

INFORMAZIONI PERSONALI

Carla Fiori



Skype:

Sesso | Data di nascita | Nazionalità

POSIZIONE RICOPERTA

Dirigente dal 1999 – Attualmente Vice Direttore Divisione Welfare Aziendale

ESPERIENZA PROFESSIONALE

-
- 01.2019 ad oggi **Vice Direttore Divisione Welfare Digitale**
LEPIDA S.c.p.A.
▪ Collaborazione con la figura del Direttore nella direzione e gestione di una Divisione aziendale di nuova costituzione, a seguito della fusione per incorporazione di CUP 2000 in Lepida S.c.p.A., finalizzata allo sviluppo di piattaforme e servizi in ambito sociale e socio-sanitario
[Attività o settore](#) ICT e Servizi
- 02.2018 – 12.2018 **Responsabile Area Coesione e Inclusione Sociale**
CUP 2000 S.c.p.A.
▪ Direzione e gestione di un'Area aziendale di nuova costituzione, finalizzata allo sviluppo di piattaforme e servizi in ambito sociale e socio-sanitario;
▪ Coordinamento e gestione dei progetti e dei servizi già in carico all'Azienda nel settore (eCare Bologna e Ferrara, piattaforme a supporto dei Piani di Zona e della programmazione socio sanitaria regionale e locale, ecc.)
[Attività o settore](#) ICT e Servizi
- 02.2014 – 01.2018 **Responsabile Servizi al Cittadino**
CUP 2000 S.p.A. (poi CUP 2000 S.c.p.A.)
▪ Organizzazione e gestione di un servizio regionale composto da circa 20 risorse
▪ Assistenza tecnica e supporto informativo all'utenza sui servizi sanitari online e tradizionali (FSE, CupWeb, PagOnLine, Numero Verde informativo sanità regionale)
▪ Gestione dei siti e portali rivolti al cittadino
▪ Deploy nuove funzionalità dei servizi sanitari online
[Attività o settore](#) ICT e Servizi
- 01.2013 – 01.2014 **Direttore Funzione "Progetti Internazionali, di Ricerca e di Riuso"**
CUP 2000 S.p.A.
▪ **Direzione e coordinamento dei progetti di Ricerca**, finanziati sia a livello EU che a livello nazionale (MIUR, Ministero Salute, AssinterItalia)
▫ OPLON (MIUR)
▫ Confidence (EU)
▫ FI-STAR (EU)
▫ MOTION (EU)
▫ Osservatorio Nazionale Reti eCare (Min. Salute)
▫ Osservatorio Nazionale Fascicolo Sanitario Elettronico (AssinterItalia-UniUrb)
▪ **Marketing internazionale** per sviluppo presenza sui mercati esteri

- Partecipazione aziendale (con stand) alla “e-Health Week”, Dublino 13-15 maggio 2013
- Sviluppo contatti per adesione dell’Azienda alla Rete internazionale EHTEL (European Health Telematics Association, www.ehtel.eu)
- Sviluppo contatti internazionali con Enti e Società europei ed extra-europei (Serbia, Slovenia, Etiopia, ecc.)
- Partecipazione a Bandi di Gara a livello internazionale
- Sviluppo di contatti con Regioni italiane e altre società in house per promuovere **accordi di Riuso** dei prodotti aziendali, anche tramite partecipazione ad Assemblee AssinterItalia.

Attività o settore: ICT e Servizi

02.2010 – 12.2012

Project Manager Progetto Speciale eCare Regionale

CUP 2000 S.p.A.

- **Condizione e sviluppo del Progetto eCare**, finanziato dall’AUSL di Bologna con fondi derivanti dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA)
- Condizione e sviluppo del Progetto eCare, finanziato dall’AUSL di Ferrara con fondi derivanti dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA)
- **Gestione del Servizio di Teleassistenza** e del Servizio “Emergenza Caldo” rivolto agli anziani fragili e soli, in collaborazione col Dipartimento di Salute Pubblica dell’AUSL di Bologna, e coordinando Associazioni di Volontariato e Terzo Settore

Attività o settore ICT e Servizi

01.2007 – 01.2010

Direttore Business Unit “Reti eCare, Socio-sanitarie e Servizi alla persona”

CUP 2000 S.p.A.

- **Direzione e coordinamento** di una struttura composta da 6 a 8 Project Manager e circa 25 tra progettisti e operatori del Servizio di teleassistenza eCare, nonché del Servizio URP telefonico del Comune di Bologna;
- **Definizione delle strategie** per lo sviluppo di Reti e Servizi in ambito sociale e socio-sanitario;
- **Progettazione e realizzazione di servizi** con committenza in parte regionale (Servizio Governo delle integrazioni socio sanitarie e politiche per la non autosufficienza) ed in parte locale (Azienda USL di Bologna e di Ferrara, Comuni di Bologna e Ferrara, AUSL di Cesena)
- Principali progetti regionali realizzati:
 - SISS – *Sistema Informativo Socio-Sanitario*
 - FRNA – *Sistema Informativo per la Programmazione e il Monitoraggio del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA)* -
 - SMAC – *Sistema di Monitoraggio dell’Assegno di Cura*
 - IASS – *Integrazione Applicativi Sportello Sociale* – Sistema regionale per la rilevazione e monitoraggio delle informazioni di accesso allo Sportello Sociale
 - SIDEW – *Sistema Informativo Demenze Web*

Attività o settore ICT e Servizi

03.2002 – 12.2006

Direttore Business Unit “Sud Italia”

CUP 2000 S.p.A.

- Sede a Napoli
- Direzione e coordinamento dei contatti a vari livelli (istituzionali, con Partner pubblici e privati) per l’insediamento della Società nell’area Sud Italia, con particolare riferimento alla Campania e a Napoli
- Direzione della struttura locale che ha avuto, al massimo della sua espansione, oltre 30 addetti tra dipendenti e collaboratori
- Avvio e consolidamento dei rapporti con l’Azienda Ospedaliera pediatrica “Santobono” di Napoli, che ha portato ad un rapporto di committenza stabile per la realizzazione del CUP ospedaliero e della progettazione e realizzazione del Sistema Informativo Ospedaliero
- Partecipazione alle trattative per la costituzione di una società a capitale misto pubblico-privato quale soggetto con la funzione di fornire un supporto a 360° all’AOSP Santobono nel settore ICT
- Costituzione di partnership, partecipazione e aggiudicazione di diverse gare d’appalto per la realizzazione di sistemi CUP in altre realtà territoriali della Campania (Benevento, Salerno, AOSP “Monaldi” di Napoli)
- Avvio di un **rapporto pluriennale di collaborazione con l’Az. Osp. “Policlinico Cardarelli” di Napoli**, che ha portato alla progettazione, realizzazione e gestione di un Servizio di Accoglienza

- Padiglione all'interno del Policlinico più grande d'Italia
- 07.2006 – 09.2007 **Attività o settore** ICT e Servizi
Amministratore Delegato
T Erre eCare Campania S.p.A.. (Società a capitale misto pubblico/privato. Soci: Cup 2000 SpA, Azienda Ospedaliera "Santobono" di Napoli, Italia Lavoro SpA – Agenzia del Ministero Economia e Finanze)
- Sede a Napoli
 - Nominata per conto di CUP 2000
 - Attuazione delle decisioni assunte dal CdA, del quale ero Invitata Permanente, e rapporto costante con il suo Presidente
 - Definizione del Piano Strategico Triennale per lo sviluppo della Società
 - Definizione dei budget previsionale, intermedio e consuntivo della Società
 - Direzione del Personale (circa 35 unità tra dipendenti e collaboratori) e coordinamento complessivo delle attività progettuali
- 03.2005 – 06.2006 **Attività o settore** ICT e Servizi
Direttore Operativo
T Erre eCare Campania S.p.A.
- Sede a Napoli
 - Avvio dell'operatività della neo-costituita Società (su nomina di CUP 2000)
 - Direzione della struttura produttiva e progettuale
 - Sviluppo dei rapporti istituzionali e commerciali con vari interlocutori sul territorio campano al fine di ampliare lo spettro degli incarichi e delle commesse
 - Gestione del personale e coordinamento dei Capi progetto individuati
- 02.2000 – 02.2002 **Attività o settore** ICT e Servizi
Direttore Area Produzione
CUP 2000 S.p.A.
- Direzione del settore aziendale che si occupava di gestire e condurre i progetti in corso, sia a livello locale, che a livello nazionale.
 - Coordinamento di circa 10-12 capiprogetto nei vari ambiti
 - Coordinamento dei contatti e delle attività per l'acquisizione di nuove commesse, in rapporto con l'Area Marketing
- 01.1999 – 01.2000 **Attività o settore** ICT e Servizi
Direttore Business Unit "Genova e Liguria"
CUP 2000 S.p.A.
- Sede a Genova
 - **Direzione** di tutto il processo che ha portato, da una situazione estremamente disgregata, alla **realizzazione del Centro Unificato Prenotazioni sanitarie di tutta la Provincia di Genova** (CUP Liguria:
 - Analisi Organizzativa e Studio di Fattibilità per la realizzazione del progetto
 - Definizione degli accordi istituzionali con Ministero Sanità, Regione Liguria e Società in house Datasiel
 - Coordinamento del Team di Progetto (composto da esperti di CUP 2000, informatici della società Datasiel, rappresentanti della Regione Liguria e delle ASL e aziende Ospedaliere coinvolte), fino alla partenza del sistema CUP
 - Costituzione e direzione del Centro Servizi per il coordinamento dell'intero sistema tecnico-organizzativo (circa 40 unità di personale. Funzioni: backoffice, costituzione e gestione agende di prenotazione, formazione del personale di sportello delle Aziende, Help Desk per queste figure, prenotazione telefonica tramite una cooperativa sociale)
- 12.1997 – 01.2000 **Attività o settore** ICT e Servizi
Direttore Operativo
Centro Servizi CUP 2000 S.r.l., poi divenuto CUP 2000 S.p.A.
- Direzione complessiva della nuova Società, in stretto rapporto con l'allora Presidente del CdA.
 - Sviluppo di nuovi contatti e di nuove attività per favorire la crescita dell'Azienda.

- Direzione e coordinamento delle prime commesse fuori dal territorio regionale (Genova, Roma, ecc.)

Attività o settore ICT e Servizi

01.1997 – 12.1997

Project Manager realizzazione e gestione nuovo CUP Metropolitano

Centro Servizi CUP 2000 S.r.l.

- In distacco dal Comune di Bologna
- **Dal momento della costituzione della Società, passaggio in distacco alla medesima** mantenendo funzioni simili a quelle svolte nell'ambito della precedente Direzione CUP interistituzionale;
- Project Management per la realizzazione di un nuovo sistema software più innovativo e aderente alle esigenze emerse, e per la soluzione dei relativi problemi organizzativi connessi.

Attività o settore ICT e Servizi

01.1990 – 12.1996

Direttore Sistema CUP Area Vasta Bologna

Comune di Bologna

- Consulente fino al 05.1991, poi assunta come funzionario VIII Livello
- **Costituzione, avviamento e Direzione dell'Unità Operativa Interistituzionale** (costituita con personale distaccato dalle varie USL) incaricata di garantire il buon funzionamento del Servizio al cittadino e verso le USL
- Gestione delle attività di backoffice e coordinamento di quelle di frontoffice, affidate ad una cooperativa esterna.

Attività o settore: PA Locale

09.1987 – 12.1989

Project Manager Realizzazione CUP Area Vasta Bologna

Comune di Bologna

- Incarico consulenziale presso Assessorato alla Sanità
- **Project Management per l'analisi (organizzativa e tecnica), la progettazione e la realizzazione del primo Sistema unificato di prenotazione** delle prestazioni sanitarie in Area Vasta, che comprendeva le allora USL 27, 28 e 29 di Bologna e gli Istituti Rizzoli
- Partecipazione alle trattative col Ministero Sanità per ottenere il finanziamento del progetto
- Conduzione dei Gruppi di Lavoro con le Direzioni Sanitarie, le Medicine di Base, e i Primari delle varie Branche Specialistiche
- Interfaccia costante con il Gruppo tecnico per la definizione dei requisiti funzionali e lo sviluppo del software (Italsiel, poi Finsiel)

Attività o settore PA Locale

12.1981 – 08.1987

Ricercatrice presso Dipartimento "Scienze dell'Educazione"

CNR – Università degli Studi di Bologna

- Incarico di Ricercatrice con Borsa di Studio del CNR
- Assegnata all'Unità Operativa "Tossicodipendenze", diretta dal Prof. Augusto Palmonari
- Ho condotto ricerche sulle "Dinamiche Intergruppo" che possono influenzare il comportamento dei giovani e favorire l'insorgere di dipendenze da droghe o altro.
- Ho svolto uno stage di 6 mesi per studio e ricerca presso l'Università di Louvain La Neuve (Belgio) per partecipare ad una ricerca congiunta tra le due Università sui temi delle dinamiche intergruppo e delle differenze interculturali
- Nell'équipe di Ricerca mi sono specializzata nell'analisi computerizzata multivariata dei dati frutto delle varie ricerche condotte.

Attività o settore Enti Nazionali e Universitari di Ricerca

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1976-1981

Laurea in Scienze Politiche ad indirizzo Sociologico

Università di Bologna – Facoltà di Scienze Politiche

- Votazione: 110/110 e Lode
- Tesi di Laurea in Psicologia Sociale (Prof. Augusto Palmonari)

1971-1976

Diploma Scuola Media Superiore

Liceo Scientifico "N. Copernico", Bologna

- Votazione: 60/60

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C2	C1	C1	C1	B2
Francese	B2	C2	B2	B1	A2

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato
 Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative

- Possiedo ottime competenze comunicative e relazionali (anche di *public speaking*), acquisite durante le mie numerose esperienze di direttore di Business Unit in varie parti d'Italia, dove ho svolto funzioni anche di sviluppo commerciale, sviluppo di partnership per partecipazione a bandi di gara d'appalto.
- Possiedo inoltre ottime competenze nel campo della negoziazione in generale, e delle trattative commerciali in specifico, acquisite sempre durante le medesime esperienze, nel corso di trattative anche ai più alti livelli per la definizione ad es. di Accordi Interistituzionali tra Regioni finalizzati all'acquisizione di incarichi e commesse per la Società CUP 2000.

Competenze organizzative e gestionali

- Ottime capacità di leadership, maturate negli anni in cui ho diretto e coordinato i più vari settori dell'Azienda per la quale lavoro, ma soprattutto nei periodi in cui ho diretto Unità Locali in diverse Regioni italiane. Esperienza fondamentale per lo sviluppo di queste doti è stata quella svolta a Napoli, in particolare come Amministratore Delegato della Società a Capitale misto pubblico-privato T Erre eCare Campania.
- Forte propensione al lavoro di squadra e al coordinamento di gruppi di lavoro interprofessionali: il mio stile di management si è sempre basato sulla convinzione che il lavoro di squadra sia una condizione essenziale per ottenere i migliori risultati in termini di raggiungimento degli obiettivi, sia aziendali che individuali, in un'ottica win-win. Sono infatti convinta assertrice della necessità di creare un clima organizzativo positivo, collaborativo e motivante per tutti i collaboratori e i dipendenti.
- Ottime competenze di gestione di progetti e servizi con elevata complessità, acquisite nel corso sia delle esperienze di Direzione Operativa e di Direzione della Produzione della Società CUP 2000, sia delle esperienze di Project Manager sia a livello nazionale che internazionale.
- Ottime competenze di organizzazione di settori aziendali e di creazione e direzione di nuove realtà organizzative quali il sistema CUP di Bologna e provincia, il sistema CUP dell'area metropolitana di Genova, lo Spin-off T Erre eCare Campania SpA.

Competenze professionali

- Profonda conoscenza del settore della Sanità pubblica, sia in termini organizzativi, che di norme, procedure e regolamenti che ne regolano il funzionamento. Tale conoscenza, sviluppata in quasi 30 anni di attività nel settore, comprende anche l'ambito dei principali applicativi in uso nelle varie realtà, nonché delle esigenze di innovazione del settore stesso.
- Approfondita conoscenza del settore Sociale, Socio-sanitario ed Assistenziale (in capo ai vari soggetti istituzionali che compongono questa "costellazione"), anche in questo caso sia in termini organizzativi, che di norme, procedure e regolamenti che ne regolano il funzionamento. Le competenze spaziano anche nell'ambito dell'attuale situazione di informatizzazione del settore, nonché degli ampi spazi di innovazione esistenti, e sono state acquisite nel corso degli anni di Direzione della Business Unit "Reti Sociali e Socio-Sanitarie", nonché nell'attività di pubblico amministratore come Consigliere di Circoscrizione.

- Elevato livello di competenza nel settore giuridico, sia nei settori sopra indicati, che del diritto societario. Quest'ultima competenza è stata acquisita in particolare sia nell'esperienza di costituzione della Società partecipata T Erre eCare Campania, che nel periodo di sua Direzione Operativa e nel ruolo di Amministratore Delegato.

Competenze informatiche

- Ottima padronanza delle principali applicazioni digitali, sia sotto sistema operativo Windows che sotto OSx, nonché per dispositivi mobili.
- Approfondita conoscenza ed utilizzo dei vari social network, per creare e mantenere reti di conoscenze e di rapporti professionali utili ai fini lavorativi.

Patente di guida Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Pubblicazioni

- Fiori C (2014), *The eCare network in Bologna: no longer home alone*, in Meyer I., Muller S., Kubitschke L. (Eds.), *Achieving Effective Integrated E-Care Beyond the Silos*, IGI Global (USA)
- Fiori C., Cassoli R., Lodi S., Nardelli D., Cavallina D. (2009), *I progetti eCare a Bologna e Ferrara: le reti Home care per l'assistenza socio-sanitaria rivolta agli anziani e a persone fragili*, in Cipolla C., Guarino F. (a cura di), *eCare e Anziani Fragili*, FrancoAngeli, Milano
- Fiori C., Orsi W., (2009), *eCare e anziani fragili: l'accesso come percorso comunicativo*, in Iseppato I., Rimondini S. (a cura di), *Le Reti dell'Accesso per la Sanità e l'Assistenza*, FrancoAngeli, Milano
- Carloni A., Fiori C., Mele S., (2007), *L'integrazione socio-sanitaria e le reti sociali nel nuovo Welfare: un'esperienza di eCare a Napoli*, in Guarino F., Mignardi L. (a cura di), *Tecnologie a Rete per la Salute e l'Assistenza*, FrancoAngeli, Milano
- Fiori C., Lolli S., Pedrioli S., (2003), *Internet e Salute: una Ricerca condotta in Italia*, "Salute e Società", II, 2, FrancoAngeli, Milano
- Fiori C., Sasdelli A., (1991), *Tecnologie Informatiche e Organizzazione dei Servizi*, in Di Nicola P., Donati P., Porcu S (a cura di), *Innovazioni ed Esperienze di Intervento socio-sanitario*, FrancoAngeli, Milano
- Sasdelli A., Fiori C., (1991), *Problemi e Proposte di Riorganizzazione Ospedaliera in un'Area Metropolitana*, in Di Nicola P., Donati P., Porcu S (a cura di), *Innovazioni ed Esperienze di Intervento socio-sanitario*, FrancoAngeli, Milano

Esperienze Amministrative

- Consigliere eletto nel Quartiere (Circoscrizione) Savena (1985-1991)
- Responsabile Commissione Sanità e Sicurezza Sociale del Quartiere Savena e Coordinatrice Commissione Assistenza – Responsabilità di gestione del budget annuale assegnato dal Comune di Bologna al Quartiere per l'assistenza di Adulti, Anziani e Famiglie in difficoltà (1985-1991)

Docenze, Conferenze,
Seminari

- Numerose relazioni e docenze presso vari Convegni, Workshop e Master Universitari, tra cui:
 - 16.05.2012 – "Le Reti e-Care per la domiciliarità e la prevenzione della non autosufficienza", Relazione al 3° Congresso Nazionale Società Italiana di Telemedicina, 16-18.05.2012, Bologna.
 - 10.05.2011 – Docenza su "Un servizio per il contrasto della fragilità dell'anziano – L'esperienza di Bologna" - Corso di Alta Formazione "e-Health: Reti e Tecnologie per la Sanità", UNIBO in collaborazione con CUP 2000 SpA
 - 28.09.2010 – Partecipazione in qualità di Esperto per CUP 2000 all'"Istruttoria Pubblica sul Welfare Locale", indetta dal Comune di Bologna. Relazione su "Un servizio a rete per gli anziani fragili della città di Bologna".
 - 11.09.2009 – Docenza presso Master MIOS – Libera Università di Urbino "Carlo Bò" su "Reti eHealth per l'integrazione socio-sanitaria e la presa in carico dei soggetti fragili"
 - 01.03.2006 – Relazione "Presentazione Progetto Nonne-Care: Sperimentazione di un Centro Servizi eCare per le nonne del Quartiere San Giovanni di Napoli", Convegno "Nonne-Care" promosso da Comune di Napoli e Regione Campania

Appartenenza a gruppi/
associazioni

- Volontaria di Protezione Civile (Associazione "Nibbio")
- Associazione Manager.3D – Gruppo di lavoro e sviluppo progetti delle donne manager aderenti a MANAGERITALIA

Hobby e tempo libero

Vela d'altura, Fotografia (partecipazione ad alcune mostre collettive), Viaggi fotografici e Viaggi in genere, Letteratura contemporanea.

Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".