

## INFORMAZIONI PERSONALI

Milena Cattelan

✉ [\\_milena.cattelan@sabes.it](mailto:_milena.cattelan@sabes.it)

Data di nascita 1971

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Dal 01 gennaio 2019	<b>STAFF QUALITA'</b> – direzione generale – Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Bolzano
Dal 01/08/2013 al 31/12/2018	Referente qualità – Ufficio qualità – Direzione di Comprensorio - Bolzano
Dal 22/03/2010 al 31/07/2013	Coordinatrice presso oncologia medica - Ospedale di Bolzano
Dal 2009 al 2013	Facilitatrice del processo infermieristico per il Comprensorio di Bolzano
Dal 08.10.07 al 21.03.2010	In servizio presso il reparto emodialisi dell'ospedale di Bolzano per l'implementazione del modello organizzativo del Primary Nursing, della teoria infermieristica di Dorothea Orem nonché del processo infermieristico
Dal 13.11.2006 al 07.10.07	Aspettativa non retribuita per problemi personali
Dall'ottobre 1994 al 12.11.2006	Infermiera presso il servizio emodialisi dell'ospedale di Bolzano
Dal gennaio 1993 a ottobre 1994	Infermiera presso il reparto di terapia intensiva neonatale presso l'ospedale di Bolzano
Dal 01.08.1990 a dicembre 1992	Infermiera presso il Centro emodialisi Alto Adige di Via Novacella a Bolzano

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Ottobre 2010	Master per le "Funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie" presso l'Università Europea di Roma conseguito con voto finale 68/70
Anno scolastico 2007/2008	Diploma di maturità come Tecnico dei servizi sociali conseguito presso l'Istituto statale "Don Milani - Depero" di Rovereto con voto finale di 100/100
Giugno 1995	Corso di specializzazione in emodialisi conseguito presso U.S.L centro-sud di Bolzano con voto finale 9/10
Luglio 1990	Diploma di infermiera professionale conseguito presso la scuola infermieri San Francesco di Bolzano

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	Italiano
Altre lingue	Tedesco – patentino di bilinguismo. Inglese: utilizzo parlato livello base, buone competenze nella lettura e nell'ascolto.
Competenze comunicative	Buone capacità comunicative, acquisizione delle conoscenze approfondite durante la frequenza dei moduli specifici durante il corso di Laurea di "Scienze della formazione nelle organizzazioni" presso l'Università di Verona. Approfondimento delle competenze durante corsi per certificazione come Master PNL, Coach & Consultant, mBraining. Capacità di sintesi. Competenze e interesse nelle relazioni interpersonali e interprofessionali.
Competenze organizzative e gestionali	Ottime capacità organizzative e di gestione del tempo che mi permettono di gestire contemporaneamente più progetti, gruppi e attività. Capacità di gestire il lavoro in condizioni di stress. Buone competenze in ambito formativo, in termini di didattica, programmazione e organizzazione di corsi. Capacità di lavorare in gruppo multiprofessionale maturata nelle molteplici situazioni professionali. Capacità di gestione delle risorse umane consolidata nella funzione di coordinamento infermieristico e nell'attuale ruolo. Esperienza pluriennale nella supervisione di gruppi di lavoro iniziata nel 2003.
Competenze professionali	Process Management – dal 2016 sviluppo del concetto aziendale e gestione di analisi. Attualmente responsabile della gestione aziendale per processi.

Auditor interno certificato secondo Norma ISO.  
Gestione della qualità e del rischio clinico.  
Accreditamento istituzionale.  
Gestione documentale e degli strumenti della qualità.  
Accreditamento internazionale.

**Competenza digitale**

Buona padronanza degli strumenti della suite Office 365. In grado di utilizzare bene i supporti informatici necessari all'attività professionale.  
Buone capacità di utilizzo del software Signavio per modellazione di processi.  
Buona capacità di utilizzo del linguaggio di notazione BPMN 2.0.

**ULTERIORI INFORMAZIONI****Certificazioni**

Ottobre 2016 "mBIT Coach Certification" – mBraining.  
09-2014 / 03-2015 "NLP Coach & Consultant" (84 ore) rilasciato da Lifetime – training/coaching/consulting.  
28 ottobre 2014 Certificato ISO/DIS 9001:2015 Interpretation Training Course (based on Draft International Standard version of ISO 9001) rilasciato da LRQA Business Assurance.  
19 marzo 2014 Certificato Internal QMS Auditor Training Course (based on ISO 9001:2008) nr. 13/3337 conseguito presso LRQA Business Assurance.  
12 marzo 2014 Certificato ISO 9001 Appreciation and Interpretation Training Course conseguito presso LRQA Business Assurance.  
Febbraio 2014 Certificato internazionale di Master Practitioner in Programmazione NeuroLinguistica (100 ore).  
Aprile 2013 Certificato internazionale di Practitioner in Programmazione NeuroLinguistica (100 ore).

**Corsi**

07-11 ottobre 2019 "Corso di eccellenza in BPM in Sanità" presso Proxima excellence center, con il patrocinio dell'università degli studi di Torino.  
Settembre 2019 corso esecutore BLSA per sanitari.  
06 giugno 2019 "La metodologia di gestione processi in ASDAA".  
11 dicembre 2018 "Incontro feedback per auditor interni 2018" presso ASDAA.  
23 ottobre 2018 "Process Management perché? La metodologia del Process Management" presso ASDAA.  
24 settembre 2018 "Formazione facilitatori CIRS".  
14 settembre 2018 "La metodologia di gestione processi in Azienda e la Norma ISO 9001:2015".  
16 maggio 2018 "Collaborazione aziendale nell'oncologia medica".  
Marzo e ottobre 2017 "Gli audit interni e le non conformità" – 2 giornate presso il Comprensorio Sanitario di Bolzano.  
Marzo 2017 "Lean Healthcare 2017 – Sessione di lavoro 3 – chirurgia".  
Novembre 2016 "Einführungsschulung für den Signavio Process Editor" rilasciato da Signavio.  
10-11 Novembre 2016 "Valutare le Performance delle organizzazioni sanitarie" GIMBE Evidence for Health.  
20 settembre 2016 "La nuova UNI EN ISO 9001-2015" presso ASDAA.  
22 luglio 2016 "Risk Management" rilasciato da IMQ Formazione.  
9-20/10/2015 "Strategie per modificare i comportamenti professionali" - GIMBE Evidence for Health.  
Ottobre 2014 "Misurare l'appropriatezza – Guida al più ambito indicatore di Performance" – GIMBE Evidence for Health.  
07 edizioni tra settembre e ottobre 2014 "La gestione del rischio clinico" in qualità di docente, Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, comprensorio di Bolzano.  
21 giugno 2014 "Modello di rete per la presa in carico del paziente oncologico in ambito ORL", in qualità di docente - Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.  
05 maggio 2014 "L'accREDITamento dei laboratori secondo ISO 15189" – Azienda Sanitaria dell'Alto Adige".  
05 marzo 2014 "Privacy in Sanità" – decreto legislativo 196/2003 - Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.  
30 ottobre 2013 "Tagesseminar Qualitätsmanagement unter Berücksichtigung der DIN EN 15224 nel Comprensorio sanitario di Bressanone.  
28 maggio 2013 "Workshop – focus group" – Scuola Superiore di Sanità – Claudiana.  
Dal 20 maggio 2010 al 20 maggio 2013 "Terapia adiuvante anti-estrogenica nelle donne con carcinoma mammario possibilità di un approccio personalizzato. Studio multicentrico nella regione veneto" Azienda ULSS 18 Rovigo.

12/19/25 giugno 2013 “Workshop introduttivo Lean Healthcare in pronto soccorso” dell’Azienda Sanitaria di Bolzano.

05 marzo 2013 “Il/la coordinatore/trice e il suo ruolo nella formazione continua all’interno del Comprensorio Sanitario di Bolzano”, Azienda Sanitaria dell’Alto Adige.

2011: 2 edizioni follow up per facilitatrici “Orientare lo sguardo nella mediazione culturale” Azienda Sanitaria A.A.

aprile e settembre 2010 – 2 edizioni Follow up per facilitatrici “Gestione dei conflitti e mediazione” Azienda Sanitaria dell’Alto Adige.

**Dati personali:** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del regolamento UE 2016/679 (GDPR) i.v.f.