

CURRICULUM FORMATIVO E PROFESSIONALE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Marisa
Cognome	Caruana
Telefono	089 693524
Fax	089 251629
e mail	m.caruana@aslsalerno.it
Nazionalità	italiana
Data di nascita	20.10.55

ESPERIENZA LAVORATIVA

Agosto 2012 ad oggi

Dirigente Segreteria Direzione Generale ASL Salerno.

La sottoscritta, in continuità con le attività di direzione della *Struttura Ufficio Gabinetto* precedentemente svolte, ha la responsabilità delle funzioni a supporto diretto dell'Organo di Vertice, assicurando il raccordo tra le funzioni d'indirizzo della direzione aziendale e le attività di gestione.

Coordina la segreteria tecnica per il supporto informativo utile a garantire gli adempimenti derivanti dal ruolo istituzionale del Direttore Generale, anche per i rapporti inter-istituzionali e con le organizzazioni sindacali.

Marzo 2009 a Luglio 2012

Direzione Struttura Complessa

Ufficio di Gabinetto della Direzione dell'ASL Salerno

Ha la responsabilità della Struttura posta a supporto diretto delle Direzioni Commissariali susseguitesi nel periodo di riferimento. Compiti e funzioni dell'Ufficio sono stati correlati alle mutate esigenze degli Organi di Vertice, ed in particolare a quelle derivanti dalla costituzione dell'ASL unica provinciale, con un incremento del volume di attività determinato dal graduale accorpamento delle tre disciolte AA.SS.LL.

Per quanto riguarda la tipologia delle attività, il necessario adattamento al susseguirsi delle Gestioni Commissariali si è esplicitato in una attività prevalentemente volta a supportare l'Organo di Vertice: la sottoscritta garantisce contemporaneamente la continuità delle attività di segreteria tecnica e il ruolo d'interfaccia con e tra le strutture aziendali finalizzandolo alla relazione istituzionale con il Territorio.

La programmazione e le azioni realizzate, relativamente alla Gestione Commissariale in carica da marzo 2011 sino a luglio 2012, si collocano nell'ambito della Direttiva 6228 del 7 Luglio 2011 per

supportare l'azione di cambiamento disposta dal Piano Attuativo Aziendale e per far fronte alle criticità e alle emergenze amministrative della quotidiana gestione dell'Azienda. In questa fase la sottoscritta implementa una nuova operatività in grado di assolvere al ruolo di supporto all'Organo di Vertice per le necessità e con le modalità sopradescritte.

Le attività coordinate dalla sottoscritta, relative al periodo di riferimento, riguardano *le attività di segreteria tecnica della Direzione*, comprendenti le ordinarie funzioni di gestione dell'agenda dell'Organo di vertice, di filtro nei collegamenti con le diverse funzioni aziendali e con l'esterno, con l'organizzazione di riunioni e convocazioni, garantendo la continuità operativa grazie alla massima flessibilità nell'articolazione del servizio.

Le relazioni istituzionali e i rapporti con le strutture aziendali. Nell'ambito di questo livello operativo, che include la gestione dei rapporti con soggetti istituzionali e sociali, pubblici e/o privati, dalla concessione dei patrocini all'organizzazione di eventi, cerimonie e ricorrenze nonché attività di ricerca, verifica preventiva istituzionale esterna e di raccordo inter-aziendale, particolare rilevanza hanno avuto quei processi di **reporting direzionale** finalizzati all'esame di particolari tematiche di interesse della Direzione: attività ricognitive implementate su richiesta dell'Organo di Vertice, una relativa al Parco Auto aziendale, ai sensi del DPCM del 3 Agosto 2011, un'altra finalizzata ad avere un quadro complessivo delle Attività Commerciali allocate su spazi aziendali o nella disponibilità o uso dell'ASL Salerno. Infine un monitoraggio di tutte le Sanzioni amministrative, contravvenzioni penali e/o accertamenti comminate a vario titolo all'Azienda.

Sempre nell'ambito di questa attività di reporting direzionale rientrano i rapporti informativi sulle attività di programmazione e verifica di Funzioni Centrali, Distretti, Ospedali e Dipartimenti.

In merito all'attività svolta, in questo ruolo di interfaccia, le attività più rilevanti sono state:

- Report Piano dei Controlli delle Funzioni Centrali;
- "Cose fatte" le "Cose in corso", le "Cose che faremo";
- Check sullo stato degli adempimenti.

Infine la sottoscritta ha coordinato, per conto della Direzione, le attività dell'Ufficio Stampa e dell'Organo di Vigilanza Logistica.

Giugno 2007 a Marzo 2009

Incarico di Direzione Struttura Complessa

Ufficio di Gabinetto della Direzione dell' ASL Salerno 2

La sottoscritta ha la responsabilità della Struttura posta a supporto diretto della Direzione, svolgendo compiti di diretta collaborazione con l'organo di vertice ai fini della *governance* del territorio, tramite la gestione dei rapporti di carattere politico – istituzionale. Le funzioni e le attività svolte sono in linea con quelle del portavoce di cui all'art.7 della legge 150/2000.

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale la scrivente:

- assicura alla Direzione Generale il necessario supporto funzionale per le esigenze di comunicazione con le Istituzioni, gli Enti Locali, le Autorità le Aziende ed altri Enti e soggetti terzi;
- assicura alla Direzione Strategica il necessario supporto per le attività connesse al Comitato di Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci e per le esigenze di rapporto con le articolazioni dell'Infrastruttura Funzionale, dei Dipartimenti, dei Presidi Ospedalieri e dei Distretti;
- assicura alla Direzione Generale il necessario supporto funzionale per le esigenze di rapporto con le Organizzazioni

Sindacali e le Associazioni di Categoria per le necessarie fasi di informazione, accoglienza, promozione e sviluppo della partecipazione;

- opera in collaborazione con le Direzioni Distrettuali, Dipartimentali ed Ospedaliere in base alle specifiche necessità e con la struttura semplice denominata: "Qualità assistenziale, formazione e relazioni con l'utenza per la promozione di salute", collocata in ciascun distretto sanitario, con funzioni di coordinamento per le attività di specifica competenza.

La Struttura Ufficio di Gabinetto della Direzione garantisce le funzioni relative alla promozione dell'immagine aziendale attraverso la propria struttura semplice "Struttura per il rapporto con le Istituzioni, gli Enti Locali, la Stampa e il Pubblico".

Durante il periodo Giugno 2007/Marzo 2009 la programmazione individuata e le azioni esprimono la propria specificità nell'ambito della gestione dell'immagine aziendale: sono individuate due direttive d'intervento: da un lato organizzare occasioni di confronto e di collaborazione che contribuiscano a far dialogare la Direzione Generale con gli stakeholders locali, e dall'altro promuoverne l'immagine attraverso la diffusione delle best practice sui media per bilanciare le notizie di reale o presunta "malasanità".

Quanto realizzato in questo periodo evidenzia il processo di collaborazione istituzionale sul territorio coerentemente con l'obiettivo aziendale di rafforzare l'azione della comunità sulle politiche della salute. Questo ambito tematico è emerso come risultato condiviso della reciproca convergenza di interessi istituzionali con particolare riferimento alla *collaborazione con Giffoni Film Festival e con l'Università degli Studi di Salerno per l'apertura del Centro Polispecialistico dell'ASL SA2 presso il Campus di Fisciano*.

Attraverso questa tipologia d'azione si sono, inoltre, incrementati i processi inclusivi e partecipativi all'interno dell'organizzazione. La risposta è stata decisamente soddisfacente soprattutto per l'articolazione del gruppo di lavoro costituitosi, composto da apicali di settore che hanno garantito un riferimento decisionale certo e da persone in grado di gestire strumenti di comunicazione.

Febbraio 2007 - Gennaio
2006

Incarico di Direzione Struttura Complessa

Comunicazione Interna ed Esterna dell' ASL Salerno 2

Gli obiettivi assegnati alla sottoscritta nell'ambito della programmazione ed i risultati raggiunti hanno riguardato:

- l'avvio di una sperimentazione finalizzata all'adozione del Bilancio Sociale, relativamente agli aspetti della comunicazione e riferita al Bilancio 2006, nonché la sperimentazione della rendicontazione applicata alla Spesa Farmaceutica, di concerto con il Servizio Controllo Interno e per i profili relativi alla integrazione operativa intra-aziendale.

- la realizzazione di una banca dati da utilizzare per l'aggiornamento degli strumenti di comunicazione gestiti dalla Struttura nel corso del 2006 (Sito istituzionale, Elenco telefonico interno, Pagine SEAT, Televideo, Comunicati Stampa ecc).

- la messa a punto di una nuova ipotesi di home page, versione ridisegnata per una maggiore accessibilità e coerenza con l'organizzazione aziendale

Dicembre 2005 - Gennaio
1998

Dirigente Struttura Semplice

Segreteria Direzione Aziendale dell' ASL Salerno 2

Cura i rapporti con le strutture in staff alla Direzione, quelli con le Direzioni dei Macrocentri di Responsabilità, le Relazioni Sindacali, i Rapporti con il Comitato di Rappresentanza dei Sindaci e con le Amministrazioni Locali.

Relativamente agli obiettivi specifici assegnati nel quadro della programmazione annuale, sottoscritti in sede di negoziazione di budget e raggiunti per gli anni 2001/2002/2003/2004/2005 - come riportato nelle relative deliberazioni aziendali - si segnalano:

- attività di comunicazione del Direttore Generale finalizzata ad una adeguata rappresentazione della politica aziendale e allo sviluppo di corrette relazioni interne ed esterne;
- individuazione criteri per l'allestimento del sito web aziendale;
- attività di comunicazione interna ed esterna inerente al processo di elaborazione dell'Atto Aziendale;
- raccordo tra Direzione Generale e Servizio Pubbliche Relazioni relativamente all'organizzazione di eventi e/o iniziative nell'ambito della Comunicazione Istituzionale;
- collegamento con l'Ufficio Stampa per un corretto rapporto con i media;
- allestimento di iniziative di Comunicazione Interna;
- cura dei rapporti con le Associazioni di Volontariato, gli Organismi di Tutela e le Agenzie Sociali del territorio.

Gennaio 1998 - Gennaio
1995

Dirigente Vicario del Servizio Pubbliche Relazioni e Marketing Sanitario dell' ASL Salerno 2

Il servizio di nuova istituzione, senza soluzione di continuità con l'attività di relazioni pubbliche svolta presso la USL 47, matura in quegli anni una notevole esperienza nell'ambito della comunicazione pubblica, tanto da essere individuato dal Ministero della Sanità tra le esperienze esemplari nel Paese.

Si indicano qui di seguito alcuni degli obiettivi raggiunti dalla sottoscritta.

Contribuisce alla realizzazione delle tre edizioni della Carta dei Servizi, all'attivazione della commissione mista partecipativa, composta, in forma paritetica, da rappresentanti dell'Azienda e delle associazioni di volontariato, unica ASL in Campania; all'allestimento di un costante monitoraggio dei reclami; all'implementazione degli indicatori di qualità dell'offerta di servizi e alla valutazione del grado di soddisfazione condotta tra campioni di utenti e di dipendenti dell'azienda. Presso il Servizio Pubbliche Relazioni, in particolare, è responsabile dei moduli Comunicazione e Formazione (art.4 comma 2 del Regolamento di organizzazione dei servizi e/o uffici dell'ASL SA 2 allegato alla deliberazione n.1040 del 06/10/95) assicurando altresì le funzioni vicarie di caposervizio, come da disposizione n. 412 del 18/09/96. Coordina il Corso di Formazione in Pubbliche Relazioni, impegnandosi anche nell'attività didattica e realizzando, nel periodo maggio 95 - giugno 96, corsi rivolti a personale addetto ai rapporti con il pubblico, per un totale di circa 200 dipendenti. Partecipa, in qualità di referente per l'ASL SA 2, al gruppo di valutazione e monitoraggio del processo Carta dei Servizi costituito presso l'Assessorato alla Sanità della

Regione Campania.

Gennaio 1995 - Gennaio
1993

Ufficio Informazioni e Pubbliche Relazioni USL 47
Sociologo Coadiutore ex 10° liv.

Partecipa alla progettazione e all'implementazione del Servizio Informazioni Pubbliche Relazioni, tra le prime esperienze realizzate in Campania. L'implementazione di un sistema di relazioni pubbliche comporta un'azione preliminare di ricerca sul sistema di offerta dei servizi e del connesso rapporto tra operatori/erogatori e cittadini/fruitori. Di qui il lavoro di indagine, di cui la sottoscritta è uno dei ricercatori, "La gestione delle risorse umane nell'azienda pubblica di servizi" presentato dalla scrivente, in qualità di relatore, nell'ambito di un Convegno al quale hanno partecipato docenti della SDA Bocconi e dell'Università La Sapienza.

Mette a punto il progetto didattico e realizza un primo Corso di Formazione in *Pubbliche Relazioni* rivolto ad operatori di front office dell'USL 47.

Dicembre 1992 - 1985

Sociologo collaboratore - ex 9°liv. nei ruoli della USL 47

Svolge attività di ricerca valutativa dei bisogni e delle necessità assistenziali del bacino d'utenza di riferimento, al fine di favorire l'attivazione del servizio materno-infantile, del servizio di salute mentale e del servizio di riabilitazione. Servizi, questi ultimi, presso cui, nel tempo ha contribuito a realizzare sistemi di monitoraggio delle attività, nell'ambito della progettazione del sistema informativo della USL.

In tale periodo effettua diversi lavori di ricerca valutativa nell'ambito dei servizi sociosanitari, tra i quali: "Lo stato di salute delle persone anziane", e "Le cause di morte nella USL 47", presentate dalla sottoscritta in qualità di relatore nell'ambito di specifici Convegni pubblici.

1983 -1985

Sociologo presso la USL 47

Responsabile di attività di programmazione e valutazione dei servizi territoriali della USL 47 della Campania.

1984

Vincitrice Avviso Pubblico Regionale - come sociologo - per la selezione del personale da assegnare ai servizi psichiatrici presso le UU.SS.LL.

1980 - 1983

Convenzione presso il Comune di Pellezzano (SA)

Responsabile delle attività di programmazione, valutazione dei servizi, promozione della partecipazione dei cittadini.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

2007 - Università degli Studi di Salerno " Nuovi modelli di leadership in Sanità";

2003 - Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa Corso di Formazione per operatori e responsabili delle attività di Comunicazione Pubblica ai sensi della L.150/00 e del DPR 422/01, della durata di 90 ore.

2000 - SDA Bocconi Corso di formazione manageriale della durata di 96 ore, con prova finale.

1995 - Formez-Scuola Superiore Pubblica Amministrazione Corso di Formazione "Tecniche di Relazioni con il Pubblico " della durata di 72 ore.

1989 - SDA Bocconi Corso di Formazione "Pianificazione e Progettazione dei Sistemi Informativi" nel periodo 27/11/89-15/12/89, per complessive 70 ore distribuite in dieci giornate.

1980 -1985 - Percorsi formativi regionali per il personale dell'area materno-infantile;

1979 - Università degli Studi di Salerno, Laurea in Sociologia, con tesi in Sociologia del Diritto, conseguita con voto 110/110 con lode.

ALTRE ATTIVITÀ

Gennaio 2011 a tutt'oggi

Componente dell'Organismo di Valutazione dell'AORN Ospedali dei Colli di Napoli

2006 – 2010

Componente del Nucleo di Valutazione dell' A.O. "D. Cotugno" di Napoli;

Marzo 2009

Partecipa in qualità di relatrice al Convegno Regionale/Evento formativo "Donne per la Sanità".

Attività di docenza

2004

Svolge attività di docenza relativamente all'insegnamento "Sociologia dei processi culturali e comunicativi" nell'ambito del Corso di Laurea in Fisioterapia, sede decentrata di Salerno dell'Università Federico II (NA).

1998-1999

Collabora con l'Istituto Europeo di Management Socio Sanitario (G.E.I.E.) per il quale cura l'ideazione di un corso di formazione riguardante "La progettazione e la realizzazione di un URP", rivolto a personale facente capo al Ministero della Pubblica Istruzione.

In qualità di docente conduce i Corsi destinati al personale delle Sovrintendenze e dei Provveditorati agli Studi nelle regioni: Lazio, Veneto, Campania, Sicilia, Abruzzo.

E' cultore della materia in Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica presso il Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione - Università degli Studi di Salerno.

Publicazioni

Cecom, Bracigliano, 1994

Per una ridefinizione dello specifico psichiatrico: l'alcoolismo. Aspetti storico-culturali

"Rassegna di studi psichiatrici", vol.LXX, 1981.

Ancora sulla Lungodegenza

"Neuropsichiatria" 1979 vol. 33

La formazione degli operatori al Sud

"Sapere" edizioni Dedalo, dicembre 1978, n. 815

La legislazione psichiatrica tra tecnica e storia

"Neuropsichiatria" 1978 vol.34

La prevenzione :una categoria da ridefinire e un terreno politico da riconquistare per la nuova psichiatria

Rivista Trimestrale "L'ospedale psichiatrico" Napoli, 1978

Tra vecchie tecniche e nuova scienza:l'uso degli psicofarmaci in una pratica alternativa

Rivista Trimestrale "L'ospedale Psichiatrico", Napoli, volume 46, 1978

CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI
INERENTI L'INCARICO RICOPERTO

Per gli anni 2007-2008 la scrivente è stata sottoposta alla valutazione annuale prevista dal vigente CCNL, effettuata dal Direttore Generale relativamente alle capacità manageriali, all'orientamento all'innovazione ed ai comportamenti organizzativi, riportando il punteggio massimo per tutte le aree previste

COMPETENZE RELAZIONALI E
ORGANIZZATIVE

Ha maturato una specifica esperienza nel campo della comunicazione e rappresentazione dei processi aziendali, con particolare riferimento al livello decisionale strategico, tenuto conto del lungo percorso professionale in posizione di staff: dal 1998 a supporto diretto dei diversi Direttori Generali ed in precedenza nell'ambito delle attività del servizio Pubbliche Relazioni.

COMPETENZE TECNICHE

Utilizza correntemente le applicazioni Microsoft Office, posta elettronica, navigazione internet.

Ha utilizzato programmi di elaborazione applicata alla ricerca (SPSS, CATI).

Competenze acquisite sul campo.

LINGUE

Buona conoscenza della lingua inglese

DATA

30/11/2013

