

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome	<b>LUIGIA IAMELE</b>
Telefono	035/2674150
Fax	035/2673076
E-mail	LIAMELE@ASST-PG23.IT
Nazionalità	italiana
Data di nascita	07/08/1971
Incaric	Responsabile Unità di Struttura Semplice URP e Customer Experience
Azienda	ASST PAPA GIOVANNI XXIII

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (dal 15/6/05– ad oggi) Copertura del ruolo di Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ora URP e Customer experience
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda Socio Sanitaria Territoriale Papa Giovanni XXIII, Piazza O.M.S. 1, 24027 Bergamo
  - Tipo di azienda o settore Azienda Socio Sanitaria Territoriale
  - Tipo di impiego Dirigente
- Principali mansioni e responsabilità Responsabile di Unità di Struttura Semplice Ufficio Relazioni con il Pubblico
  
- Date (dal 16/4/02– al 15/6/05) Avvio di una collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, Largo Barozzi 1, 24100 Bergamo
  - Tipo di azienda o settore Azienda Ospedaliera
  - Tipo di impiego Collaboratore
- Principali mansioni e responsabilità Collaboratore con mansioni particolarmente dedicate alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza
  
- Date (dal 16/9/98– al 16/4/02) Titolare di una borsa di studio presso il Centro Trapianti di cuore nell'ambito di una sperimentazione clinica di uno studio di fase III, multicentrico e internazionale per la valutazione di un nuovo farmaco immunosoppressore per la prevenzione del rigetto acuto e cronico
- Nome e indirizzo del datore di lavoro Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo, Largo Barozzi 1, 24100 Bergamo
  - Tipo di azienda o settore Azienda Ospedaliera
  - Tipo di impiego Borsista

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date 1990
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Diploma di maturità classica presso il Liceo Classico Decio Celeri di Lovere (BG)
  
- Date 1996
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Laurea in Chimica e Tecnologia Farmaceutiche presso l'Università degli Studi di Pavia
  
- Date 2000
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Specializzazione in Biochimica e Chimica Clinica, indirizzo Chimico Analitico, Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università degli Studi di Brescia.
  
- Date 2003
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Qualifica di Valutatore Interno del Sistema Qualità secondo Norme UNI EN ISO 9001:2000; 19011:2003.
  
- Date 2005
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Partecipazione al "Percorso di formazione di 60 ore per operatori degli Uffici Relazione con il Pubblico della Sanità Lombardia", presso IREF. Percorso formativo sviluppato ai sensi della Legge 150/2000.
  
- Date 2006
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Partecipazione al corso dal titolo "La comunicazione e l'informazione di pubblica utilità", presso IREF. Percorso formativo di 90 ore, sviluppato ai sensi della Legge 150/2000.
  
- Date 2010
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Corso di formazione organizzato da Regione Lombardia per "Ascolto e mediazione dei conflitti per la prevenzione / riduzione del contenzioso nelle aziende sanitarie pubbliche della Regione Lombardia", svoltosi presso IREF a Milano per un totale di 163 ore.
  
- Date 2010 - 2011
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Partecipazione al Corso di specializzazione della durata di 48 ore in "Comunicazione strategica e marketing sanitario" realizzato presso la Scuola di Comunicazione IULM a Milano
  
- Date 2011
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Partecipazione al Corso di formazione "Gestione creativa del conflitto (corso avanzato)" svoltosi presso CEIDA, Scuola Superiore di Amministrazione Pubblica degli Enti Locali, a Roma.
  
- Date 2012
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Partecipazione al corso "La gestione e la risoluzione dei conflitti – Meglio imparare a gestire i conflitti anziché permettere ai conflitti di gestire noi", svoltosi a Milano e organizzato da Società Axioma S.r.l.
  
- Date 2013 - 2014

• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Frequenzazione e conclusione del Master In Medicina narrativa applicata presso l'Istituto ISTUD di Milano
• Date	2015
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Partecipazione al "Narrative Medicine Workshop" organizzato dalla Columbia University Medical Center di New York.
Date	2015
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Partecipazione a Firenze ai corsi di formazione "Narrative medicine: honoring the stories of illness" e "Doing narrative medicine; reading, writing, reading" tenuti da Rita Charon MD PhD Professor of Clinical Medicine and Director of the Program in Narrative Medicine at the Columbia University College of Physicians and Surgeons, New York.
Date	2016
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Partecipazione alla Summer School "Narrazione, scrittura, autobiografia in Medicina" presso la Libera Università dell'Autobiografia di Anghiari (Arezzo)
Date	2017
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Partecipazione al Corso dal titolo "Negotiating in a challenging business environment" con il negoziatore internazionale Arik Strulovits, presso International School of Negotiating, Milano
Date	2018
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Partecipazione al Narrative Palliative Care Workshop, organizzato all'interno del Program Narrative Medicine, College of Physicians and Surgeons, presso Columbia University, Medical Center, New York

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

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

MADRELINGUA ITALIANO

### ALTRE LINGUE

INGLESE  
• Capacità di lettura BUONO  
• Capacità di scrittura BUONO  
• Capacità di espressione orale BUONO

## 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.*

L'AMBITO SPECIFICO DI OCCUPAZIONE E LA FORMAZIONE CONSEGUITA HANNO FAVORITO L'ACQUISIZIONE DI ELEVATE CAPACITÀ RELAZIONALI, SOPRATTUTTO NELL'AMBITO DELL'ASCOLTO E DELLA GESTIONE DEL CONFLITTO

IMPEGNO NELL'ATTIVITÀ SPORTIVA DI RUNNING, CON PARTECIPAZIONE ANCHE A MANIFESTAZIONI COMPETITIVE

## 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.*

LA DIREZIONE DI UN'UNITÀ DI STRUTTURA SEMPLICE HA FAVORITO L'ACQUISIZIONE DI COMPETENZE NELL'AMBITO DELLA GESTIONE DEL PERSONALE E DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### TECNICHE

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

NEL CORSO DELL'ESPERIENZA PROFESSIONALE SONO STATE ACQUISITE COMPETENZE SPECIFICHE DI TIPO INFORMATICO, CON CONOSCENZA AVANZATA DEI PRINCIPALI PROGRAMMI IN USO, QUALI MICROSOFT WORD, EXCEL (COSTRUZIONE DATA BASE, ELABORAZIONI STATISTICHE, TABELLE PIVOT), POWER POINT (ELABORAZIONI GRAFICHE PER DIAPOSITIVE)

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### ARTISTICHE

*Musica, scrittura, disegno ecc.*

INTERESSE PER LA SCRITTURA, CON PARTECIPAZIONE A CORSI DI SCRITTURA CREATIVA

## PATENTE O PATENTI

Possesso di patente di tipo B

Bergamo, 30 maggio 2018

*Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 76 del DPR 445/2000, 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.*