



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

ROBERTA CALDESI

Indirizzo

Telefono

E-mail

Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

Tutt'oggi (sotto è riportata la ricostruzione della carriera)

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Azienda Usl Toscana Sud Est (ex USL7 di Siena), p.zale Rosselli 26, 53100
Siena) Via del Curtatone Arezzo

• Tipo di azienda o settore

Settore: sanità e socio-sanitario

Dal 9.07.2018 a tutt'oggi Direttore Zona Distretto Colline dell'Albegna

Dal 01.02.2018 all'8.7.2018 - Direttore Zone e Presidi Amiata Senese, Valdichiana Aretina e Valdichiana Senese

Direzione processi tecnici e amministrativi di zona distretto e Società della Salute; coordinamento Posizioni Organizzative; organizzazione servizi territoriali; supporto al direttore di zona distretto; reingegnerizzazione dei processi di lavoro e dei servizi.

• Tipo di impiego

Dal 1.08.2016 al 31.01.2018 Direttore UOC Informazione e ufficio stampa Redazione nuovi regolamenti, procedure e linee guida del settore informazione e comunicazione aziendale (procedura rapporti con la stampa e cronaca; regolamento sito web e procedura operativa; linee guida per la scrittura efficace nel web; linee guida per il comportamento dei pubblici dipendenti nel web e social; regolamento spazi pubblicitari nei presidi; linee tecniche per la pubblicità sui mezzi di comunicazione di massa). Direttore ufficio stampa aziendale e sito istituzionale.

Dal 1.1.2016 al 31.07.2016 Direttore Unità Operativa Complessa Sviluppo Risorse Umane e Comunicazione – task force Privacy – Ufficio Stampa e task Responsabile per la Trasparenza (dlg.vo 33/2013)

Percorso di carriera interno alla ex USL7 di Siena:

- Dal 01.02.2013 a 31.12.2015 dirigente - direttore di struttura complessa UOC Sviluppo Risorse Umane e Comunicazione, referente aziendale privacy, responsabile trasparenza (dlgs 33/2013)

- Dal 1.10.2010 al 31.1.2013 Dirigente – direttore di struttura semplice UO Comunicazione

- Dal 06.08.2010 al 30.09.2010 incarico dirigente di comunicazione

- Dal 01.06.2010 al 05.08.2010 incarico di supplenza dirigente comunicazione –
- 01.01.2009 31.5.2010 Collaboratore Tecnico Professionale esperto comunicazione Cat. DS a tempo indeterminato
- 16.8.2006 – 31.8.2008 in aspettativa con conservazione del posto
- 16.12.2002 al 15.8.2006 in ruolo con qualifica Collaboratore Tecnico Professionale Esperto Cat. Ds per il settore dell'Informazione e comunicazione. Responsabile settore Comunicazione aziendale e ufficio stampa
- 1997 con rinnovi fino a tutto il 2002 - Contratto di consulenza libero-professionale per realizzazione sistema di comunicazione e vari progetti.

- Principali mansioni e responsabilità

Attività operativa svolta:

Attualmente:

- direzione di zona distretto e delle Unità Funzionali che sovrintendono ai servizi di zona distretto, analisi dei processi di zona distretto per una loro revisione, riorganizzazione funzionale della zona distretto, rapporti con i sindaci, programmazione dei servizi territoriali (PIS-PIZ-POA), gestione risorse umane ed economiche di zona distretto, relazioni interistituzionali, relazioni con i sindaci, progettazione innovazione organizzativa

In passato:

- comunicazione pubblica e istituzionale (ambito sanitario, socio-sanitario, sociale); redazione piano di comunicazione aziendale e gestione progetti aziendali di comunicazione (contenuti nel piano)
- progettazione, sviluppo e gestione sistema siti web aziendali e interaziendali (www.usl7.toscana.it e sistema siti SdS ; intranet aziendale; portale www.laboratoriospts.toscana.it;
- Direttore responsabile delle testate on line “Us17 Informa” e del supplemento “Nuova Rassegna di Studi Psichiatrici” (rivista on line della comunità psichiatrica di Area Vasta)
- responsabile ufficio stampa – rapporti con la stampa e Collaborazione con l'Agenzia stampa della Giunta Regionale per il Sole 24 ore Sanità e a supporto di eventi locali di interesse regionale
- Supporto alla direzione aziendale per la *communication crisis*
- comunicazione interna ed organizzativa (a supporto delle varie strutture organizzative e dei vari responsabili)
- Innovazione organizzativa su base ICT coordinamento processi di implementazione servizi on line e automatizzati (progetti seguiti: sostituzione rete telefonica con implementazione VOIP; inserimento riscuotitori automatici; progetto Carta Sanitaria Elettronica)
- sviluppo risorse umane (gestione sistema di misurazione della performance, implementazione sistema di valutazione e valorizzazione del personale)
- Esperto e referente per la Privacy
- Responsabile per la trasparenza amministrativa
- Supporto all' Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)

🔗 **Formazione in aula (ai dipendenti USL) con specifico riferimento a:**

- Comunicazione pubblica, istituzionale e rapporto con l'utenza
- Progetti di team-building e gestione di gruppi di lavoro, problem solving
- Teoria e tecnica della comunicazione interpersonale con i clienti/utenti/pazienti
- Teoria e tecnica della comunicazione pubblica e di servizio e comunicazione difficile
- Privacy
- Trasparenza e anticorruzione
- analisi dei processi di zona distretto

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore

Dal 16.8.2006 al 31.8.2008

Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi,

via Pieraccini 17, 50139 Firenze

Settore: sanità

- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dirigente - Direttore URP e Comunicazione Istituzionale

Riprogettazione sistema di tutela e riorganizzazione URP;
 Redazione e gestione Piano di comunicazione aziendale;
 Realizzazione ex novo intranet, sito web e sistema delle relazioni interne
 Formazione personale assegnato attraverso il coaching, il trasferimento di conoscenze, ed azioni mirate all'empowerment dei dipendenti.
 Responsabilità diretta della direzione dell'Unità Operativa e dei gruppi di lavoro per il progetto "Nuovo Careggi". Trasferimento di conoscenza tecnica.
 Studio e Riprogettazione sistema di segnaletica interna ed esterna Nuovo Careggi ed Implementazione (progetto Wayfinding nuovo Careggi)
 Supporto e Gestione delle fasi di cambiamento organizzativo a seguito del nuovo Careggi
 Supporto alla direzione per la *communication crisis*
 Gestione contratto per un anno con Pirene srl per l'ufficio stampa e coordinamento delle attività
 Responsabile dei rapporti con la stampa per il periodo successivo alla conclusione del contratto con Pirene

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Anno 2003 (contratto a termine libero professionale previa selezione a livello nazionale)

Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere (FIASO) - Servizi

Privato
 Responsabile Comunicazione, relazioni esterne e marketing
 Gestione dei rapporti con gli stakeholders e pubbliche relazioni
 Rapporti con i media nazionali
 Organizzazione eventi

ALTRA ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

**1987 (1 aprile) -1992 e dalla fine del 1993 fino al 2002 – dimissioni volontarie
 Comune di Chianciano Terme, via Solferino 3, Chianciano T. (SI)**

Pubblica Amministrazione (Enti locali)
 Collaboratore professionale amministrativo in ruolo nel Settore Uso e Assetto del Territorio, Edilizia Privata e Lavori pubblici a tempo indeterminato

- Gestione di tutti i procedimenti amministrativi del settore
- Stesura atti deliberativi e tutti gli atti amministrativi legati all'attività (determinazioni dirigenziali, concessioni, autorizzazioni, certificati, etc)
- Gestione commissioni ambiente, edilizia, lavori pubblici
- Rapporti con il pubblico
- Collaborazione alla stesura dei regolamenti vari del settore, piano del traffico, piano dei rifiuti
- Gestione Contenziosi amministrativi del settore
- Incaricata con atto della Giunta per la gestione istruttoria del condono edilizio 1984 e 1994 realizzando la maggiore entrata economica dell'Amministrazione Comunale e la chiusura del medesimo

ALTRA ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego

DAL 12.4.1992 al 13.12.1993

Terme di Montepulciano, via delle Terme, S.Albino di Montepulciano, SI

Privato – Settore turistico-termale
 Responsabile della comunicazione, rapporti con i clienti, rapporti con i media,

- Principali mansioni e responsabilità

pubbliche relazioni e marketing

- Piano di comunicazione e marketing dell'azienda
- Rapporti con i mass media
- Rapporti con il pubblico
- Pubbliche relazioni

COLLABORAZIONI

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Dal 1999 - 2013

UnisiPA Centro Universitario per l'Innovazione e la Qualità nelle P.A. presso l'Università degli studi di Siena

Università - Centro per l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione

Consulente expertise per la progettazione di corsi e docente senior

Supporto alla progettazione percorsi formativi sul Fondo Sociale Europeo

Consulente esperto per la progettazione di percorsi formativi ed informativi sui temi inerenti l'innovazione nella pubblica amministrazione

Docente senior area comunicazione pubblica e istituzionale e per lo sviluppo dei seguenti skill:

- comunicazione interpersonale
- problem solving e decision making
- lavoro di gruppo e team building
- comunicazione organizzativa
- modelli di evoluzione e innovazione PA
- organizzazione in rete

Fino al 30 novembre 2013 membro del Consiglio direttivo del Centro (tre anni di incarico)

ALTRI TIPI DI COLLABORAZIONI

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore

Anni 1985-2001

- **Varie testate locali, regionali, nazionali e tv**

- **Enti pubblici vari**

Mass media - Gazzetta di Siena, Corriere di Siena, Cittadino, Il Giornale, Tele Idea, Verdedomani, Il corriere vinicolo, Agenzia Ansa e altre collaborazioni

Enti Vari: Comune di Cetona (due anni), Comune di Chiusi (due anni), APT Chianciano Terme-Valdichiana (quattro anni), Concorso Ippico Nazionale F2 e F3 (tre anni), Convegno Nazionale Confronto Italiano (quattro anni)

- Tipo di impiego
 - Principali mansioni e responsabilità

Giornalista free lance

Per i media: giornalista pubblicista sui temi di cronaca, cronaca politica, economica e di eventi

Per gli enti: Attività di ufficio stampa su incarico di collaborazione annuale previa autorizzazione dell'ente di appartenenza

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

2005 e gli anni successivi compreso 2022

Università degli Studi di Roma La Sapienza

Dipartimento di Scienze sociali ed Economiche - Roma

Università – Corsi di Alta Specializzazione e Master di II livello MIAS e MARSS

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

Docente su incarico MODULO in Comunicazione organizzativa in sanità e settore socio sanitario

- Docenza senior per i moduli di comunicazione (communication management, comunicazione organizzativa in sanità , comunicazione istituzionale in sanità)

Docente su incarico in Comunicazione organizzativa in sanità

- Docente senior nel modulo di comunicazione (communication management, comunicazione organizzativa, comunicazione istituzionale, problem setting, problem solving e decision making, etc)

- Tipo di azienda o settore

Anni dal 2004 fino al 2013

Università degli studi di Siena - Dipartimento di Fisiopatologia, Medicina Sperimentale e Sanità Pubblica Università – docenze in Corsi di Alta Specializzazione e nel Master Health management

- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

Docente su incarico MODULO in Comunicazione organizzativa in sanità

- Docenza senior per i moduli di comunicazione (communication management, comunicazione organizzativa in sanità , comunicazione istituzionale in sanità)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Data

Anno 2024 attualmente in corso

Scuola Sant'Anna di Pisa (MES)

Corso PNRR per direttori di zona distretto e sds

Anno 2024 attualmente in Corso

Corso DISS SDA Bocconi

Network nazionale Direttori di distretto

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2019 - 2021

Scuola Sant'Anna Pisa (MES)

Direttore zona distretto e SDS

Corso di alta formazione manageriale “Direttore zona distretto e SDS”

- Data

Anno 2017-2018 (10 gg)

Scuola Incoaching (Milano)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Professional Coaching

Corso di Alta specializzazione “Professional coaching” certificato ICF

- Data

Anno 2016 (3 gg)

Scuola di Direzione Aziendale BOCCONI (Milano)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Organizzazione dei servizi territoriali, Dall'analisi dei bisogni agli strumenti di programmazione e controllo delle attività distrettuali, Governo della domanda, Accordi aziendali e strumenti di budget per la Medicina Generale, Organizzazione e gestione dei servizi socio-sanitari: analisi del rapporto con i Comuni
Corso di Alta specializzazione “Management dei servizi territoriali”

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2015 (3 gg)
Scuola di Direzione Aziendale BOCCONI (Milano)

Analisi delle innovazioni presenti nelle best practice internazionali e nazionali in tema di assetti organizzativi degli ospedali, modelli gestionali di disease management della cronicità, geografia delle cure intermedie, sistemi socio sanitari e loro integrazione con la sanità.

Corso di Alta specializzazione “Politica sanitaria e socio sanitaria comparata”

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2014 (5 gg)
Scuola di Direzione Aziendale BOCCONI (Milano)

Il ruolo della misurazione dei costi nell'ambito dei meccanismi operativi di programmazione e controllo nelle aziende sanitarie; evoluzione dei sistemi di misurazione dei costi nelle aziende sanitarie; target costing; i costi per processi; la costruzione degli activity cost pool.

Corso di Alta specializzazione “Misurazione e governo dei costi in sanità”

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2014 (6 gg)
Ordine dei Giornalisti (Roma)

Deontologia professionale; diritto pubblico e costituzionale; leggi e norme della professione giornalistica; privacy; i codici del giornalista

Corso di Aggiornamento professionale

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2015 (4 gg)
Università degli Studi Internazionali di Roma

Storytelling.

Corso specializzazione di Comunicazione

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2014 (2gg)
ITA Gruppo SOI (Torino)

Normativa, interpretazione, modelli

Corso di approfondimento “Redazione e adeguamento piano triennali anticorruzione e del piano della trasparenza”

- Data

Anno 2014 (10 gg)

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Formas Regione Toscana (Firenze)

Conoscenza della norma, tecniche di gestione per la realizzazione di un sistema di gestione per la trasparenza e l'anticorruzione di un'azienda sanitaria

Percorso formativo per responsabili Trasparenza ed anticorruzione in sanità (il corso si conclude in gennaio 2015)

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2012 (5 gg)

Scuola di Direzione Aziendale BOCCONI (Milano)

soluzioni organizzative emergenti ed innovative; governare i processi di cambiamento organizzativo in ottica strategica, allineando le scelte sulla struttura e sui sistemi di gestione del personale verso soluzioni più performanti; presidiare lo sviluppo delle competenze e del sistema delle responsabilità aziendali; gestire le situazioni di crisi e di impasse organizzativa con innovazione e creatività

Corso di Alta specializzazione “Ripensare l'organizzazione e sviluppare le persone in sanità”

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2008-2011 (8 gg)

Università degli Studi di Siena

Scienze della Comunicazione -

La conoscenza dei new media ed il loro utilizzo nella pubblica amministrazione (facebook, twitter e altri social media); new media e PA; evoluzione della comunicazione pubblica, strumenti, tecnologie e modelli e impatto sociale

Percorso “COMPUTEC” di studio e approfondimento sulla comunicazione istituzionale e le nuove tecnologie (new media)

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Anno 2010-2011 (10 gg)

Formas Regione Toscana (Firenze)

Patto con il cittadino, comunicazione istituzionale, servizi on line

- Qualifica conseguita

Corso Comunicazione Istituzionale nelle Aziende Sanitarie - Corso Regionale di aggiornamento per i responsabili della comunicazione e URP

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica conseguita

Anno 2011 (3gg)

ITA Gruppo SOI (Torino)

Corso di approfondimento della privacy e delle principali disposizioni del Garante in campo sanitario

Corso di aggiornamento “Privacy compliance: adempimenti, sanzioni, ispezioni e novità”

- Data
- Nome e tipo di istituto di

Anno 2009 (4 gg)

Formas Regione Toscana (Firenze)

istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	Principali intervenienti epidemiologici a livello mondiale; sistemi sanitari europei a confronto; sfide del sistema sanitario nazionale <u>Percorso formativo sulla cultura della salute nel terzo millennio (ideato dal prof. Gavino Maciocco)</u>
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	Anno 2009 (5 gg) Università degli Studi di Siena Dipartimento di Fisiopatologia, Medicina Sperimentale e Sanità Pubblica - Epidemiologia; statistica
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	<u>Corso di Formazione “Metodologia epidemiologica”</u> Anno 2008-2009 (21 gg) Formas Regione Toscana (Firenze) Abilità gestionali; communication management; role playing, lavoro di gruppo, regia; skill personali; etc <u>Percorso Alta formazione per i comunicatori delle Aziende Sanitarie Toscane</u>
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	Anno 2009 (5 gg) Università degli Studi di Siena Dipartimento di Fisiopatologia, Medicina Sperimentale e Sanità Pubblica - Gestione delle risorse umane; principali sistemi di valutazione della performance individuale; benchmark
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	<u>Corso professionale “Impiego e valorizzazione delle risorse umane in sanità”</u> Anno 2009 (5 gg) Università degli Studi di Siena Dipartimento di Fisiopatologia, Medicina Sperimentale e Sanità Pubblica - Management sanitario; tecniche direzionali; cruscotto direzionale; case studies
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita	<u>Corso di Formazione “Tecniche direzionali in sanità”</u> Anno 2008 (4 gg) Formas Regione Toscana (Firenze) Tecniche di comunicazione interpersonale; focus group; gestione della comunicazione difficile e dei conflitti; indicazioni per la stesura linee guida <u>Corso specialistico “La comunicazione difficile in sanità come gestire la relazione con i pazienti ed i familiari quando succede un evento avverso”</u>
• Data • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità	Anno 2005 (5 gg) RINA INDUSTRY (Genova) organizzato dall’Azienda USL7 di Siena in ambito di certificazione Emas
• Principali materie / abilità	Sistemi di gestione ambientale; tecniche di auditing e di controllo; team building; il

professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

- Data

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

- Qualifica conseguita

ruolo del team leader

Percorso formativo “Environmental Management System Auditors/Lead Auditors”

Anno 2004-2005 (400 ore)

Università degli Studi di Pisa

Dipartimento di Economia Aziendale “Giannesi” -

Modelli di gestione in sanità; Pianificazione strategica; programmazione e controllo; analisi dei costi; misurazione della performance; controllo di gestione; quality management; clinical governance; analisi dei processi; auditing; HTA; organizzazione delle aziende pubbliche

Master Universitario di II livello in Management delle Aziende Sanitarie (valido per l’assegnazione della struttura complessa in ambito sanitario)

Anno 1991-1997

Università degli Studi di Siena

Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione -

Conoscenza delle principali discipline che implicano i processi comunicativi

Laurea Magistrale vecchio ordinamento (5 anni)

1998 (350 ore)

Ministero del lavoro e della previdenza sociale

Progetto OCOFA

Management dell’impresa televisiva

Master Europeo specialistico in “Gestione dell’impresa TV”

Anno 2004 (5 gg)

Istituto Superiore Sanità

Normativa di riferimento; modelli organizzativi; privacy; comunicazione istituzionale

Corso per dirigenti URP Aziende Sanitarie

Anni 2005-2008-2009-2012

Università degli Studi di Pisa

Dipartimento di Economia Aziendale “Giannesi”

“Valutazione della performance e della qualità nel settore sanitario” 8-9 set. 2005

“Healthcare Technologies Assessment” 7 marzo 2008

“La gestione delle reti in sanità: attori, tecnologie e strumenti di business intelligence” 26.6.2009

“Adeguati profili organizzativi per gestire la complessità in sanità” 29.6.2012

Seminari di approfondimento e aggiornamento rivolti a coloro che hanno conseguito il Master

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione e titolo corso

Dal 1998 ad oggi_ alcuni dei corsi

1998-1999 Corso Internazionale di Ecologia Umana – Facoltà di Agraria – Università degli Studi di Padova

1994 – Corso di specializzazione in Media and Media Education in Italy and Europe – Consorzio URTP e Università di Firenze

1999 - Corso di specializzazione giornalismo televisivo e della carta stampata – Centro Lab di Roma

1998 – “Guida all'utilizzo dei finanziamenti europei” – Consiel Enti Locali

2003 – ICT e front office in sanità – Fiaso Servizi - Roma

2003 – Il modello organizzativo della USL7

2003 – Corsi percorso Alzheimer e Ipertensione – USL7

2003 – Marketing in sanità – Seminario Compa Bologna

2004 – Comunicare la salute – Expò sanità Bologna

2004 – Seminario internazionale “Salute e comunicazione: esperienze a confronto” Regione Toscana – Università di Pisa

2004 – Seminario “Quale futuro nelle politiche sociali: nuove normative e nuovi strumenti” USL7 Siena

2004 – Convegno La clinical governance : una prospettiva organizzativa e gestionale – Scuola di Management Luiss Roma

2005 – Corso - Sponsorizzazioni e Cause Related Marketing in sanità – FISM-Ministero Salute

2006 – Corso La progettazione e la gestione dei progetti nella cooperazione internazionale – Azienda Ospedaliera Universitaria Senese – Siena

2007 – Azienda Ospedaliera Universitaria Careggi “corso consolidamento dipartimenti”

2011 – Corso di ITA “Privacy compliance adempimenti, sanzioni, ispezioni e novità

2012 - Corso CNR Pisa su “PEC: opportunità e sfide nell'internet del futuro”

2012 - Corso Regionale Privacy

2011-2012 Partecipazione a vari convegni studio su argomenti di comunicazione, gestione risorse, semplificazione

2012 corso aziendale la prevenzione del rischio incendi

2013 Progetto Mattone Internazionale “Incontro con l'OCSE: la qualità dei servizi sanitari in Europa e la spesa per la salute” (2gg)

2013 Formas Regione Toscana “Il processo di aziendalizzazione in sanità: presentazione rapporto OASI 2012”

2014 Corso aziendale “Il linguaggio dell'accordo in sanità”

2014 Formazione continua (DPR 137/2012) per i giornalisti: Corso on line sulla deontologia; Corso Fiuggi per la preparazione all'esame di professionista; Corso video-giornalismo e web 2.0

2015 Arezzo, “Come cambiare la sanità: l'innovazione equa e sostenibile”

2015 Siena, “Misurazione della performance: formazione dei valutatori”

2015 ISCOME “Building bridges: communication for patient safety”

2015 Roma “Etica, trasparenza e legalità nelle aziende sanitarie. Il ruolo dei controlli interni ed esterni

2015 Siena “Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure”

2015 Firenze “Comunicazione del rischio e comunicazione negli stati di crisi e di emergenza”

2020 - Corso per dirigenti L. 81

2020 - Ars Toscana - Corso I percorsi per la cronicità

2020 - 2021 e 2022- Ars Toscana - Come si costruiscono i percorsi PDTAS e altri corsi

2020 - 2021 -2022 Rapporto OASI SDA Bocconi

Altri corsi organizzati da RT

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

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

MADRELINGUA
ALTRE LINGUA

[italiano - eccellente]

[inglese]

Autovalutazione
Livello europeo (*)
Lingua
Lingua

Comprensione				Parlato				Scritto	
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
	B2		B2		B1		B1		B1

(*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI

*Vivere e lavorare con altre persone,
in ambiente multiculturale,
occupando posti in cui la
comunicazione è importante e in
situazioni in cui è essenziale lavorare
in squadra (ad es. cultura e sport),
ecc.*

ESPERIENZE IN AMBITO SOCIO-CULTURALE E SPORTIVO

Già da bambina ho frequentato vari sport: nuoto, sci, tennis fino a praticare in età maggiorenne golf e, in particolar modo, la vela. Rispetto al nuoto, sospesa la fase agonistica per problemi di salute, ho svolto attività di aiuto allenatore e di allenatore FIN dai 15 ai 20 anni, oltre che quella di insegnante di nuoto FIN.

Ho cominciato ad andare in barca a vela fin dai 21 anni. Ho fatto parte sin dalla sua fondazione dell'Associazione VelaInsieme per la quale ho svolto per una quindicina di anni attività di volontariato in qualità di vice-skipper nelle crociere con i ragazzi diversamente abili e nei progetti di integrazione ragazzi disabili e normodotati, partecipando a tutte le iniziative dell'Associazione.

Nel periodo universitario ho fatto parte dell'Associazione Geo-archeologica di Chianciano Terme contribuendo alle iniziative culturali organizzate dalla medesima e alle tante iniziative dell'Azienda di Promozione Turistica di cui ero addetta stampa.

L'attività di giornalista free-lance mi ha, inoltre, permesso di partecipare, nei vari anni, a convegni e iniziative politiche, culturali e su temi economici a livello locale, regionale e nazionale favorendo le pubbliche relazioni e le conoscenze sia di persone che di professionisti e di esperti, che hanno favorito una mia crescita culturale. In quanto addetto stampa ho collaborato insieme ad altre persone ad organizzare eventi, curandone sia gli aspetti di relazione esterne che di comunicazione.

L'aver intrapreso "un'adozione a distanza" mi ha portato anche a conoscere realtà internazionali quali il Guatemala, permettendomi di dare una collaborazione all'Associazione Mani Amiche che opera con un proprio centro per il recupero delle ragazze madri e bambini abbandonati in un piccolo centro a 50 chilometri da Città del Guatemala.

La curiosità e la passione per la conoscenza, mi hanno spinto a viaggiare sia da sola che in gruppo in tutte le parti d'Italia, nessuna regione esclusa, sia per mare, in barca a vela, che per terra, e in diversi paesi del mondo (Venezuela, Antille Francesi, Marocco, Egitto, Palestina e Israele, Malta, Grecia, Turchia, Russia, Bulgaria, Slovenia, Croazia, Armenia, Austria, Germania, Olanda, Svizzera, Francia, Spagna, Inghilterra, Irlanda, Stati Uniti, Guatemala, Messico, Ungheria, paesi baltici).

CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE

*Ad es. coordinamento e
amministrazione di persone, progetti,
bilanci; sul posto di lavoro, in
attività di volontariato (ad es.
cultura e sport), a casa, ecc.*

L'esperienza culturale negli ambiti a cui mi sono dedicata hanno sicuramente favorito la mia crescita personale e professionale.

L'esperienza della barca a vela, in particolar modo, è stata performante sia dal punto di vista caratteriale che degli skill. L'aver guidato, negli anni, equipaggi molto diversi, ha rafforzato elementi caratteriali quali: l'adattabilità, la mediazione nei conflitti, lo sviluppo di relazioni equilibrate e funzionali. E' sicuramente stato importante per il team building, il problem solving e decision making, l'autorevolezza, la distribuzione dei compiti e dei ruoli, per la comunicazione efficace. La gestione della barca a vela avviene in un insieme di contesti interni ed esterni che richiedono una "capacità di sistema" continuamente attenta alle evoluzioni e alla ottimizzazione degli elementi a disposizione per il

raggiungimento degli obiettivi quotidiani di navigazione. In particolare, il cambiamento di fattori esterni come il vento o l'arrivo di perturbazioni mettono a seria prova l'equipaggio e lo skipper, in situazioni di difficoltà e di crisi che si possono venire a creare, imponendogli di intervenire con decisioni risolutive e di responsabilità.

Cinque importanti progetti, inoltre, hanno contribuito alla crescita delle mie competenze organizzative.

Il primo progetto ha riguardato l'incarico extra-istituzionale in ambito amministrativo che il Comune di Chianciano mi ha assegnato per l'istruttoria del condono edilizio 1984 e 1994, con il compito di occuparmi di tutta la parte amministrativa del condono coordinando l'attività di un ingegnere che si occupava della conformità tecnica, al fine di chiudere le oltre 3000 pratiche di condono che l'amministrazione non riusciva ad evadere. L'operazione si è conclusa in un anno e mezzo di lavoro e ha portato nelle casse dell'amministrazione comunale oltre 4 miliardi di lire e il plauso dei cittadini che richiedevano da tempo le concessioni/autorizzazioni edilizie in sanatoria.

Il secondo progetto ha riguardato il contributo che ho potuto portare nell'esperienza di direzione dell'URP e Comunicazione istituzionale presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Careggi al momento del Nuovo Careggi. Il lavoro di squadra, la ri-motivazione del personale del servizio assegnatomi, il trasferimento di conoscenza e il coaching ai più stretti collaboratori, ha favorito la realizzazione di importanti strumenti di comunicazione di cui l'azienda non era ancora dotata. In particolar modo la intranet aziendale (per favorire la comunicazione interna aziendale e la condivisione della documentazione); il sito web (con la realizzazione di portali e la preparazione del personale per la gestione dello stesso, con un risparmio in denaro di circa 120 mila euro/anno nel caso fosse stato gestito esternamente); il nuovo sistema di tutela che per la gestione dei reclami tecnico-professionali ha visto l'istituzione di un gruppo integrato rischio clinico, affari legali e urp che poi ha favorito l'attuale modello di gestione del contenzioso; la riprogettazione in house (gruppo di lavoro composto dalla uo comunicazione e dall'architetto dell'area tecnica) della segnaletica interna ed esterna al Nuovo Careggi, tenendo conto di tecniche di wayfinding; l'implementazione della nuova codificazione dei centri di costo derivanti dal modello organizzativo del nuovo Careggi e il traghettamento dalla vecchia alla nuova organizzazione con team building; la collaborazione alla gestione di una situazione di crisi quale è stata quella che riguardò il caso di HIV su tre pazienti da donatore di organo sieropositivo (*communication crisis*). Careggi è stata una palestra per la negoziazione sia interna, con i vari settori per gestire il cambiamento, che esterna per la parte che ha riguardato i contratti che avevo in gestione.

Il terzo progetto è stato la sostituzione di tutte le reti di fonia tradizionale presso l'azienda USL7 di Siena e la loro sostituzione con l'implementazione del sistema Voip. Il progetto ha prodotto circa un milione di euro di risparmio sui costi delle reti e del traffico dati. Oltre al risvolto economico, mi ha permesso di applicare tecniche di change management: la pianificazione degli interventi di sostituzione degli impianti su tutti i presidi, il coinvolgimento del personale, la stesura delle nuove procedure operative, la diffusione delle informazioni e istruzioni sull'uso della fonia nuova, la realizzazione della reportistica mensile per rendicontare le spese telefoniche a livello di struttura in modo da tenere sott'occhio i costi e ridurli; la riallocazione di parte dei centralinisti in accoglienza e portierato presso l'ospedale di Campostaggia con un ulteriore risparmio di circa 65.000 euro nella gestione dei servizi di front office.

Il quarto ha riguardato, sempre in USL7, - se pur con grande fatica per l'avvicinarsi delle direzioni - la realizzazione dell'unica UO Comunicazione

strutturata funzionalmente in ambito delle aziende sanitarie, distinguendo cosa è ufficio stampa, da comunicazione interna ed esterna (organizzativa), marketing dei servizi e promozione di immagine, ed assegnando degli incarichi di PO al personale preparato e dedicato rispetto all' URP ed alla Comunicazione, fino alla declaratoria delle attività e competenze professionali.

Tale modello organizzativo, nel rispetto delle leggi del settore sanitario e di comunicazione istituzionale, e dell'economicità nella prospettiva gestionale, è sicuramente funzionale alle esigenze di un'azienda sanitaria rispetto alle relazioni interne ed esterne ed ha favorito la crescita di una cultura collaborativa e comunicativa soprattutto tra gli operatori, oltre a buoni rapporti con gli ambienti esterni dell'associazionismo e dei media.

Nuovi strumenti gestionali sono stati: il regolamento per la vendita di pubblicità tabellare nelle strutture sanitarie territoriali e ospedaliere della USL7 (per ottenere un introito da destinare a servizi per i cittadini) e nello stesso regolamento prevedere forme di sponsorizzazione (anche per la realizzazione di ristrutturazioni edilizie e opere). Il passaggio ad una comunicazione pianificata e integrata che ha permesso notevoli risparmi sui costi annuali pur mantenendo alta l'efficacia.

Il quinto ha riguardato la sperimentazione di un nuovo sistema di misurazione delle competenze per la performance individuale nella ex USL7 di Siena (anno 2015), modello che però non è stato scelto come metodo di rilevazione delle competenze nella nuova azienda territoriale usl toscana sud est. Tale esperienza ha maturato la consapevolezza dell'importanza delle competenze trasversali e il percorso di professional coach che poi ho intrapreso per conseguire il diploma.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

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

USO DEL COMPUTER, DEL PACCHETTO OFFICE (WORD-EXCEL-POWER POINT), PUBLISHER; TELECAMERA; MACCHINA FOTOGRAFICA; PHOTOSHOP;

CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE

Musica, scrittura, disegno ecc.

SCRITTURA CREATIVA (POESIE, RACCONTI) E ARTI GRAFICHE (IN PASSATO MI SONO DEDICATA ALLA PITTURA CON VARIE TECNICHE.) GENERALMENTE SPERIMENTO FORME CREATIVE ANCHE CON IL RECUPERO DI MATERIALI E RESTAURO.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

*Competenze non precedentemente
indicate.*

SPICCATA PROPENSIONE AL PROBLEM SOLVING E IN PARTICOLAR MODO AL PROBLEM SETTING IN QUALSIASI SITUAZIONE DI VITA OLTRE CHE DI LAVORO DETTATA DALL'INDOLE CHE PREDILIGE POSSIBILMENTE LA PIANIFICAZIONE E LA PREVISIONE DEGLI EVENTUALI EVENTI CHE SI POSSONO FRAPPORRE NEL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO

SPORT E HOBBIES

*Competenze non precedentemente
indicate*

NUOTO, VELA, ESCURSIONISMO, SCI
(EX INSEGNANTE DI NUOTO FIN, GUIDA ESCURSIONISTICA FEDERAZIONE ITALIANA ESCURSIONISMO, SKIPPER)

PATENTE O PATENTI

Patente di tipo B

ULTERIORI informazioni

PUBBLICAZIONI

1999 La televisione federale in Italia tra utopia e realtà - Ricerca Scientifica e Tecnologica – Regione Toscana

2002 Memoria di un partigiano - Edizioni Polistampa, Firenze

2002 Carta per la cittadinanza sociale. Piano di comunicazione approntato dalla zona sociosanitaria senese.- Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica, n. 14, pp 110-114

2007 Comunicare all'interno del Servizio Sanitario Nazionale: realtà (difficoltà) e prospettive contributo all'articolo "La comunicazione telefonica in medicina" (seguito al convegno di pari oggetto) in Professione

2008 Introduzione alla informazione e comunicazione in sanità in Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica n. 35, 2008

2009 La comunicazione aziendale integrata – una mappa per le relazioni in ambito sanitario, in Salute e Territorio n. 177, nov-dic. 2009

2010 - Comunicazione organizzativa in sanità – Mondo Sanitario n. 10/2010

2017 - Le complesse implicazioni della comunicazione umana tra relazione e disintermediazione nell'era del web, in [www. Nuova Rassegna Studi Psichiatrici.it](http://www.NuovaRassegnaStudiPsichiatrici.it), Vol. 14, 6 aprile 2017

Per conto della USL7 ha curato le seguenti pubblicazioni:

L'Ospedale Unico di Montepulciano, (Felli)- redazione della parte di ricerca storica dell'ospedale in Valdichiana ed i testi relativi all'organizzazione interna dei reparti.

Tornare a Vivere (foto di G.Santi)" – pubblicazione che documenta la chiusura dell'ospedale psichiatrico di Siena

TUTOR E CORRELATRICE NELLE SEGUENTI TESI DI MASTER

"La comunicazione interna ed organizzativa per il miglioramento della qualità nei servizi sanitari" (di Marco Piccolini, Master in Comunicazione Bio-Sanitaria – Pisa 2004-2005)

"La carta dei servizi sanitari: dal patto col cittadino alle indagini di qualità percepita" (di M. Alessandra Cerofolini, Master in Comunicazione Bio-Sanitaria – Pisa 2006-2007)

"Il consenso informato: aspetti deontologici e giuridici nel processo comunicazionale e informativo tra medico e paziente", (di Paolo Tagliaferri, Master in Comunicazione Bio-Sanitaria – Pisa 2006-2007)

"La comunicazione interna ed esterna nel back office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico" (di M. Antonietta Tortorelli, Master in Comunicazione Bio-sanitaria, 2006-2007)

"IL processo di costruzione e sviluppo della intranet dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, (di Franca Fontani, Master in comunicazione Bio-sanitaria, 2007-2008)

"La comunicazione al cittadino per fare salute" (di Cristina Meotto, Master II livello all'Università di Siena in " Health Services Management" 2009)

"La comunicazione organizzativa in sanità" (di Fabrizio Monelli al Corso di specializzazione Università degli studi di Siena, 2010)

Iscrizione all'albo dei giornalisti elenco pubblicisti dal 3 novembre 1988

Il presente curriculum è redatto ai sensi e per gli effetti degli artt.46 e 47 del DPR 445/00.

Autorizzo il trattamento dei dati ai fini della selezione. Non autorizzo la pubblicazione del presente cv sul web.

Porto Santo Stefano, 20 marzo 2025

Roberta Caldesi