

<b>Curriculum Vitae</b>	Come dichiarazione sostitutiva di certificazione e di notorietà ai sensi dell'art. 46 e 47 del dpr 445/2000		
<b>Informazioni personali</b>			
Cognome/Nome	BISAGNI MIRIAM		
Indirizzo			
Telefono		Mobile:	
E-mail			
Data di nascita			
<b>Attività lavorativa/settore professionale</b>	Dirigente Sociologo		
<b>Esperienza professionale</b>	Dipendente di ruolo presso l'AUSL di Piacenza dal 1 marzo 1990		
	Dal 2017 presso l'U.O. DART direzione amministrativa rete territoriale dell'AUSL di Piacenza		
Lavoro o posizione ricoperti	con incarico di struttura semplice graduazione B2 Supporto giuridico amministrativo ai dipartimenti territoriali a all'integrazione socio sanitaria		
Lavoro svolto dal 1998 al 2017	Referente Aziendale audit istituzionali e Interni – accreditamento strutture sanitarie		
Principali attività e responsabilità	Gestione dei processi di lavoro e del personale amministrativo a supporto dei dipartimenti territoriali e dell'area integrazione socio sanitaria per anziani e disabili e gestione amministrativa del FRNA		
Responsabilità dal 1998 al 2017	Responsabile Qualità e Accreditamento del Dipartimento degli Staff dell'AUSL di Piacenza		
Principali tematiche/competenze professionali possedute	Valutatore Regionale Sistemi di gestione per la Qualità nel settore sanitario e Accreditamento Strutture Sanitarie pubbliche e private della Regione Emilia Romagna (DGR.327/04)		
Dal 2008 al 2011	Componente del Comitato Antimobbing dell'AUSL di Piacenza		
Dal 2005 al 2011	Componente della Commissione Regionale Consultiva Tecnico Scientifica sul Percorso Nascita- con l'incarico di coordinamento regionale della ricerca sulla Qualità Percepita del Percorso nascita		
Dal 2004 al 2010	Componente del Comitato Pari Opportunità dell'AUSL di Piacenza		
Dal 2000 a tutt'oggi	Componente dell'esecutivo del Comitato Consultivo Misto degli Utenti dell'Ausl di Piacenza		
	- con l'incarico di definire e verificare le Garanzie/Impegni di Qualità per i Cittadini – Parte 3ª Carta dei Servizi per i Cittadini dell'AUSL di Piacenza		
Dal 1999 a tutt'oggi	Coordinatore Regionale Osservatorio Clima Organizzativo – Qualità Percepita dagli operatori		
Dall'anno accademico 2002/2003 al 2010	Professore a contratto presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Parma Corso di Laurea in Infermieristica a Piacenza, per lo svolgimento dell'insegnamento di "Sociologia dei processi economici e del lavoro"		
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Sanitaria Locale di Piacenza - Via Anguissola, 15 - 29100 Piacenza		
Tipo di attività o settore dal 1998 al 2017	Responsabile del settore Accreditamento strutture sanitarie dell'AUSL di Piacenza, Audit interni, Controllo di Qualità, Miglioramento Organizzativo, Valutazione Accreditamento Strutture e Percorsi Sanitari, socio – sanitari e amministrativi, Qualità percepita e Clima Organizzativo		

Tipo di attività o settore	<p>03/2007 - Visita Ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'accreditamento del Dipartimento di Salute Mentale dell'AUSL di Bologna</p> <p>11/2007 - Visita Ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'accreditamento dell'Ambulatorio professionale del Dr. Clemente di Reggio Emilia</p> <p>03/2008 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'accreditamento dei controlli ufficiali presso l'OSA Parma Past di Parma</p> <p>04/2009 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'accreditamento del Dipartimento Medico Polispecialistico 2 dell'Azienda Ospedaliera di Parma</p> <p>06/2010 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento della Clinica psichiatrica Villa Maria Luigia di Monticelli terme (PR)</p> <p>10/2010 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento della Clinica psichiatrica Villa Azzurra – Riolo Terme</p> <p>11/2011 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento del Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL di Bologna</p> <p>06/2012 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Pubblica Assistenza e Soccorso Castelnuovo di Sotto Cà del Bosco di Sopra di Reggio Emilia</p> <p>06/2012 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Pubblica Assistenza Croce Azzurra Poviglio di Reggio Emilia</p> <p>06/2012 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Croce Rossa italiana comitato locale di Canossa di Reggio Emilia</p> <p>06/2012 - Visita Ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Croce Rossa italiana comitato locale di Guastalla di Reggio Emilia</p> <p>06/2012 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Croce Rossa italiana comitato locale di Novellara di Reggio Emilia</p> <p>12/2013 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Dipartimento Materno Infantile dell'AUSL Romagna - Cesena</p> <p>02/2016 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento UdR Avis Provinciale Ferrara - AOU Ferrara</p> <p>02/2016 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Servizio di Immunoematologia e Trasfusionale c/o Dipartimento Diagnostica per Immagini e Medicina di Laboratorio AOU Ferrara</p> <p>11/2016 - Visita ispettiva in qualità di Valutatore Regionale per l'Accreditamento Dipartimento Sanità Pubblica Ferrara AUSL Ferrara</p>
Dal 1995 al 1998	<p>presso il Distretto di Piacenza dell'AUSL di Piacenza nell'ambito dei servizi della medicina generale e dell'assistenza di base</p> <p>presso l'Area Amministrativa dei Servizi Generali e Logistici dell'AUSL di Piacenza</p>
Dal 1988 al 1995	<p>Dipendente a tempo determinato e indeterminato di diverse AUSL della Regione E.R. (AUSL Reggio Emilia, AUSL di Fiorenzuola d'Arda) e Regione Lombardia (AUSL Viadana – Casalmaggiore), svolgendo attività di assistente sociale in diversi settori socio-sanitari (tossicodipendenze, salute mentale, minori, tutele, affidi e adozioni, famiglie multiproblematiche) e del Comune di Sassuolo e di Reggio Emilia nel settore anziani, assistenza domiciliare, adulti.</p>
Dal 1985 al 1986	<p>Il Tirocinio formativo biennale del diploma di assistente sociale è stato svolto nel settore penitenziario degli adulti presso il Centro Servizio Sociale Adulti di Reggio Emilia del Ministero di Grazia e Giustizia</p>
Dal 2010 al gennaio 2016	<p>Consigliere in camera di commercio di Piacenza in rappresentanza delle Associazioni dei Consumatori</p>
Dal gennaio 2014 al 2017	<p>Consigliere comunale Comune di Piacenza</p>
<b>Istruzione e formazione</b>	
Date	07/1993
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in Scienze politiche indirizzo politico-sociale presso l'Università degli Studi di Bologna
Date	10/1999
Titolo della qualifica rilasciata	Specializzazione in Sociologia sanitaria presso l'Università degli Studi di Bologna
Date	10/2002
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in Servizio sociale presso l'Università degli Studi di Bologna
Date	11/1986
Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di Servizio sociale presso l'Università degli Studi di Parma - 110/110 con Lode
Date	07/1983

Titolo della qualifica rilasciata	Diploma di Maturità Tecnica Femminile presso l'Istituto Beata Vergine, Cremona
Capacità e competenze personali	Capacità di lavorare in gruppo maturata in molteplici situazioni organizzative in cui è necessaria la collaborazione tra diverse figure professionali; capacità di coordinamento di gruppi di valutatori auditor per le verifiche interne sistema qualità dell'offerta sanitaria; capacità di sviluppo progetti di innovazione e miglioramento dei processi organizzativi aziendali.
Madrelingua	Italiano
Altre lingue	Livello di base nel parlato e scritto e livello di autonomia nella comprensione del francese Livello di autonomia nella comprensione e nello scritto dell'inglese e livello di base nel parlato
Capacità e competenze tecniche	Capacità di analisi statistica dei dati e dei flussi informativi con particolare attenzione alla diffusione degli esiti. Capacità di analisi dei processi per la costruzione di database informativi dedicati. Capacità di conduzione di gruppi di lavoro, di problem solving e quality improvement
Capacità e competenze sociali	Partecipazione ad attività di volontariato, del sociale-sanitario, dell'associazionismo politico-culturale e della tutela dei diritti dei consumatori in Piacenza, sviluppo di attività partecipative e di costruzione di reti sul territorio piacentino, zone limitrofe e per ambiti regionali, strategie sostenibili con stakeholders.
Capacità e competenze informatiche	Buona conoscenza degli applicativi di Microsoft e del pacchetto Office Professional, (Excel, Access, PowerPoint), dell'uso di Internet e del software statistico SPSS
Ulteriori informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dal 2006 al 2012 Coordinatrice del progetto sulla sicurezza alimentare "Piace Cibo Sano" per la Federconsumatori di Piacenza -3° classificato del Piano Strategico 2020 della Provincia di Piacenza, realizzando un piano di azioni per la filiera agroalimentare sostenibile;</li> <li>- Dal 2008 al 2009 ha contribuito a realizzare una progettazione partecipata La Bussola del cibo – orientarsi nell'alimentazione – Future Lab per il progetto europeo "Dieta intelligente e stile di vita" del programma europeo della formazione permanente degli adulti</li> <li>- Dal 2013 a tutt'oggi - Presidente Associazione di promozione sociale e culturale "Piace Cibo Sano"</li> <li>- Nel 2013 – Coordinamento e sviluppo di una progettazione di costruzione partecipata "Sei quello che mangi?" con n.14 Istituti Scolastici Superiori (secondarie di secondo grado), del territorio provinciale di Piacenza, sull'educazione alimentare consapevole coinvolgendo 350 adolescenti e tutti gli attori della filiera scolastica (dirigenti-docenti-studenti)</li> <li>- Nel 2016 – Responsabile di una progettazione di sviluppo e messa in campo di una strategia territoriale sostenibile per la prevenzione e riduzione dello spreco alimentare nei territori di Piacenza e di Parma "RicibiAMO – chi AMA il cibo non lo spreca"</li> <li>- 2017 ad oggi – attuazione del progetto regionale di certificazione della ristorazione sostenibile per la Regione Emilia Romagna</li> </ul>
Recenti Pubblicazioni	<p>Bisagni M, Nanelli L, "Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale. Sperimentazione di "un pacchetto della qualità percepita" per le aziende sanitarie", in "La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e strumenti" a cura di Renata Cinotti, Costantino Cipolla. Franco Angeli, collana Salute e Società, Milano, 2003: 292-298. Allegato in copia conforme all'originale;</p> <p>Bisagni M., Borghi L., Chiari C, Nicoli MA "dossier 175-2009" <i>Percorso nascita e qualità percepita Analisi bibliografica</i>- Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna</p> <p>Bisagni M., Capizzi S, C, Nicoli MA, Wienand U, Cinotti R, "dossier 125-2006" <i>Il clima organizzativo nelle Aziende sanitarie ICONAS Cittadini, Comunità e Servizio sanitario regionale Metodi e strumenti</i>- Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna</p> <p>Bisagni M "Evaluating the organisational climate in Italian public healthcare institution by means of a questionnaire" in <i>BMC Health Services Research</i> 2007, 7:73; allegata in copia conforme all'originale</p> <p>Bisagni M., Lamastra L., "RicibiAMO chi ama il cibo non lo spreca" ed. Mattioli – Fidenza 2016</p>
Docenze, Comunicazioni, Corsi formazione, Collaborazioni	vedi allegato 1 al CV. (8 pag.)

DATA 31 ottobre 2019

Allegato 1

Formazione:

- di aver frequentato il Seminario "SVILUPPO E UTILIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI", presso la sede dello Studio di Analisi PsicoSociologica di Milano, nei giorni 26-27-28 ottobre, 29-30 novembre e 01 dicembre 1994, per un totale di 42 ore;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento obbligatorio 95/96 "CORSO DI FORMAZIONE PER IL PROGETTO QUALITÀ NELL'AZIENDA USL DI PIACENZA", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate dell'8-10-14 novembre, 1 dicembre 1995, 1- 28 marzo, 29 maggio e 13 giugno 1996 a Piacenza, per complessive 52 ore;
- di aver frequentato il Seminario "ANALISI DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI", presso la sede dello Studio di Analisi Psico-Sociologica di Milano, nei giorni 15-16-17-18. ottobre, 12-13-14-15 novembre 1996, per un totale di 54 ore;
- di aver partecipato al 1° e 3° MODULO del corso di aggiornamento professionale "MANAGEMENT AZIENDALE - GESTIONE A TUTTO BUDGET", organizzato dall'Azienda U.S.L. di Piacenza - Profingest, il 5 aprile 1996 e il 16 maggio 1996 a Piacenza;
- di aver partecipato al CORSO DI INTRODUZIONE A SPSS, organizzato da SPSS TRAINING, nelle giornate 1-2 settembre 1997 a Bologna;
- di aver partecipato al CORSO DI INTRODUZIONE ALLA STATISTICA, organizzato da SPSS TRAINING, nelle giornate 3-4 settembre 1997 a Bologna;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento obbligatorio 96/97 "CORSO DI AGGIORNAMENTO PER IL PROGETTO QUALITÀ NELL'AZIENDA USL DI PIACENZA", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate del 10 ottobre, 21 novembre, 9 dicembre 1996, 16-23 aprile 1997 a Piacenza, per complessive 31 ore;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento Obbligatorio su "MICROSOFT WINDOWS, MICROSOFT WORD E MICROSOFT EXCEL", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate del 17 - 19 - 24 - 26 giugno - 1 luglio 1997 a Piacenza, per complessive 15 ore;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento Obbligatorio su "MICROSOFT ACCESS", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate del 2 - 4 - 9 - 11 novembre 1998 a Piacenza, per complessive 12 ore;
- di aver partecipato al Corso di formazione, "LA STANDARDIZZAZIONE DEI PROCESSI ATTRAVERSO LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE", organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale (Regione Emilia Romagna), il 22 settembre e il 6 ottobre 1998 a Bologna, per un totale di 14 ore, oltre ad un gruppo di lavoro all'interno dell'Azienda Sanitaria di appartenenza;
- di aver partecipato al Corso di formazione "SUPPORTO METODOLOGICO ALLA STANDARDIZZAZIONE DI PRODOTTI", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate del 10 febbraio 1999, 29 marzo 1999, 26 aprile 1999 a Piacenza, per complessive 14 ore;
- di aver partecipato al seminario su "METODOLOGIE PER LO STUDIO DELLA QUALITÀ E DELLA SODDISFAZIONE NELLA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI", organizzato dalla Società Italiana di VRQ - Sezione Emilia Romagna, il 19 maggio 1999 a Bologna;
- di aver partecipato al CORSO ANALISI STATISTICA MULTIVARIATA APPLICATA ALLA RICERCA SOCIALE E AL MARKETING, organizzato da SPSS TRAINING, nelle giornate del 8-9-10 novembre 1999 a Milano;
- di aver partecipato al Corso di formazione "L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA AZIENDALE PER L'ACCREDITAMENTO E LO SVILUPPO DELLE GARANZIE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, dal 29 febbraio 2000 al 29 maggio 2000 a Piacenza, per complessive 48 ore;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento Obbligatorio su "MICROSOFT ACCESS, LIVELLO BASE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate del 18, 23, 25, 30 maggio 2000 e 1 giugno 2000 a Piacenza, per complessive 15 ore;

- di aver partecipato al corso di formazione "LA QUALITA' PERCEPITA DEI SERVIZI SANITARI DELLE ASL DELL'EMILIA ROMAGNA: CORSO DI FORMAZIONE ALL'USO DELLE BANCHE DATI", organizzato da Eurisko, il 21 marzo 2000, sede di Milano;
- di aver partecipato al Corso di Aggiornamento Obbligatorio "VISITA DI VERIFICA DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO E AUDIT DELLA QUALITA'" organizzato dall'Azienda USL di Piacenza il 29 -30 maggio e 2 Ottobre 2001 a Piacenza, per un totale di 20,5 ore;
- di aver partecipato al "WORKSHOP METODOLOGICO: INDAGINI PER LA QUALITÀ PERCEPITA", organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale (Regione Emilia Romagna) e dall'AUSL di Modena, nei giorni 20-21 settembre 2001, presso Villa Salina a Castel Maggiore (BO), della durata di 14 ore;
- di aver partecipato all'incontro dei referenti organizzativi, dei formatori e dei tutor nell'ambito del Programma Ministeriale "COLLABORAZIONE INTERREGIONALE PER LO SVILUPPO E IL MANTENIMENTO DI COMPETENZE QUALIFICATE PER LE VERIFICHE DI ACCREDITAMENTO" organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale (Regione Emilia Romagna), dal 29-30 ottobre 2001 a Bologna;
- di aver partecipato al "CORSO DI AGGIORNAMENTO PER VALUTATORI INTERNI DI SISTEMI QUALITA' NELLE STRUTTURE SANITARIE SECONDO LE NORME ISO 9000:2000 – ISO 10011" realizzato nell'ambito del Programma Ministeriale "Collaborazione interregionale per lo sviluppo e il mantenimento di competenze qualificate per le verifiche di accreditamento" organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale, il 27 novembre 2001 a Villa Salina Castel Maggiore (Bologna), della durata di 7,30 ore;
- di aver partecipato al Corso di Formazione "LA GESTIONE DEI PROCESSI NEGOZIALI ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI COMPLESSE" organizzato dall'Azienda USL di Piacenza il 6-7 dicembre 2001 a Piacenza per un totale di 14 ore;
- di aver partecipato all'incontro dei REFERENTI AZIENDALI PER LA RACCOLTA DATI RELATIVI AGLI INDICATORI DI QUALITA' DAL LATO DELL'UTENTE (ANNO 2002), organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale il 24 aprile 2002 a Bologna;
- di aver partecipato al Workshop "METODI E STRUMENTI PER APPROCCIO INTEGRATO ALLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA NELLE AZIENDE SANITARIE" organizzato da AGEFOR (Agenzia Formativa USL di Modena) il 6 maggio 2002 a Modena, della durata di 8 ore;
- di aver partecipato all'incontro dei UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI PROVENIENTI DALLA BANCA DATI SDO, organizzato dalle AREE ACCREDITAMENTO E GOVERNO CLINICO dell'Agenzia Sanitaria Regionale(Emilia Romagna) il 25 Novembre 2002 a Bologna;
- di aver partecipato alla giornata formativa sull'"AUDIT NEL CONTROLLO QUALITÀ AZIENDALE: RIFLESSIONI E AGGIUSTAMENTI METODOLOGICI", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 5 marzo 2003 a Piacenza, della durata di 7 ore;
- di aver partecipato all'iniziativa "ESPERIENZE DI INTEGRAZIONE DI SISTEMI GESTIONALI: QUALITÀ E BUDGET EFFICACIA E CRITICITÀ" organizzato dal Centro di Formazione Arcispedale S. Maria Nuova di Reggio Emilia il 29 maggio 2003 a Reggio Emilia;
- di aver frequentato il corso di formazione "MS2072 Administering a MS SQL SERVER 2000 DATABASE" organizzato dalla TALENTO EDUCATION E TRAINING – MICROSOFT a Piacenza nell'anno 2003;
- di aver partecipato al "CORSO TEORICO-PRATICO PER VALUTATORI INTERNI", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 25 giugno, 16 settembre, 19 dicembre 2003 a Piacenza, della durata di 14 ore;
- di aver partecipato al XIII° Congresso Nazionale della Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria – SIQUAS VRQ- "I SISTEMI INFORMATIVI PER LA QUALITÀ: DALLA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA AGLI INDICATORI DI PERFORMANCE CLINICA", il 20 novembre 2003 a Ferrara;
- di aver partecipato al Convegno Internazionale "INTRODURRE GLI INDICATORI DI PERFORMANCE CLINICA NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE", organizzato dall'Azienda Ospedaliera – Universitaria Arcispedale S. Anna di Ferrara, il 21-22 novembre 2003 a Ferrara;
- di aver partecipato al Seminario "CONTROLLO DI GESTIONE PER PROCESSI (ACTIVITY BASED COSTING AND MANAGEMENT) organizzato da Galgano Formazione s.r.l., nei giorni 10-11 marzo 2004 a Milano;
- di aver partecipato alla giornata formativa sulla "VALUTAZIONE NEL MODELLO DI ACCREDITAMENTO

REGIONALE: L'AUDIT DEL SISTEMA QUALITÀ", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 13 maggio 2004 a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di partecipato al corso teorico-pratico sulla "VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ IN USO", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 10 giugno, 15 settembre, 11 ottobre e 17 dicembre 2004 a Piacenza, della durata di 15 ore;

- di aver partecipato al Congresso Internazionale "PROSPETTIVE EUROPEE SUI SISTEMI SANITARI CHE CAMBIANO", organizzato dall'ESHMS/SISS INTERNATIONAL JOINT CONGRESS, dal 02 settembre al 04 settembre 2004, a Bologna.

- di aver partecipato alla giornata formativa sul "PERCORSO DI ACCREDITAMENTO NEL MONDO ANGLOSASSONE: LA JOINT COMMISSION INTERNATIONAL" organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 06 ottobre 2004 a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di aver partecipato al seminario su "RICERCA E INNOVAZIONE NEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE", organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale (Regione Emilia Romagna), il 15 novembre 2004, a Bologna.

- di aver partecipato al seminario "LE ATTIVITA' DI DISSEMINAZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI SCIENTIFICHE E PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA", organizzato dall'Agenzia Sanitaria Regionale (Regione Emilia Romagna), il 15 dicembre 2004 a Bologna.

- di aver partecipato al corso formativo sul "IL MODELLO EFQM" organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 2 febbraio 2005, a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di aver frequentato il "CORSO DI BASE D.LGS. 626/94 e SUCCESSIVE MODIFICHE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 3 maggio 2005 a Piacenza, della durata di 8 ore.

- di partecipato al corso di aggiornamento sulla "VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 8 giugno, 16 dicembre 2005 a Piacenza, della durata di 13 ore;

- di aver partecipato alla formazione LA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ E LE NORME ISO 9001: 2000 in ambito sanitario, organizzato dalle AREE ACCREDITAMENTO E GOVERNO CLINICO dell'Agenzia Sanitaria Regionale (Emilia Romagna) il 13 -14 Marzo; dal 22 -26 Maggio; il 23 Giugno 2006 a Bologna, tot. ore 52;

- di aver partecipato al corso GLI AUDIT INTERNI SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 19001: 2003, organizzato dal CERMET dal 30 gennaio al 1 febbraio 2006 a Bologna, tot. ore 18;

- di aver partecipato al corso I FARMACI AD ALTO COSTO IN ONCOLOGIA, organizzato dall'Azienda USL di Piacenza il 09 gennaio - il 3 aprile 2006, tot. ore 17;

- di aver partecipato all'incontro "L'AUDIT INTERNO NEL PERCORSO DI ACCREDITAMENTO", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 14 giugno 2007 a Piacenza, della durata di 6 ore;

- di aver partecipato al corso "RIVISITAZIONE DELL'OFFERTA TERRITORIALE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, dal 5 luglio al 3 ottobre 2007 a Piacenza, della durata di 21 ore;

- di aver partecipato al corso "L'ATTIVITA' DI RICERCA IN SANITÀ: metodi e strumenti", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, dal 15 al 29 ottobre 2007 a Piacenza, della durata di 21 ore;

- di aver partecipato al corso "LA QUALITÀ DEL SISTEMA SANITARIO", organizzato dall'Azienda USL di REGGIO EMILIA, dal 8 al 10 novembre 2007 a Piacenza, della durata di 18 ore;

- di aver partecipato all'incontro "INDICATORI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA IN SANITÀ", organizzato dall'Azienda USL di FERRARA, il 6 maggio 2008 a Piacenza, della durata di 6 ore;

- di aver partecipato al corso "LE LINEE GUIDA NEL GOVERNO CLINICO", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, dal 7 maggio al 29 maggio 2008 a Piacenza, della durata di 20 ore;

- di aver partecipato all'incontro "LA CONDUZIONE DEL TEAM DI VERIFICA NELLA VISITA DI AUDIT", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, il 29 settembre 2008 a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di aver partecipato all'incontro "BENI RELAZIONALI, GOVERNO DELL'INCERTEZZA E GESTIONE DELLA SANITÀ",

organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, il 15 ottobre 2008 a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di aver partecipato al corso "AUDIT CLINICO E INDICATORI DI QUALITA'", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, dal 3-4 dicembre 2008 a Piacenza, della durata di 14 ore;

- di aver partecipato alla formazione AGGIORNAMENTO DEI VALUTATORI PER I SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' NEL SETTORE SANITARIO, organizzato dalle AREE ACCREDITAMENTO E GOVERNO CLINICO dell'Agenzia Sanitaria Regionale (Emilia Romagna) il 23 ottobre 2008 a Bologna, tot. ore 7;

- di aver partecipato alla formazione APPROFONDIMENTI SUL RUOLO DEL VALUTATORE NELLE VISITE DI ACCREDITAMENTO, organizzato dalle AREE ACCREDITAMENTO E GOVERNO CLINICO dell'Agenzia Sanitaria Regionale (Emilia Romagna) il 29-30 settembre 2009 a Bologna, tot. ore 16;

- di aver partecipato al corso "LE DINAMICHE RELAZIONALI NELLA VISITA DI AUDIT", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, il 19 gennaio 2009 a Piacenza, della durata di 7 ore;

- di aver partecipato al corso "PREPARARE L'AUDIT PER ACCREDITAMENTO", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, il 3 aprile 2009 a Piacenza, della durata di 5 ore;

- di aver partecipato al corso "IL MODELLO DI ACCREDITAMENTO E LE LOGICHE DELLA QUALITA' NEL MODELLO REGIONALE", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, dal 4 aprile al 30 luglio 2009 a Piacenza, della durata di 20 ore;

- di aver partecipato al corso "LA VISITA DI AUDIT a SUPPORTO DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, dal 23 settembre al 17 dicembre 2009 a Piacenza, della durata di 15 ore;

- di aver partecipato al corso "MIGLIORARE L'EFFICACIA DEGLI UFFICI QUALITA' NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE", organizzato da PROGEA, il 3 novembre 2009, della durata di 7 ore;

#### Comunicazioni

- di aver partecipato in qualità di relatore al seminario "LA QUALITA' NELLA SANITA': CONTRIBUTI E ATTESE DELLA CITTADINANZA, DEL PERSONALE, DEI CITTADINI UTENTI" presentando una relazione intitolata "Analisi del clima organizzativo" tenutosi a Bologna il 13 novembre 1998.

- di aver partecipato in qualità di relatore al convegno dal titolo "PROGETTARE E VALUTARE I SERVIZI: LA PROMOZIONE DELLA QUALITA' IN AMBITO SOCIALE E SANITARIO" presentando una relazione "Sistema istituzionale e privato sociale nella riorganizzazione dei servizi sociali e sanitari" tenutosi a Cagliari il 23-24 novembre 1998.

- di aver partecipato in qualità di relatore al seminario interregionale "STUDI SUL GRADIMENTO E SULLA NON RISPONDEZZA DELLE DONNE NEI PROGRAMMI DI SCREENING ONCOLOGICO" tenutosi a Bologna il 7 giugno 1999 dal Centro di documentazione per la salute (CDS) delle Aziende USL della Città di Bologna e di Ravenna per complessive 7 ore di attività didattica;

- di aver partecipato in qualità di relatore al Convegno dal titolo "IL LAVORO PER IL MIGLIORAMENTO DELL'OFFERTA SANITARIA: percorsi di cura e assistenza, percorsi di supporto e indagini di gradimento" presentando una relazione "La percezione dell'andamento dell'attività da parte dell'operatore" tenutosi a Piacenza il 16 novembre 2000, organizzato dall'Azienda USL di Piacenza;

- di aver svolto in qualità di organizzatore e relatore il CORSO TEORICO-PRATICO PER VALUTATORI INTERNI", organizzato dell'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 25 giugno, 16 settembre, 19 dicembre 2003 a Piacenza, della durata di 14 ore;

- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione per Quadri ed Operatori della Comunicazione delle Aziende Sanitarie, tenutosi il 15 e 16 ottobre 2003 presso l'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia – Arcispedale S.Maria Nuova di Reggio Emilia – II° modulo, il 16 ottobre, sulla PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI: ASCOLTO ED ACCESSO, presentando una relazione sul "PERCORSO DELLA CARTA DEI SERVIZI"
- di aver partecipato in qualità di relatore al Convegno Internazionale "INTRODURRE GLI INDICATORI DI PERFORMANCE CLINICA NEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE" tenutosi il 21-22 novembre 2003 a Ferrara, organizzato dall'Azienda Ospedaliera – Universitaria Arcispedale S.Anna di Ferrara, presentando una comunicazione su "LA PERFORMANCE CLINICA NEL MANAGEMENT SANITARIO" il 22 novembre 2003.
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "LA VALUTAZIONE NEL MODELLO DI ACCREDITAMENTO REGIONALE: L'AUDIT DEL SISTEMA QUALITA'", svoltosi nelle edizioni 1°, 2°, 3° tenutosi rispettivamente il 13, 17 maggio e 7 giugno 2004 presso l'Azienda USL di Piacenza, presentando una relazione sul "LA VISITA DI AUDIT NELL'UNITA' OPERATIVA: ASPETTI METODOLOGICI"
- di aver svolto in qualità di organizzatore e relatore il corso teorico-pratico sulla "VERIFICA E VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ IN-USO", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate: 9 giugno, 16 settembre, 11 ottobre e 17 dicembre 2004 a Piacenza, della durata di 15 ore;
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "PROGETTARE E GESTIRE L'INDAGINE DI GRADIMENTO NEI REPARTI DI DEGENZA DELL'AZIENDA USL DI PIACENZA", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza dal 23 maggio al 27 maggio 2005, nella giornata del 23 maggio 2005, a Piacenza, della durata complessiva di 6 ore;
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "LA METODOLOGIA AZIENDALE PER STANDARDIZZARE MIGLIORARE E VALUTARE L'OFFERTA SANITARIA", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza in due edizioni, nelle giornate dal 19 al 26 gennaio 2005 e dal 21 febbraio al 7 marzo 2005, a Piacenza, della durata complessiva di 28 ore;
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "IL SISTEMA QUALITA' IN LABORATORIO: ASPETTI CONOSCITIVI E APPLICATIVI", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza in due edizioni, della durata complessiva di 21 ore, nelle giornate del 28 aprile 2005 (1° edizione) e del 20 ottobre 2005 (2° edizione), a Piacenza.
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "ACCREDITAMENTO PER LA BUONA QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 27 e 29 settembre 2005, a Piacenza, della durata di 14 ore;
- di aver partecipato in qualità di relatore al Corso di Formazione "ACCREDITAMENTO PER LA BUONA QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, a Piacenza, nelle giornate 4 e 5 ottobre 2005, della durata di 14 ore;
- di aver svolto in qualità di organizzatore e relatore il corso teorico pratico su "VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE", organizzato dall'Azienda USL di Piacenza, nelle giornate 8-9-12-13-14 giugno, 28



settembre, 6 ottobre 2005 a Piacenza, della durata di 13 ore;

- altre formazioni documentate nei prospetti allegati al presente curriculum, relativi ai certificati della U.O. Qualità e Formazione dal 2003 al 2016

#### Docenze:

- di aver effettuato attività di docenza, durante giornate informative a favore dei dipendenti aziendali sui temi della Qualità, dell'Accreditamento e sulle attività aziendali di adeguamento ai modelli organizzativi regionali, nell'anno 1998 per n.9 ore, nell'anno 1999 per n.21 ore, nell'anno 2000 per n. 30 ore e nell'anno 2001 per n.24 ore;
- di aver svolto l'insegnamento dell'Unità Formativa "Prestazioni in Ambiente Extraospedaliero" al corso di qualificazione per OPERATORE TECNICO ADDETTO ALL'ASSISTENZA per l'anno formativo 2000/2001 presso la sede di Piacenza per un totale di 12 ore di docenza;
- di aver svolto l'insegnamento di "Qualità dei servizi" all'interno del modulo "Servizi sanitari: organizzazione territoriale e del lavoro" al corso MISURA COMPENSATIVA PER ACCEDERE ALLA QUALIFICA DI OPERATORE TECNICO DELL'ASSISTENZA per l'anno formativo 2001 per un totale di 15 ore di docenza;
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2001/2002 di "SOCIOLOGIA GENERALE" per il Corso di Laurea in Fisioterapia dell'Università degli Studi di Parma, sezione formativa di Piacenza;
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2002/2003 di "SOCIOLOGIA GENERALE" per il Corso di Laurea in Fisioterapia dell'Università degli Studi di Parma, sezione formativa di Piacenza;
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2004/2005, presso l'Università degli Studi di Parma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, della disciplina "SOCIOLOGIA DEI PROCESSI ECONOMICI E DEL LAVORO (SPS/09)" (Corso integrato di Management Infermieristico e medicina del lavoro), nel Corso di Laurea in Infermieristica, sede formativa di Piacenza.
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2005/2006, presso l'Università degli Studi di Parma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, della disciplina "SOCIOLOGIA DEI PROCESSI ECONOMICI E DEL LAVORO (SPS/09)" (Corso integrato di Management Infermieristico e medicina del lavoro), nel Corso di Laurea in Infermieristica, sede formativa di Piacenza.
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2006/2007, presso l'Università degli Studi di Parma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, della disciplina "SOCIOLOGIA DEI PROCESSI ECONOMICI E DEL LAVORO (SPS/09)" (Corso integrato di Management Infermieristico e medicina del lavoro), nel Corso di Laurea in Infermieristica, sede formativa di Piacenza.
- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2007/2008, presso l'Università degli Studi di Parma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, della disciplina "SOCIOLOGIA DEI PROCESSI ECONOMICI E DEL LAVORO (SPS/09)" (Corso integrato di Management Infermieristico e medicina del lavoro), nel Corso di Laurea in Infermieristica, sede formativa di Piacenza.

- di aver svolto attività di docenza, per l'anno accademico 2008/2009, presso l'Università degli Studi di Parma, Facoltà di Medicina e Chirurgia, della disciplina "SOCIOLOGIA DEI PROCESSI ECONOMICI E DEL LAVORO (SPS/09)" (Corso integrato di Management Infermieristico e medicina del lavoro), nel Corso di Laurea in Infermieristica, sede formaliva di Piacenza.

Pubblicazioni quelle allegate sono conformi all'originale

- Bisagni M. *"Tappe di lavoro precedenti la somministrazione del questionario sul "clima organizzativo"* in Quaderno 2, AUSL di Piacenza "Il Sistema Qualità: costruire nel cambiamento", giugno 1997, pp.39-41;
- Bisagni M. *"La soddisfazione del cliente esterno e del cliente interno: analisi di un'esperienza attraverso l'utilizzo di specifici strumenti di misurazione"* in Quaderno 3, Azienda USL di Piacenza "Percorsi di qualità per l'accreditamento", novembre 1998, pp. 56-61;
- Bisagni M., Giorgi Pierfranceschi D., *"Il percorso assistenziale per le patologie croniche: elementi specifici per le persone diabetiche"* in Quaderno 4, AUSL di Piacenza "Costruzione e valutazione delle offerte sanitarie. Un modello per la gestione dei percorsi e delle garanzie", dicembre 1999, pp.33-45;
- Bisagni M., *"La percezione dell'andamento dell'attività da parte dell'operatore - L'esperienza della rilevazione del clima organizzativo"* in Quaderno 5, AUSL di Piacenza "Il lavoro per il miglioramento dell'offerta sanitaria. Percorsi di cura e assistenza, percorsi di supporto e indagini di gradimento", Anno 2000, pp.43-47;
- Wienand U., Bisagni M., Borri I., Dell'Orto A., Spinozzi E. *"Measuring the Organizational Climate in Healthcare Facilities A Contribution to Continuous Quality Improvement?"* 17<sup>th</sup> International Conference of the International Society for Quality in Health Care. Dublino (Irlanda), 13-16 settembre 2000 (abs).
- Gasparini M, Bisagni M., Baldino L. *"La performance clinica nel Management Sanitario"* Convegno Internazionale "Introdurre gli indicatori di performance clinica nel Sistema Sanitario Nazionale". Ferrara, 21-22 novembre 2003 (abs).
- Bisagni M., Nanetti L., *"Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale. Sperimentazione di "un pacchetto della qualità percepita" per le aziende sanitarie"*, in "La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e strumenti" a cura di Renata Cinotti, Costantino Cipolla. Franco Angeli, collana Salute e Società, Milano, 2003: 292-298.
- Bisagni M., Borghini L., Chiani C., Nicoli MA **"dossier 175-2009"** *"Percorso nascita e qualità percepita Analisi bibliografica-* Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
- Bisagni M., Capizzi S. C., Nicoli MA, Wienand U., Cinotti R., **"dossier 125-2006"** *"Il clima organizzativo nelle Aziende sanitarie ICONAS Cittadini, Comunità e Servizio sanitario regionale Metodi e strumenti-* Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
- Wienand U., Cinotti R., Nicoli A., Bisagni M *"Evaluating the organisational climate in Italian public healthcare institutions by means of a questionnaire"* in BMC Health Services Research 2007, 7:73

Esperienze professionali:

- di svolgere attività di statistica sanitaria, di gestione delle banche dati sociosanitari e della misurazione della qualità percepita dagli utenti e dei dipendenti oltre all'effettuazione di indagini statistiche su tematiche relative alla qualità dei servizi dal 2 ottobre 1998 a tutt'oggi presso l'Unità Operativa Sviluppo Organizzativo, Qualità e Formazione della Direzione Generale dell'Azienda USL di Piacenza come da decisione del direttore generale n.2223 del 2.10.98 e obiettivi di budget 2001 per l'U.O. Sviluppo Organizzativo, Qualità e Formazione;
- di aver partecipato, quale componente, al COORDINAMENTO TECNICO AZIENDALE per l'avvio delle esperienze di miglioramento nell'ambito del Progetto Sistema Qualità Aziendale come previsto nell'atto n. 1548 del 10.06.96;
- di aver partecipato, quale componente, al COMITATO OPERATIVO PER L'AREA DEL DISTRETTO URBANO, struttura organizzativa del sistema qualità aziendale, per il coordinamento e la costituzione dei gruppi di miglioramento nell'ambito territoriale specifico a partire dall'anno 1996 – 1997 – 1998 – 1999 come indicato negli atti n. 1548 del 10.06.96 – n. 212 del 12.02.97 – n.102 del 30.01.98 – n. 71 del 15.01.99;
- di aver partecipato, dal anno 2000 all'agosto 2005, quale componente, del GRUPPO DI COORDINAMENTO AZIENDALE DELLA RETE DELLE GARANZIE per lo sviluppo e il monitoraggio dell'attività di miglioramento dell'offerta sanitaria e di adeguamento ai requisiti previsti per l'accreditamento ai sensi del cap.10 "Miglioramento" L.R. 34/98;
- di aver realizzato L'ATTIVITÀ DI VERIFICA (AUDIT ORGANIZZATIVO) relativamente allo standard di prodotto nell'anno 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 nell'ambito dell'attività coordinata e organizzata dall'U.O. Sviluppo Organizzativo, Qualità e Formazione della Direzione Generale dell'Azienda USL di Piacenza;
- di essere stata nominata componente della COMMISSIONE CONSULTIVA TECNICO-SCIENTIFICA REGIONALE (Regione Emilia Romagna) sul PERCORSO-NASCITA EX ART.10 L.R. 26/98 PER IL TRIENNIO 2005-2007 e di partecipare al sottogruppo sulla "QUALITÀ PERCEPITA".
- di essere stata nominata dal Direttore Generale dell'Azienda USL di Piacenza, in ottemperanza alla Legge Regionale n. 24/98 e alla DGR n. 327/04, Responsabile per la Qualità e l'Accreditamento del Dipartimento degli Staff dal settembre 2005 al settembre 2006, dal settembre 2006 al settembre 2007, dal settembre 2007 al settembre 2008. Nel 2009 di essere stata nominata con delibera n. 188/ del 26/05/2009 responsabile della Qualità e dell'Accreditamento per l'U.O. Qualità e Formazione del Dipartimento .

#### Collaborazioni

- di aver collaborato alla realizzazione, redazione e aggiornamento della "CARTA DEI SERVIZI PER I CITTADINI" dell'Azienda USL di Piacenza per gli anni 1998 e 1999 e alla realizzazione e redazione della "CARTA DEI SERVIZI PER L'OPERATORE SANITARIO" dell'Azienda USL di Piacenza per l'anno 1999;
- di aver partecipato al gruppo di lavoro regionale, in qualità di Coordinatore del gruppo, sul "*Clima organizzativo e la rilevazione della percezione degli operatori sanitari*", – dal febbraio 1999 – al dicembre 2000, nell'ambito del PROGETTO "*INTRODUZIONE NELLE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA DI METODI GESTIONALI ORIENTATI AL MIGLIORAMENTO CONTINUO*" – ANNI 1999- 2000. Il gruppo di lavoro ha prodotto e sperimentato il questionario per la rilevazione del clima aziendale attualmente in uso presso le aziende sanitarie della nostra Regione ed in altre aziende sanitarie extra Regione.

- di aver partecipato al gruppo di regia regionale nell'ambito del *PROGRAMMA SPECIALE A FINANZIAMENTO DEL MINISTERO DELLA SANITA', ANNO 1996, "I CITTADINI E I SERVIZI"*, che ha supportato i lavori del sondaggio (ripetuto con 2 rilevazioni nel 1988 e nel 2000, su campioni rappresentativi rispettivamente di 7500 e 3000 cittadini) ed i lavori per la definizione, sperimentazione pilota e validazione di un questionario per la rilevazione della percezione di qualità del ricovero ospedaliero; L'attività del gruppo tecnico si è sviluppata nell'arco del triennio 1998/2000;

- di aver partecipato al gruppo tecnico regionale dell'Agenzia Sanitaria Regionale per lo sviluppo del *PROGRAMMA SPECIALE A FINANZIAMENTO MINISTERIALE, ANNO 1999, "OSSERVATORI INTEGRATI PER LA QUALITÀ PERCEPITA"* per monitorare e validare le sperimentazioni di metodi quali-quantitativi (in atto nelle aziende sanitarie) per facilitare la partecipazione e l'ascolto dei cittadini. L'attività del gruppo tecnico si è sviluppata nell'arco del biennio 2000/2001. L'esito del lavoro è stato pubblicato nel sussidio per l'autovalutazione e l'accreditamento n. 7 della Regione Emilia Romagna *"LA VALUTAZIONE DELLA PERCEZIONE DI QUALITÀ DEI CITTADINI SUI SERVIZI DI RICOVERO E CURA IN OSPEDALE"*, – Agenzia Sanitaria Regionale- dicembre 2000;

- di aver partecipato al comitato redazionale del libro *"LA QUALITÀ CONDIVISA FRA SERVIZI SANITARI E CITTADINI. METODI E STRUMENTI"* a cura di Renata Cinotti, Costantino Cipolla, Franco Angeli, collana Salute e Società, Milano, 2003.

Conoscenza lingua inglese: buona, oltre agli studi scolastici ho frequentato un corso all'OXFORD Institute di Piacenza.

Piacenza li, 31.10.19