

# Alice Conficconi

## ● **ESPERIENZA LAVORATIVA**

· 01/03/2011 – ATTUALE – Meldola  
**SOCIOLOGO SANITARIO C/O URP – IRST IRCCS**

Assistente Amministrativo C1 a tempo indeterminato full-time dal 1/09/2015

Durante l'espletamento del mio lavoro mi occupo di:

- progettazione dell'indagine quantitativa di monitoraggio della soddisfazione degli utenti, creazione dello strumento, gestione e pianificazione della ricerca;
- progettazione e attuazione di indagini di tipo qualitativo per la rilevazione della qualità percepita dei pazienti relativa ad ambiti specifici;
- gestione delle segnalazioni (elogi, rilievi, reclami e suggerimenti), elaborazione e diffusione di report periodici;
- co-gestione del Front Office (diretto, telefonico, on line) accoglienza, informazione ed orientamento del paziente;
- co-gestione delle second opinion, della mediazione culturale e dei pazienti stranieri;
- co – gestione delle donazioni ricevute da IRST;
- responsabile formazione per l'URP fino al 2019;
- segreteria del Comitato Consultivo Misto IRST fino al 2019;
- creazione di strumenti di valutazione dei materiali informativi in IRST;

Inoltre, in questi anni mi sono occupata anche della progettazione e della gestione pratica dei progetti di umanizzazione delle cure in Istituto, come:

- "Educazione Terapeutica": coordinamento dei professionisti, gestione dei partecipanti, pianificazione pratica degli incontri (pre-pandemia);
- "Angolo dell'Armonia": pianificazione calendario, coordinamento professionisti e gestione pratica delle giornate (pre-pandemia);
- "Progetto Virgilio": coordinamento di circa 110 volontari su tre sedi (Meldola, Cesena e Forlì) e coordinamento dei coordinatori delle tre sedi;
- "Navetta IRST": supervisione del servizio, creazione strumento di valutazione del servizio e monitoraggio andamento;
- "Laboratorio di scrittura espressiva": pianificazione logistica degli incontri e coordinamento dei partecipanti (pre-pandemia);
- "Librarsi", gestione delle librerie in IRST (su tre sedi: tre a Meldola, una a Forlì e una a Cesena);
- "Health Literacy", sono stata tutor d'aula durante le formazioni. Inoltre, pianificazione degli incontri, materiali e formazione applicando i principi della semplificazione dei materiali (per utenti IRST e professionisti);
- "IRST a misura di donna": co-gestione del progetto attraverso metodiche "qualitative" (focus group);
- "Gruppo Con-Tatto": co-gestione di un gruppo di pazienti ed ex pazienti che valutano i materiali informativi per chiarezza e comprensibilità del linguaggio;
- "LILT-CCM": partecipazione al progetto e pianificazione dei corsi anti fumo;
- "RINCUORAMI": partecipazione al progetto e supporto logistico per le interviste con i pazienti.

Ufficio Relazioni con il Pubblico | Sanità e assistenza sociale

01/11/2008 – 30/04/2009 – Forlì, Italia

**TIROCINANTE – CE.UM.S CENTRO UMANIZZAZIONE DELLE CURE**

Durante questo periodo, gli obiettivi formativi sono stati:

- imparare ad applicare modalità di analisi qualitativa e quantitativa e approfondimenti a livello multidisciplinare e intersetoriale per la comprensione di fenomeni socio-sanitari (ricerche bibliografiche nei database internazionali);
- acquisire competenze organizzative, pratiche e gestionali, per la gestione di vari eventi attinenti alle attività del centro (gestione di contatti e-mail, invii a mailing list, pianificazione logistica degli eventi);
- supporto all'aggiornamento del sito internet;

- revisione e correzione dei testi elaborati nell’ambito delle ricerche del Ce.Um.S., presa visione dei criteri redazionali standard di specifiche case editrici.

#### Istruzione

01/09/2009 – 31/12/2009 – Forlimpopoli, Italia

#### **TIROCINANTE – HOSPICE FORLIMPOPOLI**

Durante questo tirocinio mi sono occupata di:

- analisi e reportistica dei questionari di qualità percepita dei caregiver dei pazienti deceduti in struttura a tre mesi dal lutto;
- partecipazione alle attività di reparto sotto la supervisione della psico-oncologa Dott.ssa M.A.Berardi;
- partecipazione alle formazioni dell’equipè sanitaria dell’Hospice.

#### Sanità e assistenza sociale

01/10/2007 – 22/12/2007

#### **TIROCINANTE – C/O SER.T – SERVIZIO DIPENDENZE PATOLOGICHE – AUSL FORLÌ**

Nel corso dei tre mesi trascorsi presso l’ente ho ricoperto diversi ruoli, proprio per aderire agli obiettivi che avevamo previsto, in linea con le mie esigenze per la tesi di laurea.

Riporto di seguito:

- conoscenza aspetto, modi, e forme in cui si sviluppa e si modifica la tossicodipendenza;
- conoscenza del servizio in tutte le sue specificità: tossicodipendenza, alcoldipendenza, tabagismo, “nuove droghe” e carcere;
- acquisizione degli elementi di conoscenza e di valutazione sulle metodologie e gli strumenti di intervento;
- conoscenza della cartella informatica regionale (SISTER): elaborazione e raccolta di dati per poi *analizzare* le caratteristiche degli utenti in carico (sia tossicodipendenti che alcolisti);
- conoscenza e acquisizione di competenze per ciò che riguarda l’utilizzo di materiale (libri, video etc.) del Centro di documentazione.

12/02/2004 – 01/03/2004 – Forlì, Italia

#### **TIROCINIO – CENTRO SERVIZI PER STRANIERI AUSL FORLÌ**

Presso lo sportello “Centro Servizi per stranieri” ho avuto modo di conoscere la documentazione necessaria per gli immigrati per poter vivere e lavorare nella nostra Regione e aiutarli, indirizzarli, nella loro compilazione.

Presso lo sportello “Spazi Medianì” ho partecipato alla ricerca di posti di lavoro adeguati alle precedenti esperienze lavorative di ciascun utente straniero del servizio e ho partecipato al corso di lingua italiana per stranieri e analfabeti, entrando a far parte dello staff di insegnanti.

#### ● **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

01/09/2008 – 24/02/2011 – Forlì, Italia

#### **LAUREA MAGISTRALE IN “SOCIOLOGIA, POLITICHE SOCIALI E SANITARIE” 110/110 – Alma Mater Studiorum, Università di Bologna, Facoltà di Scienze Politiche “Roberto Ruffilli”**

Forlì, Italia

#### **LAUREA IN SOCIOLOGIA E SCIENZE CRIMINOLOGICHE PER LA SICUREZZA CON IL VOTO DI 106 \ 110 – Alma Mater Studiorum, Università di Bologna, Facoltà di Scienze Politiche “Roberto Ruffilli”**

#### **DIPLOMA CLASSICO LICEALE IN SCIENZE SOCIALI, CON IL VOTO DI 100\100 – Liceo Classico G.B. Morgagni**

## ● COMPETENZE LINGUISTICHE

---

Lingua madre: **ITALIANO**

Altre lingue:

<b>INGLESE</b>	<b>COMPRENSIONE</b>		<b>ESPRESSIONE ORALE</b>		<b>SCRITTURA</b>
	Ascolto	Lettura	Produzione orale	Interazione orale	
	B2	B2	B1	B1	B1

*Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato*

## ● COMPETENZE DIGITALI

---

### **Le mie competenze digitali**

Ottima padronanza del pc dei software ad esso correlati e del pacchetto Office | Gestisco pagine su diversi social da profilo pubblico per un totale di più di 30000 follower | Ottime Competenze Relazionali e Sociali | Capacità di lavoro individuale e in team

---

*Autorizzo il trattamento dei miei dati personali presenti nel CV ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 - "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali".*

*Meldola, 29/08/2022*

*Alice Cicali*