

## CURRICULUM VITAE

### INFORMAZIONI PERSONALI

Cognome e Nome	Sara Castellari
Data di nascita	Rovigo 9.7.1965
Qualifica	Collaboratore Professionale Sanitario Esperto - Assistente Sanitaria cat. DS
Amministrazione di appartenenza	Azienda USL Ferrara
Incarico di posizione organizzativa attualmente ricoperto	Referente Aziendale Ufficio relazioni con il Pubblico
Struttura di appartenenza	Unità Operativa Comunicazione, Formazione, Accreditamento e Rischio Clinico, Ricerca e Innovazione
Numero telefonico Ufficio	0532-235153
Numero Fax Ufficio	0532-235602
E-mail istituzionale	s.castellari@ausl.fe.it

### TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI ED ESPERIENZE LAVORATIVE

Titolo di studio	<b>Diploma di Infermiera Professionale conseguito nell'anno 1984;</b> <b>Diploma di Assistente Sanitaria conseguito nell'anno 1987.</b> <b>Laurea specialistica in Sociologia della Salute e degli Stili di Vita conseguita il 26.03.2008;</b> <b>Laurea in Scienze Politiche, indirizzo politico-sociale conseguita il 31.03.1995;</b> <b>Master universitario di II° livello in Valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari conseguito nell'anno accademico 2005/2006;</b> <b>Master universitario di I° livello in Diritto Sanitario conseguito nell'anno accademico 2003/2004.</b> <b>Formazione</b> della Regione Emilia Romagna "Comunicazione in Sanità" per dirigenti e responsabili dell'area Informazione e Comunicazione delle Aziende Sanitarie per il riconoscimento del percorso formativo ai sensi della L. 7 giugno 2000 n. 150 e decreti attuativi, conseguito nell'anno 2003 con la qualifica di <b>Comunicatore Pubblico</b> ; Percorso di formazione presso la Scuola Superiore di Amm.ne Pubblica e degli Enti Locali "URP: finalità e attività alla luce dell'attuale normativa (in particolare L. 150/2000)" frequentato nell'anno 2004 <b>Percorso Formazione/Azione</b> triennio 2010/12 promosso dalla RER in collaborazione con UQAM (Université de Québec à Montréal): "Coltivare l'Innovazione" per una nuova visione dell'Innovazione nel servizio Sociale e Sanitario Regionale <b>Percorso di Formazione</b> sui principi e le pratiche della Health Literacy, organizzato dalla RER Direzione generale Sanità e Politiche Sociali – anni 2011 e 2012 <b>Percorso Formazione/Azione</b> "L'utilizzo del focus group nella ricerca organizzativa in sanità" Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale RER - ottobre 2011- marzo 2012
Altri titoli di studio e professionali	USL n. 31 di Ferrara dal 1/10/1984 al 15/10/1984 in qualità di Infermiera prof.le; USL n. 31 di Ferrara dal 31/10/1984 al 4/6/1989 in qualità di Infermiera prof.le; USL n. 31 di Ferrara dal 5/6/1989 al 6/8/1989 in qualità di Infermiera prof.le con l'incarico di Assistente Sanitaria-supplente; USL n. 31 di Ferrara dal 7/8/1989 al 30/6/1994 in qualità di Assistente Sanitaria di ruolo; AUSL di Ferrara dal 1/7/1994 a tutt'oggi in qualità di Assistente Sanitaria di ruolo. Dal 31/12/1997 responsabile dell'Ufficio Relazioni col Pubblico di Ferrara e Copparo. Dal 2002 Referente provinciale della Commissione Tecnica della Regione Emilia Romagna "Una scelta consapevole" per la donazione di organi e tessuti. Dal 14/06/2002 Responsabile dell'Ufficio Centrale di Coordinamento URP Aziendale. Dal 2001 Responsabile Aziendale del Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale (semplificazione dell'accesso dell'utenza ai servizi sanitari regionali attraverso la costituzione di una rete telefonica dedicata, di cui alle delibere di giunta regionale N. 2689/1999 e 1367/2001).
Esperienze professionali (incarichi ricoperti)	
Capacità linguistiche	Inglese e francese scolastico

Capacità nell'utilizzo di tecnologie

Sono in grado di utilizzare i diversi applicativi del pacchetto Office, in particolare ho conoscenza di Word, Power Point e Internet Explorer che utilizzo quotidianamente.

**ALTRO, PARTECIPAZIONE A  
CONVEGNI E SEMINARI,  
PUBBLICAZIONI,  
COLLABORAZIONI A RIVISTE ECC.,  
E OGNI ALTRA INFORMAZIONE  
UTILE CHE IL TITOLARE DI  
POSIZIONE ORGANIZZATIVA  
RITIENE DI DOVER PUBBLICARE**

**Partecipazione ad Eventi Internazionali:**

13° International conference HPH Dublino 2005 con il progetto "Mind, Inform, Talk and Welcome". L'accoglienza e l'informazione al cittadino: costruzione di un settore accoglienza che garantisca un circuito di comunicazione integrata, supportato da un intervento di formazione permanente degli operatori addetti. III° classificato sessione Poster;

16° International conference HPH Berlino 2008 con il progetto "Outreach for gain in health. All together toward prevention". Guadagnare salute: cittadini e operatori sanitari insieme sulla strada della prevenzione. Un caso di outreach all'Azienda USL di Ferrara. III° classificato sessione Poster.

**Partecipazione ad indagini di qualità percepita:**

Raccolta ed elaborazione delle segnalazioni dei cittadini – utenti, nella Provincia di Ferrara, dall'anno 1997 ad oggi;

Indagine di gradimento negli Uffici Relazioni con il Pubblico aziendali, anno 2006;

Audit civico anni 2005/2006.

**Partecipazione ai principali eventi di Comunicazione Pubblica:**

Forum PA Roma edizione 2005, 2007, 2010

COM.PA Bologna edizione 2005, 2006, 2007

**Partecipazione a campagne di sensibilizzazione:**

Campagna di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale rivolta ai dipendenti, promossa dalla Provincia di Ferrara, nell'ambito del Piano nazionale per la sicurezza stradale, in collaborazione con Az. Ospedaliera, Prefettura e Comune di Ferrara, anno 2008;

Campagne di sensibilizzazione sulla Donazione di Organi e Tessuti in collaborazione con la RER, Associazioni di Volontariato e scuole superiori della Provincia di Ferrara dall'anno 2002 al 2013.

**Pubblicazioni e contributi scientifici:**

- Come condividere i risultati – Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende Sanitarie-pubblicazione dell'Agenzia Sanitaria Regionale – maggio 2009
- "Evoluzione della normativa della Pubblica Amministrazione: la customer satisfaction nelle Aziende sanitarie. L'esperienza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL di Ferrara". Pubblicato nella rivista "Sanità Pubblica e Privata" Rivista di diritto, economia e management in sanità, luglio-agosto 2007
- "La mobilità passiva in sanità. Una ricerca nella provincia di Ferrara", a cura di Costantino Cipolla, Fosco Foglietta, ed. Franco Angeli 2005
- "Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL di Ferrara: evoluzione di un ruolo, percorsi e attività" Contenuto nella collana "Modelli di URP" della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, 2005
- La privacy nella realtà operativa delle aziende sanitarie: un'analisi empirica" in Master in Diritto Sanitario 2, la tutela della Privacy in ambito sanitario, SP.I.S.A. Università di Bologna, Bononia University Press - maggio 2005

**Guide pratiche del cittadino – Carta dei Servizi, edizioni:**

- Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara – edizione 2008
- Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda USL di Ferrara – edizione 2007
- Guida pratica del cittadino - Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara – edizione 2006
- Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara – edizione 1997

**Docenze e attività formative:**

Docenza master di primo livello: "Infermieristica forense: la responsabilità professionale – aspetti giuridici", c/o Università Gabriele d'Annunzio Chieti – Pescara Facoltà di Medicina e Chirurgia *Analisi del sistema giuridico del diritto alla salute - legislazione sanitaria a.a. 2007/2008 e 2008/2009*

Docenza: - dedicata gli operatori dell'area dell'Accoglienza e dell'URP (dall'anno 2004 al 2011).

- dedicata agli operatori sanitari in merito alla tutela del cittadino ed alla tutela della privacy (anni 2005, 2006, 2007).

Relatrice al Forum Risk Management in Sanità 2009 – La persona al centro – diritti e responsabilità dei cittadini - workshop Lo stato dell'arte sulla gestione del rischio clinico il 25.11.2009.

Autorizzo il trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dal D. Lgs 196/2003

Ferrara, 2 Ottobre 2013