

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

**PAGANO CHIARA LUISA ROMILDA**

Data di nascita

21 settembre 1972

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (da – a)
  - 1) 17/10/2022 a oggi
  - 2) 01/04/2018-14/10/2022
  - 3) 01/06/2013-31/03/2018
  - 4) 01/10/2008-01/06/2013
  - 5) 03/11/2003–01/10/2008
  - 6) 01/02/2002–02/11/2003
  - 7) 01/03/1999–31/01/2002
  - 8) 01/04/1998-17/02/1999

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale Nord Milano** (già Istituti Clinici di Perfezionamento)  
Viale Matteotti, 83 – 20099 Sesto San Giovanni

• Tipo di azienda o settore

- 1) Controllo di Gestione e Programmazione
- 2) Ufficio Comunicazione e Relazioni con il Pubblico
- 3) Qualità e Risk Management
- 4) Accredimento
- 5) Farmacia
- 6) Direzione Sanitaria
- 7) Nucleo Qualità (Certificazione UNI EN ISO 9002, Accredimento, Progetti Verifica e Revisione della Qualità)

• Tipo di impiego

Collaboratore Amministrativo Professionale – Area dei professionisti della salute e dei funzionari

• Principali mansioni e responsabilità

- 1) Incarico di funzione “Accreditamento” con deliberazione del 29/12/2022 n. 1120 e deliberazione del 15/07/2024 n. 727.
- 2) Incarico di funzione “Coordinamento attività URP e Customer Satisfaction” con deliberazione del 01/03/2022 n. 211.  
Relazioni Pubbliche: gestione URP e Customer Satisfaction. Attività di analisi, rendicontazione e invio flussi Segnalazioni/Encomi e Customer Satisfaction a Regione Lombardia (piattaforma SMAF).  
Comunicazione: iniziative di comunicazione di eventi, campagne e social media.
- 3) Applicazione in azienda dei Sistemi di gestione integrati (norma UNI EN ISO 9001, 19011 e 14001); Responsabile Assicurazione Qualità della Struttura QUARM; attività di consulenza alle strutture per l'applicazione delle norme; attività di audit interno; promozione e supporto di specifici progetti di miglioramento; attività di gestione della documentazione di sistema per la qualità; docenza ai corsi di formazione sulla Certificazione UNI EN ISO 9001; coordinamento e gestione di obiettivi aziendali per la Qualità (obiettivi di budget e RAR).
- 4) Gestione del processo di accreditamento istituzionale.
- 5) Segretario del Comitato Etico Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento.

- 6) Gestione delle pratiche di: risarcimento dei danni a seguito di prestazioni sanitarie; Legge 210/90; informative aziendali in merito alla legislazione sanitaria; coordinatore attività di segreteria.
- 7) Referente per l'applicazione e l'implementazione in alcune aree aziendali del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) in base alla norma UNI EN ISO 9002; redazione e revisione del Manuale della Qualità Aziendale; docente ai corsi di formazione sulla Certificazione UNI EN ISO 9002; gestione e conduzione delle riunioni con i Referenti Qualità per l'elaborazione e la stesura della documentazione del SGQ; verifica della congruità della documentazione rispetto al SGQ; organizzazione, pianificazione e conduzione delle Verifiche Ispettive Interne; monitoraggio ed analisi delle non conformità e delle relative azioni correttive e preventive; collaborazione alla promozione, coordinamento ed attuazione dei progetti di VRQ delle prestazioni sanitarie (delibera Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento n. 353 del 26/02/1999); verifica del rispetto e della corretta gestione dei requisiti dell'Accreditamento Istituzionale; referente per l'Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento nel gruppo di lavoro in Regione Lombardia per lo studio e la realizzazione del progetto "Indagine di soddisfazione area prestazioni ambulatoriali" (D.G. per la Sperimentazione di Milano deliberazione n. 41 del 02/05/2000 costituzione del gruppo di lavoro); partecipazione alle riunioni inerenti il progetto sull'accREDITamento all'eccellenza presso la RL.

- Date (da – a) 01/04/1998–17/02/1999
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda** (già Azienda Ospedaliera "Ospedale Niguarda Ca' Granda") – Milano
  - Tipo di azienda o settore Direzione Sanitaria  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Borsista
  - Tipo di impiego Collaborazione al progetto di riorganizzazione dell'URP; responsabile dell'indagine sulle attività ambulatoriali ai fini della stesura della Carta dei Servizi; predisposizione, in collaborazione con l'ufficio VRQ, del questionario per la rilevazione dell'indagine di soddisfazione per gli utenti del servizio di radiologia e di laboratorio analisi, di una griglia di osservazione periodica per i servizi ambulatoriali (utilizzando il metodo dell'Analisi Percepita della Qualità), di un opuscolo informativo per il Pronto Soccorso; proposta e realizzazione della mappa dei servizi dedicata all'utenza; contatto con le Associazioni di volontariato al fine di evidenziare momenti di sinergie con l'Azienda Ospedaliera.
  - Principali mansioni e responsabilità
- 
- Date (da – a) 01/01/1990–31/12/1992
  - Nome e indirizzo del datore di lavoro **Croce S. Rita – Milano**
  - Tipo di azienda o settore Assistente Sanitario
  - Tipo di impiego Volontaria
  - Principali mansioni e responsabilità Soccorritore in ambulanza.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a) **07/04/1998**
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM di Milano
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Comunicazione, Diritto, Economia, Lingue straniere
- Qualifica conseguita Laurea in Relazioni Pubbliche
- Livello nella classificazione nazionale (se pertinente) votazione di 100/110

## CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

PRIMA LINGUA

**Italiano**

ALTRE LINGUE

**Inglese**

Il 23/10/1997 ho conseguito presso "Evendine College" di Londra il Certificate of Attendance con qualifica Upper intermediate.

Discreta

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

Buona

Discreta

**Francese**

Buona

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

Buona

Discreta

CAPACITÀ E COMPETENZE  
RELAZIONALI.

Buone competenze relazionali sia nell'ambiente lavorativo che esterno.

CAPACITÀ E COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE

Buone capacità relazionali e organizzative, con particolare attitudine alla gestione ed al coordinamento.

CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE

Competenze informatiche in ambiente windows (utilizzo del pacchetto Office), navigazione Internet.

*Con computer, attrezzature specifiche,  
macchinari, ecc.*

PATENTE O PATENTI

Patente di tipo A e B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

**Attività di docenza:**

- Corso di formazione "Sistema Qualità e Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 4-7-10/06/1999 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione alla Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 2-3/03/2000 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione alla Certificazione UNI EN ISO 9002" Milano, 13-14/07/2000 (AO ICP - Ospedale "L. Mangiagalli");
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 18/03/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 28/05/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Milano, 16/09/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")
- Corso di formazione "Introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità" Sesto San Giovanni, 23/09/2009 (AO ICP - Ospedale "Città di Sesto San Giovanni")
- Corso di formazione "Riesame della Direzione come strumento di condivisione e gestione di UO certificate ISO" Milano, 29/10/2009 (AO ICP - Ospedale "V. Buzzi")

**Attività di docenza:**

- Corso “La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative”  
Sesto San Giovanni, 27/10/2017 (ASST Nord Milano – Ospedale “Città di Sesto San Giovanni”)
- Corso “La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative”  
Sesto San Giovanni, 21/11/2017 e 27/11/2017 (ASST Nord Milano – Ospedale “Città di Sesto San Giovanni”)
- Corso “La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative”  
Sesto San Giovanni, 15/12/2017 – (ASST Nord Milano – Ospedale “Città di Sesto San Giovanni”)
- Corso “La transizione alla ISO 9001:2015: cambiamenti e ricadute organizzative”  
Cinisello Balsamo, 22/05/2018 – (ASST Nord Milano - Ospedale “Edoardo Bassini”)

**Pubblicazioni:**

- “Manuale aziendale della Qualità” dell’AO ICP di Milano  
Edizione 1, Revisione 0, 07/09/1999
- “Il percorso del Sistema Qualità e Certificazione ISO 9002”  
ICP Notizie, Anno 2, n. 13, luglio 1999
- “Certificazione ISO 9000: dalle procedure alle verifiche interne”  
ICP Notizie, Anno 2, n. 15, settembre 1999
- “Oltre la metà degli ICP certificati UNI EN ISO 9002”  
ICP Notizie, Anno 3, n. 27, settembre 2000

**ALLEGATI**

- All. 1 “Elenco attestati di partecipazione ai corsi di formazione”
- All. 2 Carta d’identità

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell’art. 76 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l’uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03

*Si autorizza la pubblicazione del presente curriculum e di ogni informazione in esso contenuta, così come riportata nel documento, liberando l’Ente da ogni eventuale responsabilità che possa derivare dalla divulgazione dei dati, sia in ordine alla veridicità, sia riguardo alla tutela della riservatezza.*

Milano, 18 luglio 2024

**Chiara Luisa Romilda PAGANO**