

## CURRICULUM VITAE

### FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



#### INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome	Maurizia Gherardi
Indirizzo	██
Telefono	
Telefono cellulare	██████████
Indirizzo posta elettronica	██
Indirizzo Pec	██
Nazionalità	Italiana
Incarico attuale	Pensionata

#### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• Date (da – a)	1986-1990
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Università degli Studi Carlo Bo Urbino
• Qualifica conseguita	Laurea in Sociologia della Comunicazione con votazione 110/110 e lode  Diploma di master Eu.Ma.H.P. European Master of Health Promotion Centro Sperimentale E.S interuniversitario dell'Università agli Studi di Perugia e dell'Università Federico II di Napoli  Professionista certificata per responsabili dell'informazione e della comunicazione - legge 150 /2000 - Regione Emilia Romagna – Direzione Generale – Sanità e Politiche Sociali  Giornalista pubblicista con tessera n. 184820 dell'Ordine Nazionale dei Giornalisti

#### ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)	<b>DICEMBRE 2016-MARZO 2019</b>
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena Via del Pozzo 71

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo di azienda o settore</li> <li>• Tipo di impiego</li> <li>• Principali mansioni e responsabilità</li> </ul>	<p>Sanitaria</p> <p>Direttore di Struttura Complessa Comunicazione e Informazione e rapporti con l'Associazionismo</p> <p>Vertice apicale e membro permanente dello staff della Direzione generale, sono stata Responsabile della comunicazione interna ed esterna all'Azienda; Responsabile di tale settore nelle relazioni con Regione, Provincia, Comune di Modena, Comuni della provincia; Responsabile della stesura dei regolamenti e delle procedure di settore; Responsabile della produzione e gestione di contenuti informativi per le piattaforme mediatiche digitali e tradizionali; Responsabile della gestione del Branding; Responsabile di indagini di Customer satisfaction rivolte a pubblici esterni e interni; Responsabile del coordinamento degli URP territoriali ed ospedalieri delle aziende sanitarie modenesi; Responsabile del coordinamento interaziendale dei rapporti tra Azienda e associazioni di volontariato operanti all'interno degli ospedali modenesi; Responsabile di attività di fundraising. Per garantire tali funzioni e favorire la massima condivisione, trasparenza e partecipazione con i pubblici esterni ed interni ho utilizzato un'ampia gamma di attività comunicative, tra cui Media e public relations, Comunicazione di marketing, Crisis communication, Comunicazione interna.</p>
--	---

Per maggiori dettagli sulla dimensione operativa dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena si rimanda al link <https://www.aou.mo.it/azienda.html>

### **PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DELL'INCARICO**

-**Riorganizzazione delle funzioni del Servizio Comunicazione aziendale** e redazione del piano di programmazione poliennale sul fronte della Comunicazione interna ed esterna (primo documento aziendale prodotto negli anni);

- Implementazione delle attività di **comunicazione multicanale per l'unificazione degli Ospedali Policlinico e Ospedale Civile di Baggiovara** in un'unica Azienda ai sensi della DGR 1004/2016(entrambi centri di eccellenza a livello nazionale e internazionale con funzioni di hub per l'intera provincia). Gli interventi specifici che ho programmato, gestito e supervisionato, hanno riguardato unificazione di processi, integrazioni professionali, materiali e strumenti ad hoc. In particolare:

- Redazione del nuovo manuale di identità visiva.
- Ideazione e messa on line del nuovo portale Aziendale, con particolare attenzione agli aspetti di usabilità e digital writing.
- Ristrutturazioni delle sezioni Intranet aziendali e riorganizzazione dei contenuti.
- Redazione di nuove schede di servizi, reparti, ambulatori dei due ospedali e pubblicazione online.
- Riordino delle attività delle associazioni di volontariato operanti negli ospedali attraverso la redazione di unico regolamento aziendale.
- Apertura di due punti unici del volontariato in entrambi gli ospedali.
- Redazione delle linee guida per la gestione dei flussi informativi tra gli sportelli fisici e telefonici.
- Redazione delle linee guida e formazione per l'uso delle nuove banche date informative.
- Ideazione, gestione e diffusione della Newsletter aziendale.

- **Gestione periodica della campagne di comunicazione regionali ed aziendali** e delle manifestazioni di rilevante interesse aziendale, tra le quali cito le più innovative:

- **“Tutti insieme per la sala operatoria del futuro”**: campagna di raccolta fondi attraverso un'attività di fundraising, che ha permesso di raccogliere in 14 mesi (ottobre 2017- dicembre 2018) 1.300.000 euro per l'acquisto dell'angiografo digitale, strumento fondamentale per istituire la **Sala Ibrida della Provincia di Modena**.

- **Piano sosta e viabilità**, nuova rimodulazione degli Ospedali per migliorare l'accesso e i percorsi di accoglienza. Ho assicurato la redazione di mappe facilitatrici, supervisionato la segnaletica e predisposto altri strumenti d'informazione.
- **Ospedali senza fumo**- ideazione e gestione della campagna multicanale con allestimenti di totem informativi conformi a quelli adottati dal Comune di Modena, per coordinare l'immagine visiva e i messaggi in tutta la città.
- **Ideazione**, potenziamento e gestione dei **primi dei social network e attivazione** delle prime attività di dirette Facebook tra professionisti e cittadini, esperienza presentata nel corso di Smartlife, il festival della cultura digitale.
- **Sviluppo e implementazione di periodiche indagini di Customer satisfaction**, analisi dei dati, traduzione in report personalizzati per Dipartimenti e Servizi (mediante 100), diffusione interna al fine di mettere in luce le aree di miglioramento.

Date (da – a)	<b>FEBBRAIO 2016 - NOVEMBRE 2016</b>
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda Ausl Modena e Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena
Tipo di impiego	Direttore di Struttura Complessa "Comunicazione e Relazioni con i cittadini", <b>a scavalco condiviso tra le due Azienda Sanitarie</b>
Principali mansioni e responsabilità	Vertice apicale e membro permanente degli staff delle due Direzioni Generali staff della direzione aziendale, <b>ho assicurato per entrambe le aziende</b> la programmazione e gestione della comunicazione interna ed esterna, delle relazioni esterne di settori con gli stakeholder. Ho assicurato il coordinamento degli URP territoriali ed ospedalieri e il coordinamento interaziendale dei rapporti tra Azienda e associazioni di volontariato operanti all'interno delle strutture Ospedaliere e nei sette Distretti sanitari dell'Azienda Ausl-
Date (da – a)	<b>MAGGIO 2014 - FEBBRAIO 2016</b>
Nome del datore di lavoro	Azienda Ausl Modena- Via San Giovanni del Cantone 23, Modena
Tipo di impiego	Direttore di Struttura Complessa "Comunicazione e Relazioni con i cittadini" dell' <b>Area Reputation and Brand dell'Azienda Ausl di Modena</b>
Principali mansioni e responsabilità	Vertice apicale e membro permanente dello staff della Direzione generale, sono stata Responsabile della programmazione, gestione della comunicazione interna ed esterna all'Azienda; Responsabile della stesura dei regolamenti e delle procedure di settore; Responsabile del coordinamento degli URP territoriali ed ospedalieri delle Aziende sanitarie modenesi; Responsabile del coordinamento interaziendale dei rapporti tra Azienda e associazioni di volontariato operanti all'interno degli ospedali modenesi . Per maggiori dettagli sulla dimensione operativa dell'Azienda Ausl di Modena si rimanda al link <a href="https://www.ausl.mo.it/">https://www.ausl.mo.it/</a>
	<b>PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DELL'INCARICO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile della campagna provinciale per la conoscenza e l'uso del <b>Fascicolo Sanitario Elettronico</b>, individuazione e gestione degli sportelli dedicati alle attivazioni, ricerca e coordinamento di partnership territoriali per l'apertura di sportelli non sanitari dedicati.</li> <li>• Redazione e presidio dei contenuti della <b>nuova piattaforma informatica interna IAP</b> (circa 400 operatori coinvolti), infrastruttura digitale evoluta in grado di connettere tra loro sistemi diversi e rendere i dati d'interesse accessibili in qualsiasi momenti agli operatori dell'informazione o pubblicati all'esterno tramite web.</li> <li>• Responsabile dello <b>sviluppo e del potenziamento dei progetti regionali in ambito provinciale per le attività di comunicazione ed informazione</b> (numero verde regionale, guida ai servizi on line, campagne di comunicazione, sistema regionale delle segnalazioni, integrazione sistemi di ascolto.</li> <li>• <b>Redazione di nuove schede dei servizi online</b> di reparti e dei servizi secondo il nuovo modello operativo territoriale ed ospedaliero.</li> </ul>

- **Periodica implementazione della modulistica online** in relazione alle maggiori richieste avanzate dai cittadini.
- **Presidio del portale web aziendale** con particolare riguardo le sezioni di accesso ai servizi e alle prestazioni aziendali.
- Presidio, supervisione e formazione degli **operatori dello sportello telefonico unico provinciale** dedicato alle informazioni di accesso e alla gestione del primo livello d'informazione TAO on Line, Referti on line, Screening Colon Retto.
- Affinamento di **periodiche indagini di Customer satisfaction**, analisi dei dati, traduzione in report personalizzati per Dipartimenti e Servizi (mediamente 100), diffusione interna, al fine di mettere in luce le aree di miglioramento.

Date (da – a)  
 Nome del datore di lavoro  
 Tipo di impiego  
 Date (da – a)  
 Nome del datore di lavoro  
 Tipo di impiego

**NOVEMBRE 2006 – MAGGIO 2014**

Azienda Ausl Modena- Via San Giovanni del Cantone 23, Modena  
 Direttore della Struttura Complessa delle Pubbliche Relazioni

**MARZO 2003- OTTOBRE 2006**

Azienda Ausl Modena- Via San Giovanni del Cantone 23, Modena  
 Direttore della Struttura Semplice delle Pubbliche Relazioni

**PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DEGLI INCARICHI**

- **Istituzione di Lapsi**, Laboratorio interaziendale per la semplificazione della comunicazione scritta destinata ai cittadini secondo i principi della Health Literacy. Collaborazione attiva con il Dipartimento di Studi interdisciplinari lingue e cultura dell'Università degli Studi di Bologna- sede di Forlì.
- **Ideazione della nuova sezione online dedicata alla modulistica aziendale**, attività che ha comportato la revisione della modulistica, la redazione uniforme in tutte le articolazioni aziendali, la possibilità di compilazione in modalità digitali. Il progetto è stato adottato dall'Azienda Policlinico di Modena e presentato all'Assessorato Regionale Sanità e alle Aziende Sanitarie di Area Vasta Nord.
- Progettazione e realizzazione del **progetto “Sistema carta dei servizi”**, evoluzione innovativa a livello regionale.
- **Ideazione e sviluppo del servizio di Informazione unico** a livello provinciale secondo i principi della Customer care.
- **Responsabile dell'organizzazione e dell'implementazione dei progetti regionali in ambito provinciale per le attività di comunicazione ed informazione** (numero verde regionale, guida ai servizi on line, campagne di comunicazione, sistema regionale delle segnalazioni, integrazione sistemi di ascolto).
- **Responsabile del Programma Provinciale della Rete URP**, a seguito delle indicazioni del nuovo Piano Attuativo Locale, mirato alle costituzioni di reti professionali integrate tra Azienda Ausl- Azienda Policlinico- Ospedale di Sassuolo.
- **Coordinatore delle attività del Comitato Interaziendale dei CCM**(tavolo provinciale dei presidenti dei CCM distrettuali ed ospedalieri e rappresentante della Conferenza territoriale socio-sanitaria).
- **Creazione di periodiche indagini di Customer satisfaction**, analisi dei dati, traduzione in report personalizzati per Dipartimenti e Servizi (mediamente 100), diffusione interna, al fine di mettere in luce le aree di miglioramento.
- **Responsabile del progetto Athena**, la nuova banca dati aziendale dedicata all'informazione. Individuazione e presidio degli utenti interni collegati (circa 400 operatori collegati). Studio dei contenuti da pubblicare all'esterno e formazione degli operatori di sportello per

una lettura corretta dei dati.

Date (da – a)  
Nome del datore di lavoro  
Tipo di impiego

**MARZO 1989 – FEBBRAIO 2003**

Azienda Ausl Modena- Via San Giovanni del Cantone 23, Modena  
Coordinatore del Dipartimento Materno infantile per le attività di Educazione alla salute, dal 1999 con la qualifica di Dirigente

**PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI NEL CORSO DELL'INCARICO**

- Responsabile dei progetti del Dipartimento Materno infantile nel campo dell'educazione e promozione della salute.
- Responsabile degli aspetti comunicativi degli **screening oncologici femminili** e coautore organizzativo dell'implementazione dei programmi di screening oncologici femminili nella Provincia di Modena.
- Responsabile della campagna di comunicazione per la promozione del **primo consultorio rivolto agli stranieri in Provincia di Modena** e coautore organizzativo.
- **Ideatore e coordinatore del progetto Sapere & Salute**, progetti di promozione dell'Ausl di Modena rivolti alle scuole del territorio e provinciale.

Date (da – a)  
Nome del datore di lavoro  
Tipo di impiego  
Principali mansioni e responsabilità

**MARZO 1989 – FEBBRAIO 1990**

Amministrazione provinciale di Modena -Assessorato Sanità e Servizi Sociali  
Consulente

- **Attività di consulenza** nell'ambito della comunicazione e della Promozione della Salute su dimensione provinciale. Responsabile della campagna provinciale "Voglia di Sicurezza", promossa da Amministrazione Provinciale, Comune di Modena, AMCM, Azienda Ausl 16.

Date (da – a)

**SETTEMBRE 1974 – FEBBRAIO 1989**

Nome del datore di lavoro  
Tipo di impiego  
Principali mansioni e responsabilità

**Consorzio Socio Sanitario- Ex Ausl n°17 Sassuolo Operatore  
Operatore di comparto socio-sanitario**

Educazione sanitaria- Medicina scolastica- Campagne vaccinali- Prevenzione malattie infettive.

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
PERSONALI**

**MADRELINGUA**  
**ALTRE LINGUE**

Italiano  
Inglese

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
RELAZIONALI**

Le relazioni interne ed esterne hanno accompagnato tutto il mio percorso professionale. Nel corso dell'attività sono stata responsabile di diversi team di lavoro; ho interpretato la funzione dirigenziale cercando di coinvolgere, motivare, guidare i collaboratori per raggiungere gli obiettivi aziendali, principalmente seguendo modalità partecipative. Anche nelle attività rivolte all'esterno delle aziende in cui ho lavorato, collaborando frequentemente con gruppi interdisciplinari, ho sempre messo a disposizione le mie competenze in logica di positiva interazione di rete.

## **CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

Sono una professionista esperta in comunicazione istituzionale e sui temi del benessere personale e sociale della comunità, con oltre 30 anni di esperienza, per la maggior parte in posizione dirigenziale.

Gli elementi che hanno segnato la mia esperienza professionale sono stati: la sperimentazione sul campo, la formazione, l'assunzione di incarichi di sempre maggiore responsabilità, la capacità di costruire relazioni con gli stakeholder interni ed esterni, una naturale inclinazione a ricercare occasioni di sviluppo e di confronto.

Nel tempo ho acquisito una buona autonomia decisionale, anche in presenza di situazioni d'emergenza (es. esperienza terremoto) e una comprovata esperienza nell'implementazione di progetti di natura complessa, nella gestione di eventi pubblici, nella realizzazione di esperienze di fundraising.

Per restare "al passo con i tempi" ho cercato di qualificare la mia esperienza e di accrescere le mie competenze attraverso attività di aggiornamento e formazione continua in ambiti specifici legati al settore: strumenti e metodi della comunicazione, valutazione di obiettivi, strategie e processi, tecniche di ascolto e gestione dei conflitti, semplificazione del linguaggio amministrativo, digital writing, social media e innovazione tecnologica.

Grazie anche alla partecipazione alle riunioni strategiche di Staff promosse dalle diverse Direzioni Aziendali nelle quali ho lavorato, mi è stato possibile acquisire una significativa esperienza nel campo della pianificazione strategica.

Ho rispettato le scadenze operative indicate dalle diverse direzioni e ancor oggi, dopo una lunga esperienza professionale, sono orientata all'evoluzione tecnologica e organizzativa.

### **CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE**

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

Uso abituale del computer, di Internet e della posta elettronica. Uso dei programmi informatici necessari per l'espletamento del ruolo.

**ALTRO (PARTECIPAZIONE A  
CONVEGNI, SEMINARI,  
PUBBLICAZIONI,  
COLLABORAZIONI A RIVISTE, ECC.  
ED OGNI ALTRA INFORMAZIONE  
CHE IL COMPILANTE RITIENE  
DI DOVER PUBBLICARE)**

### **RICONOSCIMENTI E PREMI**

- Riconoscimento del Dipartimento Funzione Pubblica per l'originalità e la capillarizzazione del piano di comunicazione interna adottato nell'Ausl di Modena di cui sono stata coordinatrice.
- Premio FIASO- Libro Bianco della Buona Sanità 2013 per l'esperienza del Laboratorio Lapis sul tema della comunicazione scritta destinata ai cittadini in termini di semplificazione, usabilità, dematerializzazione.

### **Attività didattica**

Numerose attività di docenza rivolte prevalentemente ad operatori sanitari, operatori della comunicazione, operatori a contatto con il pubblico, componenti di associazioni di volontariato. Ho collaborato periodicamente con la Regione Emilia - Romagna alla progettazione di percorsi formativi regionali rivolti prevalentemente ai comunicatori pubblici delle Aziende, svolgendo anche attività di docenza. In alcune occasioni ho rappresentato la stessa Regione per attività didattica, o per l'implementazione di nuovi progetti (Istituto Internazionale di Ricerca di Milano 2008, Assessorato alla salute

della Regione Sicilia 2012-2013)

### **Publicazioni (n°16)**

Sono coautrice di diverse pubblicazioni divulgative rivolte alla popolazione in generale ed a target specifici (bambini, giovani, anziani, ecc.) sui temi della prevenzione e del benessere comune. Ho curato il coordinamento editoriale per altre pubblicazioni con le medesime finalità per conto di diverse amministrazioni (Regione Emilia-Romagna, Amministrazione Provinciale di Modena, Amministrazioni Comunali di Sassuolo, Formigine, Maranello, Fiorano, Usl diverse).

### **Altre informazioni**

- Attualmente Consigliera di indirizzo della Fondazione di Modena, componente della Commissione cultura.
- Già Consigliera di Indirizzo Fondazione di Modena dal 2019 al 2023; coordinatrice della Commissione Persona, che ha prodotto il primo report di analisi dell'attività erogativa dell'Area, per conoscere gli elementi quali-quantitativi dei progetti sostenuti.
- Già membro del Tavolo di lavoro nazionale "Comunicare dentro l'amministrazione", promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica.
- Già membro del social network Innovatori P.A.
- **Attività politico-amministrativa:** Vicesindaco del Comune di Pavullo nel Frignano, Consiliatura Comunale 1993-1997; Assessore alle Politiche sociali del Comune di Pavullo nel Frignano con deleghe a Welfare, Sanità, Istruzione. Consiliature 1988-2001.

Autorizzo il trattamento dei dati personali presenti nel CV ai sensi del D.Lgs. 2018/101 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

27 giugno 2024

