota del Direttore Generale Prot. n. 55530 del 21/09/2015 avente per oggetto *Comunicazione nuovo Referente Comunicazione. Rif. Progetto Fascicolo Sanitario Elettronico regionale FSEr*) per il **GdL "Comunicazione – Progetto Fascicolo Sanitario Regionale FSEr"** presso la Regione Veneto e il Consorzio **Arsenà**;
- referente aziendale, dal 2015 a marzo 2021, per i **"Bollini Rosa"** e per le iniziative promosse da **ONdA**;
- componente di parte aziendale, dal 12/02/2015 al 31/21/2020, del **Comitato Unico di Garanzia** dell'Azienda Ospedaliera di Padova (Deliberazione del Direttore Generale n. 195 del 12/02/2015);
- Componente, da giugno 2010, del **Tavolo del Benessere Organizzativo** dell'Azienda Ospedaliera di Padova (Deliberazione del Direttore Generale n. 627 del 11/06/2010);
- Componente, da dicembre 2009, del **Comitato Tecnico per la gestione HPH** – Health Promoting Hospitals & Health Services (Deliberazione del Direttore Generale n. 1304 del 29/12/2009);
- referente, all'interno dell'URP, del **processo di comunicazione**; (realizzazione e gestione di: Carta dei Servizi, Carte di Accoglienza delle varie UU.OO., opuscoli e guide informative; aggiornamento del sito internet aziendale e della intranet per le aree di competenza; gestione dei processi di comunicazione interna ed esterna; ...)
- referente all'interno dell'URP del **processo di Partecipazione ed Empowerment**: rapporti con le associazioni di volontariato (dal 2012 al 2014 anche per il territorio della Saccisica): rapporti con le associazioni di volontariato (processi partecipativi, realizzazione di diverse iniziative di tipo innovativo, come progetti per l'accoglienza del malato, servizio per l'ospitalità dei familiari del malato, rete delle case di accoglienza); predisposizione di guide ed opuscoli informativi; coordinamento di associazioni di volontariato nell'ambito di varie iniziative (Conferenze Consultive del Volontariato, Civitas, Volontariato in Chiostro, Volontariato in Ospedale, Giornata del Cuore, Festa del Volontariato della Saccisica, ...); organizzazione di numerosi corsi di formazione rivolti ai volontari afferenti all'Azienda Ospedaliera di Padova.
- gestione per gli aspetti tecnico-organizzativi di **eventi e manifestazioni pubbliche** (FORUM PA: coordinamento a livello regionale delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere del Veneto, CIVITAS, ...) **ed aziendali** (giornate per la promozione della salute, concerti per i malati e per le loro famiglie, ...)
- referente, all'interno dell'URP, per gli aspetti tecnico-organizzativi relativi ad **eventi formativi e convegni** realizzati nell'ambito di vari progetti (Conferenze dei Servizi, implementazione della Carta dei Servizi, Umanizzazione, Conferenze Consultive del Volontariato, Qualità percepita, ...)
- da marzo 2007 a novembre 2011: funzioni di **segreteria per il Comitato Pari Opportunità Interaziendale** (Azienda Ospedaliera di Padova, Azienda ULSS 16 di Padova e IOV);
- dal 2007: **referente** aziendale per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'applicazione della **L.R. 22/2002**;
- dal 2002: **Responsabile della Gestione della Qualità** (RGQ) dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito della certificazione ISO 9001-2008;
- dal 2002 ad oggi **Process Owner** del processo "Realizzazione e gestione della carta dei servizi" (certificato ISO 9001-2008)

• Date	Dal 30 novembre 1989 al 10 luglio 1996
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Società S.C.A. - Servizi Contabilità Aziendali SRL - Padova
• Tipo di azienda o settore	Azienda specializzata nella consulenza fiscale e tributaria e nella gestione contabile delle Farmacie
• Tipo di impiego	Consigliere di Amministrazione
• Principali mansioni e responsabilità	• Predisposizione, elaborazione e controllo di scritture e libri contabili e sociali, bilanci, dichiarazioni IVA e fiscali;

- istruzione e coordinamento del personale dipendente (n° 8 dipendenti);
- consulenze contabili, fiscali e tributarie alla clientela;
- direzione del CED (Centro Elaborazione Dati) ed organizzazione e controllo del sistema informatico in ambiente UNIX e rete DOS;
- frequenza continuativa di corsi di aggiornamento professionale in materia contabile, fiscale, tributaria, societaria ed informatica presso la società "SEAC SPA" di Trento.

- Date
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 3/4/1989 al 10/6/1989

Istituto Tecnico Statale Commerciale e per Geometri per sordi "A. Magarotto" - Padova
Istituto di Scuola Superiore Pubblica

Incarico di supplenza temporanea - docenza

Insegnamento delle materie Matematica e Fisica (A064)

ATTIVITÀ

- Tipo di attività
- Eventi formativi

Attività di docenza

Incarichi conferiti nell'ambito dei seguenti eventi formativi:

- Corso teorico-pratico di formazione per Biologi "Diagnostica di laboratorio: la fase preanalitica e il prelievo di sangue" – tema: "**L'accoglienza nelle strutture sanitarie: diritti e doveri dell'utente**" – Fondazione Italiana Biologi; Ordine Nazionale Biologi – Padova – 01/03/2019; protocollo@peconb.it
- Corso teorico-pratico di formazione per Biologi "Diagnostica di laboratorio: la fase preanalitica e il prelievo di sangue" – tema: "**L'accoglienza nelle strutture sanitarie: diritti e doveri dell'utente**" – Fondazione Italiana Biologi; Ordine Nazionale Biologi – Padova – 24/06/2016; protocollo@peconb.it
- Corso di formazione "**Le basi dell'umanizzazione**" – Azienda Ulss 16 di Padova – Padova – Edizioni dal 2011 al 2014;
- Corso di formazione "**La centralità del paziente: informazione, relazione, consenso, prospettive per i professionisti medici**" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2011
- Corso di formazione "**Il dolore di chi è accanto ai pazienti ricoverati**" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2011
- Corso per Operatore Socio Sanitario (DGR 504 del 02/03/2010 – D.D.R. N. 426 dell'11/05/2010) classe n. 3 – cod. regionale 114 – per un totale di n. 20 ore nella materia "**Elementi di legislazione socio-sanitaria e legislazione del lavoro**" – sede del corso: I.I.S.S. "USUELLI RUZZA/PENDOLA" PADOVA – dal 30.11.2010 al 22.02.2011 protocollo.aulss6@pecveneto.it
- Corso di formazione "**La centralità della persona ammalata: comunicazione, informazione e consenso. Indirizzi futuri**" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2010
- Corso per Operatore Socio Sanitario – DGR 2344/08 cod. regionale 114 – classe n. 3 – approvato con DEC n. 1583 del 5/11/2008 – per un totale di n. 20 ore nella materia "**Elementi di legislazione socio-sanitaria e legislazione del lavoro**" – sede del corso: I.I.S.S. "USUELLI RUZZA/PENDOLA" PADOVA – dal 3.6.2009 al 14.7.2009 protocollo.aulss6@pecveneto.it
- Corso di formazione "**L'umanizzazione nei servizi socio sanitari**", Azienda Ospedaliera di Padova, 2007;
- Corso di formazione "**Comunicazione con il pubblico nell'Azienda Ospedaliera di Padova**" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2002
- Corso di formazione "**Implementazione sperimentale della Carta dei Servizi**", Azienda Ospedaliera di Padova, 1999.

- Tipo di attività
- Eventi

Attività di relatore

Incarichi conferiti nell'ambito dei seguenti eventi:

- 49° Corso di formazione Associazione AVO – tema: "L'accoglienza dei pazienti nelle strutture ospedaliere" – Padova, 21/10/2021 Via Gattamelata 62, 35128 Padova
- Convegno "Aspetti umani, morali e psicologici nell'organizzazione sanitaria durante la Prima guerra mondiale" – tema: "**L'Ospedale di Padova: storia e ruolo durante la Prima Guerra Mondiale**" - Centro Interregionale per la documentazione bibliografica e archivistica biomedica; Accademia di Storia dell'Arte Sanitaria di Roma 00193 ROMA – Lungotevere in

Sassia, 3 – Padova, 28/05/2016 (di cui sono stati pubblicati degli estratti nella rivista “Il Mauriziano” e nel volume “La scienza nascosta nei luoghi di Padova” a cura di Pievani T., Greco P., Padova University Press)

- Corso di formazione “L’arte di assistere a domicilio gli anziani” – tema: **“Il regolamento per l’assistenza ospedaliera e le cure primarie a Padova”** – Università degli Studi di Padova, Dipartimento di Medicina, Dipartimento Interaziendale ad Attività Integrata dell’Anziano – Padova – 2016 dipartimento.medicinadimed@pec.unipd.it
- Corso di formazione “L’arte di assistere a domicilio gli anziani” – tema: **“Regolamento per l’assistenza non sanitaria ospedaliera”** – Università degli Studi di Padova, Dipartimento di Medicina, Dipartimento Interaziendale ad Attività Integrata dell’Anziano – Padova – 2013 dipartimento.medicinadimed@pec.unipd.it
- **“Workshop sull’utilizzo dei dati per il miglioramento della qualità”**, ARSS Veneto, Venezia - 2010; arss.veneto@legalmail.it
- Corso di Formazione per i Volontari, sul tema **“La Carta dei servizi”** – AOP, Padova - 2009
- Corso di formazione **“La relazione con il paziente straniero”**, AOP, Padova - 2009;
- Evento formativo **“La qualità del Sistema Sanitario”** - AUSL di Reggio Emilia – Reggio Emilia - 2007; info@pec.ausl.re.it
- **“La Cartella Clinica questa sconosciuta: criticità e proposte”**, Azienda Ospedaliera di Padova, Padova - 2005;
- Incontro di aggiornamento **“L’errore diagnostico-terapeutico in oncologia medica”**, Centro Oncologico Regionale – Padova – 2002; protocollo.iov@pecveneto.it
- Incontro di aggiornamento per tecnici di laboratorio **“Il laboratorio come équipe: ruolo chiave della comunicazione”** – Società italiana di Biochimica Clinica e Biologia Molecolare Clinica via Libero Temolo 4, 20126 Milano / Società di Medicina Trasfusionale e Immunoematologia segreteria.nazionale@pec.simti.it / Associazione Microbiologi Clinici Italiani Via C. Farini 8120159 Milano – Padova – 2002;
- Corso di formazione obbligatorio per volontari **“Front Office”**, AOP, Padova - 2001;
- Corso di formazione per operatori dei Centri Aiuto alla Vita: **“La collaborazione tra l’Azienda Ospedaliera di Padova e il Volontariato”**, Centro di aiuto alla vita – Vicenza - 2000; volontariatoinretevicenza@pec.csv-vicenza.it

• **Altre attività**

• Tipo di attività

Altre attività ed incarichi

AA 2019/2020: **Correlatore tesi di laurea** “Riorganizzazione del questionario sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati presso l’Azienda Ospedaliera di Padova” – Unipd – Dipartimento Scienze Statistiche – Corso di laurea triennale in Statistica per le Tecnologie e le Scienze – Laureando: Emanuele Righi – Relatore: Prof.ssa Giovanna Boccuzzo –

AA 2017/2018: **Correlatore tesi di laurea** “Analisi dati sui questionari di Qualità Percepita all’interno dell’Azienda Ospedaliera di Padova” – Unipd – Dipartimento Scienze Statistiche – Corso di laurea triennale in Statistica, Economia e Finanza – Laureando: Marco Stocco – Relatore: Prof.ssa Laura Ventura –

AA 2017/2018: **Correlatore tesi di laurea** “La qualità percepita dai pazienti delle unità operative dell’Azienda Ospedaliera di Padova” – Unipd – Dipartimento Scienze Statistiche – Corso di laurea triennale in Statistica, Economia e Finanza – Laureando: Davide Maestrelli – Relatore: Prof. Luigi Fabbris –

Dal 2015 al 2019: Tutor di studenti universitari laureandi in Statistica presso l’Università degli studi di Padova, in stage di 350 ore presso l’UOC Comunicazione e rapporti con il cittadino (Marco Fornea AA 2015/2016; Davide Maestrelli AA 2016/2017; Marco Stocco AA 2017/2018; Emanuele Righi AA 2018/2019)

2015: Redazione, su incarico del Direttore Generale, della **Sintesi di Bilancio di Mandato** Azienda Ospedaliera di Padova 2013-2015 – Padova -

Nomina con Deliberazione del Direttore Generale n. 437 del 15.04.2010 a **Segretario (supplente) della Commissione esaminatrice del Concorso pubblico**, per titoli ed esami, a n. 1 posto di Dirigente Chimico – Profilo Professionale: Chimico – Ruolo Sanitario – Disciplina: Chimica analitica per l’U.O.C. Servizio di Medicina di Laboratorio - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2010

Nomina con Deliberazione del Direttore Generale n. 424 del 13.04.2010 a **Segretario della Commissione esaminatrice del Concorso pubblico**, per titoli ed esami, a n. 1 posto di Dirigente Medico - Disciplina: Pediatria per la gestione delle attività si AIDS pediatrico presso il

DAI di Pediatria. L'incarico è stato svolto con l'espletamento del Concorso pubblico in data 21 maggio 2010 - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2010

Nomina a **Componente della “Commissione esaminatrice della selezione per la formazione specialistica di n. 2 mediatori culturali”**, nell'ambito del Progetto promosso dall'INMP (Ist. Nazionale per la promozione della Salute delle Popolazioni Migranti ed il Contrasto delle Malattie e della Povertà – Roma) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2009

Partecipazione al **gruppo di lavoro** regionale per la revisione del **Regolamento di Pubblica Tutela regionale** – Azienda Ulss 9 di Treviso - Ospedale Ca' Foncello Treviso - 2008

Partecipazione al **gruppo di lavoro** per l'applicazione della **DGRV 600/2007** - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2008

Partecipazione al **gruppo di lavoro**, nell'ambito del **Coordinamento degli URP** delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere del Veneto, per la definizione di una **classificazione dei reclami a livello regionale – Progetto “URP integrato”** - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2007

Partecipazione ai **circoli di ascolto organizzativo** in qualità di **FACILITATORE**, nell'ambito del progetto “Cantiere di innovazione – Competenze per l'ascolto organizzativo” promosso da “Cantieri di innovazione – Dipartimento della Funzione Pubblica” - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2007

Nomina a **Segretario della Commissione esaminatrice per Selezione Interna di riqualificazione del personale** a n. 1 posto di collaboratore amministrativo professionale esperto – ruolo amministrativo – cat. D ruolo economico super per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, come da Deliberazione del Direttore Generale n. 739 del 6/10/2006 - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2006

Tutor dei candidati: Lombardo, Meneghin, Milici, Paccagnella, Paggiaro, Pajaro, i quali hanno presentato la tesina “I processi di interrelazione tra l'attività istituzionale ospedaliera e la libera professione: punti deboli e punti forti e le possibili soluzioni nell'approccio di miglioramento continuo” - **Selezione interna di riqualificazione del personale dipendente** – n. 4 posti di assistente amministrativo cat. C (per le strutture sanitarie ospedaliere) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2005

Tutor di 5 candidati che hanno presentato la tesina “La privacy e le responsabilità del dipendente in sanità” - **Selezione interna di riqualificazione del personale dipendente** – n. 4 posti di assistente amministrativo cat. C (per le strutture sanitarie ospedaliere) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2005

Nomina a **Segretario della Commissione esaminatrice per Selezione Interna di riqualificazione del personale** a n. 2 posti di Collaboratore Amministrativo Prof.le Cat. D livello iniziale - per l'ufficio relazioni con il pubblico, in seguito alla nomina a Segretario con Deliberazione del Direttore Generale n° 599 del 2 settembre 2002 - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2002

Nomina a **Segretario della Commissione esaminatrice per Selezione Interna di riqualificazione del personale** a n. 1 posti di Collaboratore Professionale Assistente Sociale Esperto Cat. D livello economico Super, in seguito alla nomina a Segretario con Deliberazione del Direttore Generale n° 236 del 28.03.2002 - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova - 2002

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio• Qualifica conseguita | <p>14-15-16-17-18 Maggio 2013</p> <p>EuropaCube Innovation Business School - Via dell'Arcoveggio, 49/5 40129 Bologna</p> <p>Corso-Master in “Social media + Non Conventional Marketing”</p> <p>“Esperto in Non conventional marketing”</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Date (da – a)• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio• Qualifica conseguita | <p>Dal 28 febbraio al 21 novembre 2007</p> <p>Dipartimento della Funzione Pubblica - Dipartimento delle Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – Roma - protocollo_dfp@mailbox.governo.it</p> <p>Cantiere d'Innovazione “Competenze per l'ascolto organizzativo”</p> <p>Facilitatore dei Circoli di Ascolto organizzativo</p> |

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>21, 22, 26, 27, 28 settembre e 4 ottobre 2006</p> <p>Studio EmmeEffe S.r.l Organizzazione e gestione in sanità - Via Messina 43, 20154 Milano</p> <p>Corso di formazione qualificato CEPAS per “Valutatori del Sistema di Gestione per la Qualità nel settore della Sanità”</p> <p>Valutatore del Sistema di Gestione della Qualità nel settore Sanitario</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>A.A. 2001-02</p> <p>Università degli Studi di Padova, Dipartimento di Medicina Ambientale e Sanità Pubblica - dipartimento.dctv@pec.unipd.it; Centro di Ricerca e Formazione CEREF di Padova – Via Tiziano Aspetti, 38 Padova</p> <p>Master universitario in: “Comunicazione e marketing per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico” (in adempimento agli obblighi formativi previsti per i Dirigenti URP dalla L. 150/2000) per complessive 120 ore</p> <p>Comunicatore pubblico</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>A.A 1987-88</p> <p>Laurea in Economia e Commercio - indirizzo giuridico, presso l'Università degli Studi di Venezia “Cà Foscari”, (Tesi in Diritto Amministrativo) conseguita il 14/11/1988</p> <p>Diritto privato, diritto pubblico, diritto amministrativo, scienza dell'amministrazione, diritto commerciale, scienza delle finanze e diritto finanziario, diritto dell'economia, diritto del lavoro, legislazione bancaria, programmazione e pianificazione nell'amministrazione pubblica, economia politica (microeconomia e macroeconomia), storia economica, geografia economica, ragioneria generale e applicata (pubblica e privata), matematica generale, statistica, merceologia, tecnica bancaria e professionale, economia del turismo, economia dei mercati agricoli, storia del pensiero economico, lingua inglese, lingua francese.</p> <p>Dottore in Economia e Commercio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Qualifica conseguita 	<p>A.S. 1978-79</p> <p>Liceo Scientifico Statale “Enrico Fermi” - Padova</p> <p>Diploma di maturità scientifica</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Tipo di evento – titolo dell'evento – Ente organizzatore – Luogo - Anno 	<p>Dal 1977 ad oggi</p> <p>Frequenza corsi di formazione ed aggiornamento professionale, convegni, conferenze, workshop, ecc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corso di formazione a distanza “Privacy, trasparenza e accesso agli atti nella P.A. Corso base per i dipendenti pubblici” – AIDEM Srl info@aidem.it - 24/06/2022 – (3 ore) • “Corso di formazione in materia di anticorruzione” Promo P.A. Fondazione – Viale Luporini, 37/57 – 55100 – Lucca – 2021 (5 ore) • Corso di formazione a distanza “Le novità introdotte dal regolamento europeo (UE) 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali: principi, adempimenti, responsabilità e sanzioni. Corso base” – Azienda Ospedale-Università Padova – 30/03/2020 – 31/12/2020 (2 ore) • Webinar formativo “Smart Working – Come affrontare la sfida e rendere vincente la PA” – DigitalPA digitalpa@pec.it– 23/04/2020 • Incontro di presentazione del corso e-learning relativo al Progetto FSEr per i Tutor aziendali - Fondazione Scuola Sanità Pubblica/Azienda Zero Passaggio L. Gaudenzio, 1 - 35131 Padova - Consorzio Arsenal.IT – Montecchio Precalcino (VI) – 10/07/2019 (3 ore) • Incontro di Info-formazione Progetto FSEr – Formazione dei Formatori aziendali – Fondazione Scuola Sanità Pubblica/Azienda Zero Passaggio L. Gaudenzio, 1 - 35131 Padova - Consorzio Arsenal.IT – Treviso – 23/05/2019 (3 ore) • Incontro formativo per operatori URP “Fascicolo Sanitario Elettronico: gestione dei consensi – Portale operatore” – Consorzio Arsenal.IT consorzioarsenal@legalmail.it – Treviso - 2018 • Seminario “Il nuovo Piano Socio Sanitario Regionale del Veneto e la futura programmazione sanitaria” – Università degli Studi di Padova – Padova – 18/12/2018

(02:30 ore) amministrazione.centrale@pec.unipd.it

- Corso di formazione “Sviluppo e implementazione della **gestione del rischio secondo la norma ISO 9001:2015**” (3 giornate – 12 ore) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 19/02/2018 – 09/04/2018
- Corso di formazione “Il **risk management e la norma ISO 31000**” - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 09/02/2017 (7 ore)
- Corso di **General English Level Intermediate CEFR B1** di 40 ore superando la prova finale con il punteggio di 100/100 – British School/AOP – Padova – 13/01/2016 – 15/06/2016 [Corso Milano, 29 - 35139 Padova PD](#)
- Corso di formazione “La **nuova edizione della norma ISO 9001 applicata al settore Sanità**” - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 24/10/2016 (7 ore)
- Corso di aggiornamento “**La violenza sulle donne: i luoghi strategici della prevenzione**” – Ordine Medici Chirurghi e Odontoiatri di Padova info.pd@pec.omceo.it– Padova – 08/03/2016 (5 ore)
- Corso di formazione “**Sviluppo del Project Management in Azienda Ospedaliera di Padova. Corso avanzato**” (3 giornate) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 01-08/10/2015 (9 ore);
- Corso di formazione “**Corso di formazione generale per lavoratori (T.U. 81/2008)**” - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 30/03/2015 – 10/10/2015 (4 ore);
- Workshop “**Alimentazione e salute della donna. Le attività e i progetti degli Ospedali con i Bollini Rosa**” – ONDA Osservatorio Nazionale sulla salute della Donna ondaosservatorio@pec.it – Milano – 28/09/2015 (2 ore);
- Corso di formazione “**Etica e leadership**” - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 12/06/2015 (1 giornata);
- Corso di formazione “Il ruolo del **Consigliere di Fiducia** in AOP; bilancio e prospettive” (1 giornata) - Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 21/05/2015 (4 ore);
- Seminario “La **responsabilità del professionista sanitario** e le richieste del paziente: quale etica e quale diritto” – Laboratorio Bioetica clinica – Dipartimento Medicina Molecolare – Università di Padova – dipartimento.medicinamolecolare@pec.unipd.it Padova - 2015
- Corso di formazione “La **legge 114/2014** di conversione del D.L. 90/2014” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 12/11/2014;
- Webinar “Nuovi adempimenti in materia di **trasparenza** e miglioramento della qualità dei dati pubblici” – Formez – on line – 2014; protocollo@pec.formez.it
- Webinar “**Competenze digitali** specialistiche delle PA” – Formez – on line – 2014; protocollo@pec.formez.it
- Corso di formazione “La **leadership** positiva: come esercitarla per aumentare il benessere dei collaboratori, e quindi dei pazienti e del loro familiari” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 26/03/2013 (07:30 ore)
- Corso di formazione “La **legge anticorruzione n. 190/2012**” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 18/11/2013 (06:30 ore)
- Webinar “Le norme sulla **trasparenza** nella PA, i cittadini e il ruolo della **comunicazione**” – Formez – on line – 2013; protocollo@pec.formez.it
- Convegno: “I **farmaci equivalenti** per la sostenibilità del sistema sanitario regionale in Veneto” (1 giornata) – AboutPharma and Medical Devices – Padova – 2013; info@aboutpharma.com
- Corso di formazione “”Dalla carta al **digitale**: il giusto processo per una corretta gestione documentale”– Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 17 e 20/02/2012 (8 ore);
- Corso di formazione “Il **dolore** di chi è accanto ai pazienti ricoverati” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 25/11/2011 (07:30 ore);
- Percorso formativo sulla **storia e la cultura delle donne** “Tra differenze e identità” (8 giornate) - Università degli Studi di Padova, Forum d’Ateneo per le politiche e gli studi di genere – Padova – 2011 amministrazione.centrale@pec.unipd.it
- Corso di formazione “**Bioetica clinica**” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 22/02/2011 – 29/03/2011 (15.30 ore);
- Corso di formazione “**Gender**, talenti e competenze nella Pubblica Amministrazione” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 09/03/2010 (07:45 ore);
- Convegno “La **comunicazione** della salute: il Volontario come risorsa per il cambiamento” (1 giornata) – Fondazione Zoè – Padova – 2010 [Corso Palladio, 36 36100 Vicenza](#)

- Conferenza dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova "Il percorso aziendale: verso le prospettive - 2010" – Padova – 2010;
- Seminario interdisciplinare "Valutazione del **merito e responsabilità** nella Pubblica Amministrazione. Una riflessione a più voci sulla nuova riforma del pubblico impiego" (1 giornata) – Università degli Studi di Padova – Padova – 2009; amministrazione.centrale@pec.unipd.it
- Corso di formazione "**Classificazione e fascicolazione dei documenti**" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 05/11/2009 (5 ore);
- "Workshop formativo rivolto alle componenti degli **organismi di parità** del Veneto" (1 giornata) – Università degli Studi di Padova – Padova – 2009; amministrazione.centrale@pec.unipd.it
- 1° seminario regionale "Cittadini attivi nel **governo della salute**: volontariato, enti locali e aziende socio-sanitarie a confronto" (1 giornata) – Regione del Veneto - Piazzola sul Brenta (PD) – 2009; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Incontro di lavoro "Presentazione del **social network Linea Amica** del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione" (2 giornate) - Regione del Veneto – Padova – 2009; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Convegno "Ospedale senza **dolore**: progetto e prospettive" (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova 2009;
- Convegno Nazionale "**Empowerment del cittadino** in sanità" (2 giornate)- Age.Na.S. Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali – Roma – 2009; agenas@pec.agenas.it
- Convegno "**Umanizzazione** delle cure, **etica** applicata e ospedale: nuovi scenari" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 25/05/2009 (10 ore);
- Corso di formazione "Corso di **qualificazione professionale per i funzionari**"– CUOA Sanità/Azienda Ospedaliera di Padova/Azienda Ulss 16 di Padova — 28/10/2008 e 30/10/2008 (11 ore); *Via Marconi 103* Altavilla Vicentina (VI)
- Conferenza dei Servizi "Presentazione degli attuali **orientamenti** della Direzione Strategica, alla luce del processo di attuazione dell'Azienda Integrata" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2008;
- Corso di formazione "Tutela delle lavoratrici attraverso l'analisi del **percorso storico** e di sviluppo della **figura femminile** nel '900" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 28/11/2008 e 05/12/2008 (08:30 ore);
- Corso di formazione "L'**umanizzazione**: strumento per il miglioramento dei servizi socio sanitari" – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 10/10/2008 (8 ore);
- Convegno "Creativity Forum per una metodologia e una cultura dell'**innovazione**" (1 giornata) – Forum P.A. – Roma – 12/05/2008 (3 ore); *Via Ostiense, 92, Roma*
- Convegno "**Project Management in sanità**: i passi per l'ideazione dell'intervento" (1 giornata) – Forum P.A. – Roma – 13/05/2008 (3 ore); *Via Ostiense, 92, Roma*
- Convegno "**Comunità di pratiche e social networking**: modelli a confronto" (1 giornata) – Forum P.A. – Roma – 13/05/2008 (3 ore); *Via Ostiense, 92, Roma*
- Convegno "Una nuova politica per l'uguaglianza tra i generi. Ri-pensare e ri-vitalizzare gli **organismi di parità**" – Forum P.A. – Roma – 14/05/2008 (3 ore); *Via Ostiense, 92, Roma*
- Convegno "**Innovazione** e riconoscimento del **merito** per una PA al servizio dei cittadini e delle imprese" – Forum P.A. – Roma – 15/05/2008 (3 ore); *Via Ostiense, 92, Roma*
- Corso di formazione "L'applicazione del **D.Lgs 196/2003** Codice in materia di protezione dei dati personali nelle aziende sanitarie pubbliche"– Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 28/05/2008 – 04/06/2008 (14:30 ore);
- Tavolo di lavoro "**Progetto ARSS: Sistema Regionale integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista del cittadino utente**" (1 giornata) - Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto – Venezia – 18/12/2007; arss.veneto@legalmail.it
- Convegno "**Sperimentazione delle linee guida sul Bilancio Sociale nelle Aziende del SSSR. Primi risultati e confronto con gli stakeholder**" – Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto – Venezia – 04/12/2007; arss.veneto@legalmail.it
- Conferenza dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera di Padova "Presentazione del **Bilancio Sociale di Mandato 2003-2007**" - Padova – 03/12/2007 (3 ore);
- Convegno: "**Voci e consenso in sanità**" (1 giornata) – Regione del Veneto/Coordinamento URP sanità Veneto – Venezia – 2007; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Convegno "Motivazioni del **Volontariato** nell'assistenza e nella cura della persona" (1

- giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2007;
- Incontro di formazione sul **Bilancio Sociale** (1 giornata) - Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto – Venezia – 2007 arss.veneto@legalmail.it
 - Corso di formazione “L’**umanizzazione** nei servizi socio-sanitari” – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 12/06/2007 (9 ore);
 - Corso di formazione “L’**audit civico** di Cittadinanzattiva” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2007;
 - Corso di formazione “Laboratori per la redazione e attuazione del **Piano triennale Azioni Positive**” - Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Consigliera Provinciale di Parità della Provincia di Padova — 17/10/2007 – 18/01/2018 (21 ore); 3° Torre, Piazza Bardella 2 Padova
 - Convegno “Creare la **Pubblica Amministrazione del futuro**” – Forum P.A. – Roma – 2007;
 - Convegno “La Carta delle Autonomie” (1 giornata) – Forum P.A. – Roma – 2007; *Via Ostiense, 92, Roma*
 - Convegno “**Ingegno e creatività**: forza e debolezza di uno stereotipo” (1 giornata)– Forum P.A. – Roma – 2007; *Via Ostiense, 92, Roma*
 - Tavolo di Lavoro “Il **Bilancio Sociale** organizzato” (2 giornate) – Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto – Venezia – 2007; arss.veneto@legalmail.it
 - Corso di formazione “La **responsabilità civile – amministrativa – contrattuale nella Pubblica Amministrazione**” – CUOA Sanità – Altavilla Vicentina – 11 e 12/01/2007 (11 ore)
 - Corso di formazione “L’approccio al **risk management clinico** nella professione sanitaria” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2006;
 - Corso di Formazione “**Team work e Team building**” (2 giornate)- CUOA Sanità; Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2006
 - Corso di Formazione “Le modifiche e le novità della **L. 15/2005 sul procedimento amministrativo, trasparenza e semplificazione**” - CUOA Sanità; Altavilla Vicentina – 6 e 14/04/2006; 8 e 12/05/2006 (22 ore) *Via Marconi 103 Altavilla Vicentina (VI)*
 - Corso di formazione “**Esenzioni** dalla compartecipazione alla spesa sanitaria” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2006;
 - Conferenza dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova “**Umanizzazione**: un percorso tra speranze e fatiche” (2 incontri) - Padova – 2005;
 - Seminario “**Organizzazioni** e processi per promuovere il **cambiamento**” (1 giornata) – Dipartimento della Funzione Pubblica – Roma – 2005; protocollo_dfp@mailbox.governo.it
 - Seminario “**Comunicazione** interna e organizzativa” (1 giornata) – Dipartimento della Funzione Pubblica – Roma – 2005; protocollo_dfp@mailbox.governo.it
 - Seminario di chiusura del Cantiere di Innovazione “**Piani di Comunicazione**” (1 giornata) – Dipartimento della Funzione Pubblica – Roma – 2005; protocollo_dfp@mailbox.governo.it
 - Seminario del Cantiere di innovazione “**Processi decisionali inclusivi**” (2 giornate) – Dipartimento della Funzione Pubblica/Formez – Verona – 2005; protocollo_dfp@mailbox.governo.it
 - Conferenza dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova “Il governo del **Rischio Clinico**” (2 incontri) - Padova – 2004;
 - Convegno “Le ali del **Volontariato**” nell’ambito della manifestazione CIVITAS – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2004
 - Corso di formazione “Tecniche di gestione delle **risorse umane 1**” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2004;
 - Conferenza dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova “Presentazione del **Bilancio Sociale 2003**” - Padova – 2004;
 - Corso di formazione “Tecniche di gestione delle **risorse umane 2**” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2004;
 - Conferenza nell’ambito della **Giornata Mondiale del Cuore** – Azienda Ulss 16 di Padova – Padova – 2004;
 - Convegno “**Rischio e sicurezza** in Sanità” (1 giornata) – Regione Emilia Romagna – Bologna – 2004; Viale Aldo Moro, 52 40127 Bologna
 - Convegno “DTT x PA – il **Digitale Terrestre** per la PA” (1 giornata) – CORECOM Veneto – Venezia – 2004; corecom@consiglio.veneto.legalmail.it
 - Convegno “Abbiamo fatto rete – incontro annuale con gli operatori degli URP e della **comunicazione pubblica**” (1 giornata) – Regione Emilia Romagna – Bologna – 2004; Viale

Aldo Moro, 52 40127 Bologna

- Convegno “**Internet** per rafforzare la comunicazione locale della PA” (1 giornata) – Centro Studi Unicom – Milano – 2004; *Via Copernico 38, 20125 Milano*
- Corso di formazione “**Access avanzato**” (30 ore) – Università degli studi di Padova – Padova – 2003; amministrazione.centrale@pec.unipd.it
- Conferenza dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova - Padova – 2003;
- Corso di formazione “**Problem setting e problem solving**” (20 ore) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2003;
- Corso di formazione “Modalità di gestione delle **risorse umane** nelle aziende sanitarie avviate ad una gestione per processi” (32 ore) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2003;
- Corso di formazione “Gli indicatori di **qualità** percepita” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2003;
- Conferenze dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova (2 incontri) – Padova – 2002;
- Presentazione Ricerca Sanitaria Finalizzata “Il **portale** verticale per la **Qualità** in Sanità” (1 giornata) – Regione Veneto/amiQA – Camin (PD) – 2002; **indirizzo non trovato**
- Corso di formazione “Introduzione alle logiche e principi della **qualità**” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2002;
- Conferenze dei Servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova (2 incontri) – Padova – 2001;
- Corso di formazione “La gestione della **qualità** in Azienda” (16 ore) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2001;
- Corso di formazione “Aggiornamento per gli informatori **Euro**” (1 giornata) - Eura Audit Triveneto s.r.l. – Torri di Quartesolo (VI) – 2001; Via degli Alpini, 21 36040 Torri di Quartesolo, VI
- Conferenza “primario, direttore, caposala, coordinatore, quadro, funzionario..., dirigente... **responsabilità... LEADER?**” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2001;
- Workshop Interregionale: “Percezione di **qualità** e risultato delle cure” (2 giornate) – Agenzia Sanitaria Regionale Emilia Romagna – Rimini – 2001; *Viale Aldo Moro, 52 40127 Bologna*
- Workshop sulle “Tecniche di **comunicazione** ai cittadini” (2 giornate) – CUOA - Altavilla Vicentina (VI) – 2000; *Via Marconi 103 Altavilla Vicentina (VI)*
- Corso di formazione “La **qualità** in azienda” (1 giornata) – Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2000;
- Conferenza dei servizi dell’Azienda Ospedaliera di Padova – Padova – 2000;
- Corso di formazione “Valutare e sviluppare la **qualità** nei servizi sanitari” (1 giornata) – Università degli Studi di Padova/CEREF/Accademia patavina di Management sanitario – Padova – 2000; amministrazione.centrale@pec.unipd.it
- Corso di formazione avanzato “**Word liv. 2 – Excel liv. 2 – Access liv. 1**” (16 ore) – TRENDS srl Centro regionale di formazione IBM – Padova – 1999;
- Corso di formazione “**Reclami**” (1 giornata) – Regione del Veneto/Coordimanento URP sanità Veneto – Asolo – 1999; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Corso di formazione “Questionario sulla **qualità** percepita” (1 giornata) – Regione del Veneto/Coordimanento URP sanità Veneto – Asolo – 1999; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Corso di formazione “**Volontariato**” (1 giornata) – Regione del Veneto/Coordimanento URP sanità Veneto – Asolo – 1999; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Corso di formazione “**Accoglienza**” (1 giornata) – Regione del Veneto/Coordimanento URP sanità Veneto – Asolo – 1999; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Incontro sul tema “La definizione della **qualità**” (1 giornata) – Coordinamento URP sanità Veneto – Treviso – 1998; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Tavola rotonda “**Umanizzare** i servizi socio-sanitari. La professionalità come prendersi cura” – Associazione La Nostra Famiglia onlus – Padova – 1998;
- Corso di formazione per “Operatori degli **Uffici Relazioni con il Pubblico**” (21 ore) – Coordinamento URP sanità Veneto – Padova – 1997; protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
- Corso di **educazione sanitaria** – Croce Rossa Italiana – 1976/77.

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Competenze non precedentemente indicate.

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

LINGUA INGLESE

BUONA

BUONA

BUONA

LINGUA FRANCESE

BUONA

SCOLASTICA

SCOLASTICA

Ottima conoscenza pacchetto Office (Word, Access e Publisher: livello avanzato; Excel e Powerpoint: livello intermedio); ottima conoscenza dell'utilizzo delle piattaforme internet e intranet utilizzate per la comunicazione aziendale esterna ed interna e di vari applicativi (es. gestione del personale).

Abilità nella gestione e coordinamento, in totale autonomia, di gruppi di collaboratori, anche in condizioni critiche; nella gestione e organizzazione dell'URP (già UOC Comunicazione e rapporti con il cittadino, poi UOS Comunicazione e URP) con coordinamento di tutti i processi e organizzazione del lavoro; abilità nella gestione dei rapporti con altre strutture, organismi ed istituzioni, sia interne che esterne all'Azienda, e nell'organizzazione di eventi.

Competenza maturata in seguito all'esperienza più che ventennale nel settore delle relazioni con il pubblico e della comunicazione. Propensione alla collaborazione sia all'interno dell'UOC che con altre UU.OO. e Strutture.

Abilità grafiche, artistiche (disegno, pittura, uso creativo di diversi materiali, anche di riciclo), di composizione, impaginazione ed editing di testi per pubblicazioni, brochure, locandine, posters, ecc.

Patente B

PUBBLICAZIONI

Silvana Bortolami, **Maria Giuseppina Benvegnù**, Il volontariato nella strategia della continuità delle cure, in La continuità di cura e assistenza al paziente complesso. Manuale pratico sull'organizzazione dei percorsi di cura integrati, a cura di Carla Destro, Nicola Sicolo, C. G. Edizioni Medico Scientifiche, 2009

Silvana Bortolami, **Maria Giuseppina Benvegnù** – Abstract: L'empowerment del volontariato nell'ambito di umanizzazione dei servizi: un processo condiviso, partendo dalla Carta dei Servizi – Atti del XVII Congresso Nazionale della Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria – SIQuAS-VRQ, Reggio Emilia dal 7 al 10 novembre 2007

Maria Giuseppina Benvegnù, Silvana Bortolami - Abstract: Partnership condivise: l'esperienza dell'Azienda Ospedaliera di Padova - Atti del XVII Congresso Nazionale della Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria – SIQuAS-VRQ, Reggio Emilia dal 7 al 10 novembre 2007

Maria Giuseppina Benvegnù, Silvana Bortolami, Barbara Didonè, Giovanni Frizzarin, Antonella Biondi, Donatella Bordin, Patrizia Benini, Umanizzazione: nuovi scenari per il personale, in Atti del XVI Congresso della Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria – SIQuAS-VRQ "La qualità nel sistema sanitario. Giornate di studio sulle politiche, le strategie ed i modelli a confronto", Assisi 15-18 novembre 2006

Silvana Bortolami, **Maria Giuseppina Benvegnù**, Barbara Didonè, Marina Nicetto, L'esperienza del ciclo virtuoso del reclamo nell'Azienda Ospedaliera di Padova, in Le segnalazioni degli utenti in sanità. Dalla tutela alla partecipazione: il circolo virtuoso del reclamo, a cura di Gedeone Baraldo, Silvana Bortolami, Costantino Cipolla, Ed. Franco Angeli, 2005