

INFORMAZIONI
PERSONALI

Monica Troiani



| Nazionalità Italiana

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Presso Azienda Zero: dal 01.09.2019 incarico di direttore unità operativa complessa "Autorizzazione all'esercizio e organismo tecnicamente accreditante"

Presso Azienda Zero: dal 01.01.2018 al 31 agosto 2019 incarico provvisorio di direttore unità operativa complessa "Autorizzazione all'esercizio e organismo tecnicamente accreditante"

Presso la Regione Veneto : da marzo 2016 al 30 giugno 2016 in regime di comando come responsabile del Settore Accreditamento e dal 1°luglio 2016 e fino al 31.12.2017 come - Direttore Unità Organizzativa Accreditamento strutture sanitarie . L'incarico prevedeva l'espletamento delle funzioni connesse all'attuazione della L.R. 22/2009 per le strutture pubbliche e private sanitarie della Regione Veneto.

Presso ex Ulss di Verona n.20 (ora Ulss 9 scaligera)

01/01/1995 – 05/12/1996 Primo livello dirigenziale fascia sub B Assistente Medico disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base di ruolo con lavoro a tempo pieno

06/12/1996 – 30/07/1999 Dirigente medico I livello disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base a tempo indeterminato con rapporto di lavoro a tempo unico

31/07/1999 -31/07/1999 Dirigente medico a rapporto esclusivo disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base a tempo indeterminato con rapporto di lavoro a tempo unico

01/08/1999 – 16/12/2007 Dirigente medico a rapporto esclusivo incarico di direzione di struttura semplice disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base a tempo indeterminato con rapporto di lavoro a tempo unico

17/12/2007 al 31/12/2007: dirigente medico a rapporto esclusivo incarico di direzione complessa- area territorio, disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base incarico quinquennale art.15 d.lgs 502, con rapporto a tempo unico

Con deliberazione n. 952/98 del direttore generale della ex ulss 20 conferimento incarico dirigenziale di "responsabile organizzazione delle attività di promozione e verifica della qualità" a decorrere dal 01.01.1997

Con provvedimento n.60468 in data 30.04.2003 conferimento incarico dirigente responsabile "Ufficio Qualità ed Accreditamento" (direzione di struttura semplice)

Con delibera n.616 del 6/12/2007 conferimento incarico di direttore UOC Servizio per la Qualità e per l'accREDITAMENTO" a decorrere dal 17/12/2007 (incarico di struttura complessa) (ora Servizio Qualità e sicurezza delle prestazioni) al

31/12/2017.

Con deliberazioni del direttore generale ex ulss20 n.505/2014 e 573/2015 incarico e successiva proroga di facente funzioni di Responsabile UOSD Organizzazione, Sviluppo e Formazione delle risorse umane dal 29/09/2014 al 29/02/2016

Presso ex ULSS di Legnago n.28

19/04/1993 -29/12/1993 Assistente Medico disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base di ruolo con lavoro a tempo pieno

30/12/1993 – 31/12/1994 Primo livello dirigenziale fascia sub B Assistente Medico disciplina di organizzazione dei servizi sanitari di base di ruolo con lavoro a tempo pieno

Presso Glaxo

Dal giugno 1989 ad aprile 1993: attività di ricercatore clinico e in unità di farmacovigilanza e farmacoepidemiologia presso la Direzione Medica dell'azienda farmaceutica Glaxo, via Fleming – Verona

Altre esperienze professionali:

Valutatore Sistemi Qualità in Sanità e facilitatore per accreditamento-programma nazionale ministero della salute: dal 2004 al 2013 effettuate 10 visite di verifica per 13 giornate sul campo presso strutture sanitarie di ricovero, ambulatoriali e hospice della Regione Emilia Romagna su mandato Agenzia sanitaria e sociale E.R.

Team leader per conto dell'ARSS del Veneto per visite di verifiche in autorizzazione all'esercizio e in accreditamento di diverse ULSS del Veneto e di strutture sanitarie private della Regione: tra 2007 e 2012 effettuate 33 giornate di visita sul campo presso strutture e aziende pubbliche e private del Veneto e tra 2005 e 2007 effettuazione visite di verifiche strutture socio-sanitarie nell'ambito della sperimentazione per applicazione L.R.22/2002

Incaricato dalla ULSS 20 per l'effettuazione delle visite di verifica per l'autorizzazione all'esercizio di strutture private sanitarie, sociali e socio-sanitarie (tutte le unità di offerta) dei 36 Comuni afferenti alla ULSS 20 e per le strutture pubbliche afferenti alla provincia di Padova (IOV; Az.Ospedaliera di Padova, ULSS15-16-17);

Coordinatore aziendale del percorso di accreditamento all'eccellenza Accreditation Canada (accreditamenti ottenuti nel 2009-2012 e 2015).

Dal 2013, con delibera di Giunta 2636/2013 componente dell'Organismo Tecnico Consultivo della Regione Veneto e dal 2015 componente della Commissione Tecnica Decreto del Segretario Regionale della Sanità n .82

Componente del Tavolo di Lavoro per lo sviluppo e l'applicazione del sistema di accreditamento nazionale presso il Ministero della Salute (Decreto del Ministro della Salute 30/05/2017)

Auditor/valutatore degli organismi tecnicamente accreditanti con iscrizione all'elenco nazionale di cui al Decreto del Direttore Generale della Programmazione Sanitaria del 19 luglio 2017

Altro

Iscritta all'Albo Esperti , collaboratori e ricercatori Agenas per le aree: clinico-organizzativa-epidemiologica-sociale.

Iscrizione all'Elenco Nazionale dei soggetti idonei alla nomina di direttore generale di Aziende Sanitarie ed altri enti del SSN.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea in medicina e chirurgia conseguita presso l'Università di Verona il 6 novembre 1987 con votazione finale di 110/110.

Diploma di specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva con orientamento Sanità Pubblica conseguito presso l'Università di Verona il 5 novembre 1991 con votazione di 50/50

Diploma di master universitario di II° livello in "Valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari" presso l'Università Alma Mater Studiorum di Bologna aa 2001-2002. 60 crediti

Certificato di formazione manageriale del corso interregionale di formazione manageriale per le direzioni generali delle aziende sanitarie- edizione del Veneto rilasciato il 05/10/2017

Corso nazionale per Auditor/Valutatori degli Organismi Tecnicamente Accreditanti e seminari di aggiornamento 2016-2017, con iscrizione all'elenco nazionale degli auditor/valutatori degli Organismi Tecnicamente Accreditanti (decreto del Direttore Generale Programmazione Sanitaria Ufficio II del Ministero della Salute – 19 luglio 2017)

Certificato di Corso di Formazione Manageriale per Dirigenti Sanitari rilasciato il 5/05/2011 realizzato dalla Provincia Automa di Trento con Università degli Studi di Trento-facoltà di economia

Corso di Formazione "I valutatori team leader nell'ambito della L.R.22/2002" presso Fondazione Scuola Sanità Pubblica anno 2015

Titolo di facilitatore per l'accreditamento nell'ambito della collaborazione interregionale per lo sviluppo ed il mantenimento di competenze qualificate per le verifiche di accreditamento, conseguito attraverso il Percorso formativo per facilitatori per l'accreditamento nell'ambito della collaborazione interregionale per lo sviluppo ed il mantenimento di competenze qualificate per le verifiche di accreditamento (programma ministeriale) presso la Regione Emilia Romagna, Anno 2003.

Titolo di valutatore nei sistemi di qualità in sanità conseguito attraverso il Corso di Formazione per valutatori di sistemi qualità in sanità-BVQi (programma ministeriale) presso la Regione Emilia Romagna di 40 ore con esame finale, anno 2003.

Superamento esame e requisiti CEPAS (certificazione delle professionalità e della formazione), con successiva iscrizione e mantenimento all'elenco come Addetto all'esecuzione di audit per l'accreditamento nel settore sanitario.

Titolo di valutatore ai sensi della L.R. 22/02, con iscrizione all'Elenco Regionale dei Facilitatori e al Registro dei Valutatori per l'Accreditamento Istituzionale della Regione Veneto, BUR n.81 del 15/09/2006.

Oltre al percorso formativo descritto, la sottoscritta ha frequentato numerosi corsi di formazione riguardanti gli argomenti relativi alla qualità, all'accreditamento, alla

gestione del personale, alla gestione organizzativa tra cui:

Il miglioramento della qualità nelle aziende di servizi sanitari. SDA Bocconi – 1996 tre giornate

Corso di formazione per responsabili ed organi di staff- SDA Bocconi 1996

Aggiornamento e confronto sui concetti e definizioni generali nei sistemi di accreditamento e di certificazione-Regione Emilia Romagna-2004

Corso di formazione “Progetto regionale di formazione avanzata dei valutatori delle strutture sanitarie ai fini dell’accreditamento-Regione Emilia Romagna-2006/2007

Governance clinica-metodi strumenti ed esperienze per lo sviluppo delle aziende sanitarie CUOA sanità-2008-60 ore di corso più 32 di attività progettuale

Aggiornamento per valutatori di sistemi di gestione per la qualità del settore sanitario- Agenzia regionale sanitaria e sociale regione ER

Corsi monotematici organizzati da ARSS Veneto come aggiornamento dei valutatori regionali

La gestione manageriale come supporto al cambiamento nell’azienda sanitaria-Regione Veneto-Cuoa- 2002-96 ore

Programmazione e controllo strategico-Ulss 20 -2005-48 ore

Comunicazione interna a marketing-Ulss20-2005-48 ore

Sviluppo del programma di accreditamento di eccellenza Accreditation Canada nell’azienda Ulss 20 -2008-2009-88 ore

La riforma della PA- Ulss 20-2010-16.5 ore

Corso di formazione regionale per auditor sistema di gestione della sicurezza conforme alle linee guida uni-inail-ispesl ; progetto SGS regione veneto-2011 ULSS 22-20 ore.

La formazione sul campo come strumento manageriale di eccellenza -Ulss 20-2011- 28 ore

Modelli organizzativi per attuare il governo clinico-GIMBE 2013-16 ore

Gestire le differenze generazionali in azienda-Provincia autonoma -Università di Trento-2013-12 ore

Audit clinico-Ulss 20-2013 -30 ore

La valutazione come strumento per valorizzare le responsabilità-Ulss 20-2014-7,5 ore

Audit integrati: sistema qualità, sicurezza pazienti e sicurezza operatori – ed. Chirurgia- Ulss 20- 2014-20 ore

Corsi relativi alla Bioetica- 2013-2014 Ulss 20 tot.26 ore

Saper negoziare-tecniche per la ricerca del consenso in situazioni aziendali complesse- Ulss 20-2015-10 ore

Corso Nazionale per auditor/valutatori degli organismi tecnicamente accreditanti-Agenas 2016 con relativi seminari di aggiornamento 2017-2018.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

| Altre lingue | COMPRESIONE | | PARLATO | | PRODUZIONE E SCRITTA |
|--------------|-------------|---------|-------------|------------------|----------------------|
| | Ascolto | Lettura | Interazione | Produzione orale | |
| Inglese | A2 | B2 | A2 | A2 | B2 |

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze organizzative, gestionali e di direzione

Leadership, organizzativa

Nel periodo di comando presso la Regione Veneto la sottoscritta ha diretto le attività connesse all'attuazione della L.R.22/02 in ambito di autorizzazione e accreditamento: istruttoria amministrativa per i procedimenti relativi fino alla conclusione degli stessi, con rilascio del provvedimento o formulazione di proposta giunta; proposte di revisione dei requisiti in riferimento a quanto previsto dalle Intese Stato Regioni 2012-2015 ; funzioni connesse al coordinamento dell'Organismo Tecnico Consultivo della Regione che individua i requisiti di autorizzazione e accreditamento; partecipazione alla progettazione dei corsi per valutatori L.R.22/2002 ; coordinamento di gruppi di lavoro per la revisione dei requisiti di autorizzazione e accreditamento.

Quale direttore dell'UOC autorizzazione all'esercizio e Organismo Tecnicamente Accreditante di Azienda Zero, la sottoscritta ha diretto e dirige le attività previste per tale Unità dall'Atto Aziendale : direzione dell'istruttoria amministrativa, visita di verifica e rilascio del provvedimento per l'autorizzazione all'esercizio di strutture sanitarie pubbliche e private del Veneto; direzione dell'istruttoria tecnica (visita di verifica) ai fini del rilascio dell'accREDITAMENTO istituzionale da parte della Giunta, come funzione di Organismo Tecnicamente Accreditante ai sensi delle Intese Stato regioni relative; partecipazione alla progettazione dei corsi per valutatori L.R.22/2002 ; direzione e coordinamento delle attività preparatorie alla visita di audit sperimentale presso Organismo Tecnicamente Accreditante di Az.Zero da parte di AgeNas e Ministero tenutosi nel maggio 2018.

Nel periodo di attività presso l'Azienda ULSS 20 (ora ULSS 9) si è occupata per la Direzione Sanitaria dell'avvio dell'attività di screening mammografico e citologico, dell'attività di avvio dell'assistenza domiciliare (vedi "riconoscimenti"), dell'implementazione del comitato per le infezioni da assistenza sanitaria e dell'implementazione delle attività del comitato azienda senza dolore. Ha coordinato la stesura dei primi manuali delle procedure riferiti alle cure palliative (assistenza domiciliare oncologica ed hospice).

Attività lavorativa di coordinamento personale e di progetti trasversali all'intera azienda ULSS 20 (ora Ulss 9) quali, ad esempio coordinatore del percorso di accreditamento di eccellenza per Accreditation Canada a cui hanno partecipato circa 1000 operatori; coordinamento di corsi di formazione interna accreditati come formazione sul campo: tre cicli di accreditamento: 2009-2012-2015).

Direzione di struttura complessa Qualità e Sicurezza delle Prestazioni e a scavalco (dal settembre 2014 al febbraio 2016) delle direzioni di UOSD Organizzazione Sviluppo e Formazione del Personale.

Direzione dell'attività di verifica relativa alla L.R.22/2002 : dal 2008 al 2016 più di 1200 visite in strutture sanitarie e socio-sanitarie

Componente della struttura aziendale di supporto all'OIV presso Azienda ULSS 20.

Coordinatore del comitato azienda senza dolore dal 2003 effettuando formazione, piani di miglioramento, formando la rete dei referenti interni

Coordinamento del comitato aziendale per le infezioni da assistenza sanitaria

Partecipazione alla predisposizione del piano aziendale per la sicurezza del paziente che ha riguardato, in particolare tutti gli standard e le pratiche obbligatorie previste dal sistema di accreditamento canadese

Componente del Comitato Etico per la Buona Pratica Clinica della Ulss 20 con partecipazione e preparazione di corsi di formazione specifica per i componenti;

Componente per un mandato del Comitato Unico di Garanzia della Ulss 20

Competenze professionali

Competenze amministrative- funzioni legate alla responsabilità dei procedimenti amministrativi: istruttoria amministrativa, stesura provvedimenti amministrativi, rilascio provvedimenti di autorizzazione all'esercizio e al trasferimento di strutture sanitarie di competenza regionale (e attualmente di Azienda Zero) o formulazione di proposta giunta per il rilascio di accreditamento (periodo attività in Regione Veneto).

Padronanza dei processi di verifica della qualità e della sicurezza delle prestazioni: coordinamento, del supporto e della formazione nell'ambito della predisposizione di linee guida, procedure, istruzioni operative, PDTA delle Unità Operative aziendali.

Competenze professionali nell'ambito delle normative di sicurezza, nelle raccomandazioni sul rischio clinico, negli aspetti organizzativi.

Buone capacità di osservazione e di valutazione dei contesti sia sociali, sanitari e socio-sanitari.

Attraverso il coordinamento degli audit interni detti "integrati" in quanto coinvolgenti non solo il servizio qualità e accreditamento, ma anche il responsabile della sicurezza sui luoghi di lavoro e il referente aziendale per il rischio clinico la sottoscritta ha sviluppato competenze professionali nella stesura, verifica e controllo sul campo di check list su processi di organizzativi, rischio clinico, sicurezza dei lavoratori.

Partecipazione alla certificazione del sistema gestione sicurezza INAIL della ULSS 20 come responsabile di alcune procedure

Ispezione e vigilanza: il Servizio qualità e accreditamento diretto dalla sottoscritta ha avuto la delega per la vigilanza ed ispezioni nelle strutture private, private accreditate sanitarie, comprese quelle relative al trasporto e soccorso con ambulanza

Coordinamento visite ispettive su delega del direttore generale.

Come direttore facente funzione (a scavalco con la direzione del servizio qualità e sicurezza delle prestazioni) la sottoscritta ha sviluppato competenze nella gestione della formazione e sviluppo del personale

Responsabile della predisposizione del piano aziendale della formazione per l'intera azienda con predisposizione dell'analisi dei bisogni formativi, la definizione degli obiettivi aziendali, il monitoraggio delle attività e la verifica conclusiva.

Partecipazione al processo di budgeting aziendale come componente del comitato di budget;

Coordinamento dell'effettuazione dell'indagine interna sul benessere organizzativo tramite questionario Iconas coinvolgendo tutte le unità operative aziendali

Coordinamento dell'analisi della qualità percepita: con questionari (ultimo nel 2015 con 3000 questionari), con emoticons per i pazienti ambulatoriali, tramite interviste telefoniche in campione di pazienti ambulatoriali con visite serali o festive, tramite ricerca con università di Verona con interviste etnografiche per analisi vissuto rispetto all'esperienza del dolore in pazienti chirurgici.

Attività e formazione per Azienda ULSS 20, Regione, Azienda Zero: competenza acquisita sul campo.

Competenze digitali Buona conoscenza programmi Office (word- excel-e powerpoint)

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Attività Didattica Dall'anno accademico 2004-2005; all'anno accademico 2015-2016 docente e tutor presso l'Università di Verona - Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina su "analisi e valutazione della qualità-risorse, processo, esito, nuclei di valutazione" e "Accreditamento istituzionale e di eccellenza nei sistemi sanitari" per un totale complessivo di insegnamento pari a 96 ore

Attività di docenza ai Master di I livello " Gestione del Rischio e sicurezza del paziente" dall'anno accademico 2010-2011 al 2017-2018 per un totale complessivo di 28 ore

Attività di docenza ai Master di II livello " Gestione del Rischio e sicurezza del paziente" dall'anno accademico 2010-2011 al 2014-2015 con un totale complessivo di 20 ore

Attività di docenza presso Fondazione Scuola di Sanità Pubblica (per 6 edizioni del corso "Leadership e management dei coordinatori sanitari titolari di posizione organizzativa" anni 2016 e 2017) per un totale di 18 ore

Relatore di diverse tesi di Master sul Rischio Clinico e correlatore di tesi di specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva

Docente nel Master di II livello Valutare nella Sanità e nel Sociale presso l'Università Ca' Foscari di Venezia-tema " Qualità percepita" 2013-2014/2014-2015 totale 7.5 ore

Docente nel Master di II livello Economia e Management della Sanità (EMaS) presso l'Università Ca'Foscari "Gestione e Qualità" (modulo di 8 ore) negli anni accademici 2015-2016 ,2016-2017 e 2017-2018 e 2018-2019 per un totale complessivo di 32 ore.

Ha svolto numerose attività sia di docenza interna che di responsabile di corsi del programma formativo dell' ex Ulss 20 riguardanti gli argomenti relativi alla Qualità, all'accreditamento all'audit clinico e al rischio clinico tra cui:

Autorizzazione ed accreditamento istituzionale: implementazione della qualità assistenziale, relazionale e gestionale nell'Azienda Ulss 20-2011-12.5 ore

Accreditamento all'eccellenza con Accreditation Canada International : dall'autovalutazione agli audit organizzativi . Ulss 20-2011- 155 ore tutor di formazione sul campo.

Accreditamento all'eccellenza Accreditation Canada Ulss 20-2012-115 ore responsabile del progetto.

Audit clinico. Ulss 20-2013-140 ore tutor di formazione sul campo

Autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale : attuazione del percorso per l'applicazione dei nuovi requisiti secondo Intesa Stato Regioni-FSPP- Regione Veneto 2016 4 edizioni con 7 di lavoro provinciali- Attività di docenza e partecipazione a progettazione del corso.

La formazione dei valutatori nell'ambito della L.R 22/2002-FSPP -Azienda Zero-2018-9 edizioni per due gg ciascuna- attività di docenza e partecipazione a progettazione corso.

Tutor Da anno accademico 2004-2005 al 2017 attività di tutor a Scuola di Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva dell'Università di Verona

Pubblicazioni Volume Qualità della vita e qualità della morte. L'esperienza del servizio di assistenza domiciliare oncologica dell'ULSS 20 di Verona C.Cipolla, P.M .Fiocco, M.Troiani, collana Salute e Società - Franco Angeli anno 2003.

Autore del capitolo La qualità dei servizi per disabili: una proposta di definizione dei criteri - in "La Qualità Sociale dei Servizi Sociali" a cura di P.M. Fiocco e M .Martinati - Franco Angeli edit. Pag 193-206, anno 2002

Centro Salute e Invecchiamento : un programma per gli anziani di oggi e di domani dei Comuni della ULSS 20 di Verona, conference abstract "Giornate della qualità nella sanità pubblica" – QA - Vol 13, n° 3-2002, pp.38-39

La Cartella infermieristica domiciliare: strumento per il miglioramento della qualità dell'assistenza domiciliare oncologica - conference abstract "Giornate della qualità nella sanità pubblica" - QA-Vol 13, n° 3-2002., pp 97-98.

Miglioramento dell'accessibilità e comunicazione: uno strumento di integrazione nell'Azienda ULSS 20 di Verona - conference abstract "Giornate della qualità nella sanità pubblica"- QA-Vol 13, n° 3-2002, pp.114-115

Un percorso tra le professioni con il paziente – "Panorama della Sanità" 2003,10,

pp. 29-32. (1° autore).

Azienda senza dolore: conoscenze e sensibilità degli operatori sanitari dell'Ulss 20 di Verona – in "Dedalo" 2-2005, pp. 53 – 60

Articolo "L'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie nella Regione Veneto: l'attivazione della normativa, la rete dei rapporti, le opportunità di miglioramento", Dedalo, n.3/2006, volume IV, pagg.53-60

Il modello Assistenziale sul territorio, in "La comunicazione fra servizi per la continuità assistenziale ospedale-territorio, Azienda Ospedaliera di Verona", anno 2006, p.p.253-257

Definizione dei requisiti minimi specifici di autorizzazione all'esercizio delle attività vaccinali, in "Vaccinare Oggi", luglio 2007, pp.11-14

Co-autore del Capitolo "La società che invecchia: integrazione e flessibilità nell'ambito delle demenze" in G.Gambina C.Pasetti Introduzione alla malattia di Alzheimer alle altre demenze-2008

-Riconoscimenti e segnalazioni

Il progetto L'assistenza domiciliare oncologica, un percorso verso la qualità ha ottenuto i seguenti riconoscimenti:

Finalista al Golden Helix Award del 1999

Forum della Pubblica Amministrazione nel 2000 tra i progetti vincitori del premio per il migliori progetti di qualità

Premio Andrea Alesini 2000 progetto segnalato

Il progetto Il miglioramento dell'accessibilità: un progetto per tutta l'ULSS 20 di Verona è stato premiato al Forum Aziendale per la Qualità della ULSS 7 del Veneto -2001

Il sottoscritto dichiara, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali previste, nel caso di dichiarazioni non veritiere di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del DPR 445 del 28/12/2000, che quanto contenuto nel curriculum corrisponde al vero

Firma

Misicini

Data

28 novembre 2019

