

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
Nazionalità
Data di nascita
Sesso

GERBONI PATRIZIA

Via Inigo Campioni n. 10 - 61032 Fano (PU)

0721 1932700 ufficio -

patrizia.gerboni@sanita.marche.it

Italiana

31.12.1964

femmina

ESPERIENZA PROFESSIONALE

dal 01.12.2006 ad oggi
mansione ricoperta
Principali mansioni e responsabilità

Collaboratore Amministrativo Professionale categoria D4-

Posizione Organizzativa area URP Gestione Reclami Comunicazione dall'1.08.2014

Referente per Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASUR Marche Area Vasta 1

Funzioni svolte:

- accoglienza, informazione, ascolto, accesso e tutela dei diritti dei cittadini;
- coordinamento e gestione dell'attività amministrativa inerente la raccolta, istruttoria e risposta dei suggerimenti, segnalazioni, reclami riferite dall'utenza e delle proposte in merito al miglioramento della qualità e fruibilità dei servizi sanitari;
- attività di Monitoraggio e reportistica reclami di tutta l'AV1 in "Database Monitoraggio Regionale dei Reclami";
- coordinamento delle attività di informazione e comunicazione interna all'azienda sanitaria ed esterna fra aziende sanitarie e altre amministrazioni, curando i rapporti con la stampa e con i media;
- coordinamento delle attività di informazione ai cittadini, quali la Carta dei Servizi e curando inoltre lo studio, lo sviluppo e la diffusione di specifiche iniziative tese a un rapporto più funzionale tra amministrazione e cittadino; nonché il rilevamento del Customer Satisfaction
- coordinamento del Comitato di partecipazione AV1 e attività di collaborazione con le Associazioni di Volontariato per monitorare e incentivare la qualità dei servizi e migliorarne la fruibilità;
- coordinamento organizzativo e gestionale delle attività dei prodotti di comunicazione aziendale: funzione di raccordo con le UU.OO. della AV 1 per la predisposizione degli opuscoli informativi, delle brochure dei servizi e attività aziendali rivolte all'utenza e conseguente gestione dell'attività grafica, nonché referente grafica per convegni/seminari aziendali;

Referente – dal dicembre 2011 ad oggi - della Formazione in AV1 per l'area Amministrativa e Tecnica - URP e Front Office, dal, con funzione di raccolta, analisi del fabbisogno formativo dell'area funzionale di competenza, collaborazione alla progettazione formativa, coordinamento corsi e monitoraggio attività formative predisposte e compilazione report conclusivo.

Referente – dal 2009 ad oggi - Attività di coordinamento e gestione del progetto “Nati per Leggere” in collaborazione con i pediatri di libera scelta, le U.O. di Pediatria e Consultori Distrettuali di Fano, Pesaro Urbino AV1 (come da determina di accordo Asur ZT3 e Provincia PU)

Referente – negli anni 2007-2008- del coordinamento e gestione di n. 3 progetti del Servizio Civile Nazionale Volontario per l'ASUR Marche ex ZT3 di Fano –Ospedale Santa Croce-, comprensivo di attività di formazione generale e specifica dei volontari (n. 11 giovani coinvolti per la durata di 1 anno)

Referente – negli anni 2007-2008 – del coordinamento del progetto di accoglienza “Il bambino in Ospedale” per la ex ZT3 di Fano –Ospedale Santa Croce- e gestito relativi corsi formativi in qualità di tutor.

Datore di lavoro
Tipo di attività

ASUR MARCHE - AREA VASTA 1 FANO
Sanità Pubblica

dal 15.06.1999 al 30.11.2006
mansione ricoperta
Principali mansioni e
responsabilità

Assistente Amministrativo categoria C
Operatore Front Office Cassa CUP all'U.O.C U.R.P. – Front Office – Sistema delle prestazioni dell'Ospedale di Fano e successivamente Collaboratrice Amministrativa all' U.O. Qualità Accreditamenti e Trasporti Sanitari presso l'Ospedale di Fano con mansioni di controllo di appropriatezza, coordinamento e relativa organizzazione di trasporti sanitari territoriali e ospedalieri.
Funzioni di Segreteria Amministrativa del Comitato Etico dell'ASUR Marche ex ZT3 di Fano per la durata di 3 anni dal 2004 al 2007.
Addetta URP con funzione organizzativa e gestionale del Punto URP dell'Ospedale “Santa Croce” di Fano (apertura nell'anno 2005) dell'ASUR Marche ex ZT3 di Fano .

Datore di lavoro
Tipo di attività

AZIENDA USL N 3 di FANO E ASUR MARCHE ZONA TERRITORIALE n. 3 di FANO
Sanità Pubblica

dal 01.06.1999 al 14.06.1999
mansione ricoperta
Principali mansioni e responsabilità

Assistente Amministrativa Categoria C
Addetta alla contabilità aziendale all' U.O. Bilancio dell'Azienda Ospedaliera “S. Salvatore” di Pesaro.

Datore di lavoro
Tipo di attività

AZIENDA OSPEDALIERA “SAN SALVATORE” di PESARO
Sanità Pubblica

dal 20.08.1988 al 31.05.1999
mansione ricoperta
Principali mansioni e
responsabilità

Coadiutore Amministrativo Categoria B
Operatore Front Office Cassa CUP all'U.O.C U.R.P. – Front Office – Sistema delle prestazioni dell'Ospedale di Fano e successivamente Assistente Amministrativo supplente all'Ufficio Accettazione Cartelle Cliniche dell'Ospedale di Fano

Datore di lavoro
Tipo di attività

USL n 4 di FANO e AZIENDA USL n.3 di FANO
Sanità Pubblica

Dal 02.03.1987 al 19.08.1988
mansione ricoperta
Principali mansioni e responsabilità

Stenodattilografa – livello V
Segretaria di Direzione
MINISTERO DELL'INTERNO – SCUOLA DI POLIZIA “ CENTRO DI ADDESTRAMENTO DI POLIZIA STRADALE “ di CESENA
Sicurezza Pubblica

Datore di lavoro
Tipo di attività

Dal 05.05.1986 al 02.08.1986
mansione ricoperta

Coadiutore Amministrativi- livello IV.

Principali mansioni e responsabilità	Segretaria di Ufficio di Commissione
Datore di lavoro	REGIONE MARCHE – CONSIGLIO REGIONALE
Tipo di attività	Amministrazione Pubblica
Dal 17.12.1984 al 24.07.85	
mansione ricoperta	Segretaria Amministrativa
Principali mansioni e responsabilità	Funzioni e attività di segreteria
Datore di lavoro	DITTA STANHOME SPA
Tipo di attività	Commercio
ISTRUZIONE	
30.01.1989	Abilitazione all'insegnamento nella classe di concorso di dattilografia del Ministero della Pubblica Istruzione
Anni 83/86	E' stata iscritta all'Università degli Studi di Urbino al corso di laurea in Sociologia e al corso di Diploma di Studi Grafologici sostenendo esami;
29.07.1983	Diploma di Maturità Professionale "Analista Contabile" conseguito con voto 52/60 presso l'Istituto Professionale di Stato "A. Olivetti" di Fano
FORMAZIONE	
Dal 1984 ad oggi	Partecipazione a numerosi corsi di formazione e aggiornamento inerenti le attività di informazione e comunicazione, quale "Corso di aggiornamento professionale del Fondo Sociale Europeo-Regione Marche-Unione Europea- Provincia di Pesaro per addetti URP (legge 150/200) di 90 ore con esame finale".
CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI	
MADRELINGUA	Italiana
ALTRE LINGUA	Inglese
Capacità di lettura	buono
Capacità di scrittura	Discreto
Capacità di espressione orale	Discreto
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	Persona disponibile e socievole, capace di relazionarsi in armonia con i colleghi ed utenti nel rispetto dei ruoli e delle gerarchie. Temperamento paziente e incline all'ascolto, tendente a prendersi cura delle problematiche dell'utenza cercando risposte risolutive.
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	Buona capacità di gestire ed organizzare le risorse umane. Acquisita esperienza nell'organizzazione del lavoro e nella identificazione dei percorsi e processi atti a semplificare le procedure. Capacità di lavorare in team e di collaborazione individuando le specifiche attitudini dei colleghi.
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	Utilizzo sistema operativo Windows , pacchetti Office (Word, Excel, Power Point,) Internet e programmi di posta elettronica, anche Certificata (PEC)
CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE.	Canto e recitazione
ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE	Capacità di relazionarsi con persone svantaggiate o con fragilità (es. disabili) acquisita con lunga militanza in associazioni di volontariato di settore.
PATENTE O PATENTI	Patente automobilistica categoria B