



Curriculum Vitae Europass

Informazioni personali

Nome(i) / Cognome(i)

Michele Giuseppe Viggiani

Esperienza professionale

Date

01/01/2000 →

Lavoro o posizione ricoperti

dirigente responsabile U.O.S. U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) ASL 2

01/01/2009 ad oggi

dirigente responsabile U.O.S. Comunicazione Istituzionale ed Interna ASP CL

01/07/2016 ad oggi

dirigente Ufficio Sinistri ASP CL

Principali attività e responsabilità

- informare i cittadini/utenti
- far conoscere l'ente e [promuoverne i servizi](#)
- attivare servizi di sportello unico, [polifunzionale](#), multiente, [virtuale](#).
- aprire nuovi spazi di [partecipazione](#)
- migliorare la trasparenza amministrativa
- promuovere processi di semplificazione e organizzazione
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi
- il [customer satisfaction management](#)
- il marketing

Nome e indirizzo del datore di lavoro

Azienda Sanitaria Provinciale n.2 – Via G. Cusmano n.1 – 93100 Caltanissetta

Tipo di attività o settore

Settore socio-sanitario

Istruzione e formazione

25/11/2019

Attestato di frequenza evento formativo FAD/E-Learning edizione I dal 19/09/2019 al 19/12/2019
"Formazione degli incaricati di trattamento dei dati personali"

11/06/2019

Attestato di partecipazione al tavolo tecnico referenti della Comunicazione Azienda Sanitarie e ospedaliere – DASOE servizio 5

06/12/2019

Attestato di partecipazione al tavolo di lavoro "Attività di Comunicazione" DASOE di Palermo.

30/05/2017

Attestato di partecipazione alla giornata formativa al progetto regionale "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero" – Auditorium A. Mazzeo pad.15 P.O. "V. Emanuele" AOU Policlinico V.E. Catania.

18/05/2017

Attestato di partecipazione al convegno regionale del rapporto 2016 "Valutazione della qualità percepita nelle strutture del S.S.R. Sicilia" Dipartimento Scienze economiche, aziendali e statistiche dell'Università di Palermo.

02/02/2017

Attestato di partecipazione alla riunione relativa all'unificazione delle procedure di gestione dei reclami degli UU.RR.PP. del S.S.R. – Assessorato della Salute p.zza O. Ziino Palermo.

07/03/2017

Attestato di partecipazione al corso di formazione all'utilizzo del nuovo software regionale "SESAN" per la gestione unificata di reclami e delle segnalazioni nelle Aziende del S.S.R. – A.O.U. Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo.

18/06/15

Attestato di partecipazione alla riunione relativa al "Sistema regionale qualità percepita – nuove modalità di misurazione della qualità percepita sulle attività di ricovero ed ambulatoriali". Dipartimento Scienze economiche, aziendali e statistiche Aula Magna Li Donni Palermo.

23/12/15

Attestato di partecipazione Corso FAD con la regione Emilia Romagna "Il sistema informativo "Segnalazioni in Sanità: punti di forza e sviluppo" della durata complessiva di 30 ore

14/05/2014

Certificato di frequenza all'evento formativo "Convegno di Primavera 2014" dell'Associazione Italiana di Epidemiologia

18/09/2014

Attestato di partecipazione all'incontro su "Piani Attuativi Aziendali 2014 cap.14" presso il DASOE Area Interdipartimentale 7 "Formazione e Comunicazione" Palermo

11/12/2013

Attestato di partecipazione al seminario/laboratorio "Integrazione tra Aziende sanitarie e C.C.A." CEFPAS di Caltanissetta

Novembre 2012-Aprile 2013

Attestato di partecipazione alla I edizione del "Programma formativo per il personale dei Comitati Consultivi delle Aziende Sanitarie siciliane" CEFPAS Caltanissetta

24/04/2013

Attestato di partecipazione al seminario informativo "Costruire Salute Le persone prima di tutto" presso il DASOE di Palermo

10/04/2013

Attestato di partecipazione alla riunione presso il DASOE di Palermo

16-17/04/2013

Attestato di partecipazione al IV modulo "L'Empowerment del cittadino e l'Audit civico in Sanità" presso il CEFPAS di Caltanissetta

20-21/02/2013

Attestato di partecipazione al III modulo "La Qualità in Sanità" presso il CEFPAS di Caltanissetta

24-25/01/2013

Attestato di partecipazione al II modulo "La Comunicazione in Sanità e la gestione delle relazioni con i cittadini" presso il CEFPAS di Caltanissetta

10/04/2012

Attestato di partecipazione alla riunione relativa al sistema regionale di rilevazione della Qualità Percepita (Check-list per autovalutazione) presso CEFPAS Caltanissetta

10/10/2012

Attestato di partecipazione incontro con la Ditta INFO presso DASOE via M. Vaccaro Palermo

20/10/2012

Attestato di partecipazione al seminario "Percorso formativo per il personale dei C.C.A. nelle Aziende sanitarie siciliane" – CEFPAS Caltanissetta

16/02/2012

Attestato di partecipazione all'incontro formativo/informativo sulla L.R. 6/2012 "Norme in materia di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie" Sala Convegni P.O. "S. Elia" Caltanissetta

12/07/2011

Attestato di partecipazione al convegno "Gli organi istituzionali di partecipazione civica nella nuova sanità in Sicilia" – A.O.U. "Policlinico V.E. Catania

Date	06/04/2011
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato alla riunione relativa all'implementazione del sistema regionale della qualità percepita.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico Via M. Vaccaro n. 5 Palermo
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Ottobre- Dicembre 2015
Date	Marzo 2011
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al seminario "Buona informazione in buona sanità: il cittadino al centro del Sistema salute".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G. Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	05/11/2010
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione incontro finalizzato alla relazione di sistema regionale della Customer Satisfaction – P.O. "V.E." Catania
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	16/11/2010
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione alla riunione relativa alla realizzazione di un sistema regionale per la rilevazione della Customer satisfaction – A.O.U Policlinico "P. Giaccone" Palermo
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	15/12/10
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al 2° incontro dei Comunicatori Pubblici Siciliani
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Assessorato regionale alle Autonomie Locali e alla Funzione Pubblica – V.le della Regione Siciliana n.2226 - Palermo
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	16/10/10
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato alla riunione relativa all'implementazione del sistema regionale della qualità percepita.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Ospedaliero-Universitario Policlinico "P. Giaccone" di Palermo
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	05/10/10
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato all'incontro finalizzato all'implementazione del sistema regionale della qualità percepita.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	U.O. per la Qualità del P.O. "V. Emanuele" di Catania
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	
Date	24/06/10
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al Convegno "Richiedenti asilo e rifugiati sopravvissuti a torture e traumi estremi – Profili normativi e socio-sanitari.

Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Sala Costanzo Bruno della Provincia Regionale di Siracusa
Date	13/04/10
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato alla riunione in tema di comunicazione pubblica.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Assessorato alla Salute Dip. Reg. Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico di Palermo
Date	18/12/09
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al 1° incontro dei Comunicatori Pubblici Siciliani
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Salone delle Conferenze del Palazzo E.S.A. Presidenza Regione Siciliana Via B. Bernardo n.5 - Catania
Date	11/12/09
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione.
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al Convegno del Programma regionale FORSIRIS "Qualità Sociale ed equità nel welfare della Regione Siciliana. Il programma FORSISIS: stato dell'arte prospettive".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Dipartimento della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie locali Servizio 3° Ass. alla Famiglia di Palermo
Date	05 e 06/10/09
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione.
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al Convegno "La Comunicazione Pubblica/Risorsa strategica per lo sviluppo e la competitività dei sistemi territoriali. Attori, saperi, pratiche".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Facoltà di Lettere e Filosofia corso di laurea in Scienza della Comunicazione Università di Catania.
Date	18/09/07
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione.
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "Public speaking: presentare idee e progetti in ambito sanitario"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	29/03/06
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso di formazione per operatori locali di progetto di cui alla circolare UNSC 53529/l.1 del 10/11/2003.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Servizio Civile Nazionale
Date	27/10/05
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al seminario "Comunicare con il pubblico: problemi ed esperienze nella P.A.".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta

Date	14/12/04
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso di formazione Audit Civico.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Cittadinanza Attiva di Roma
Date	18-19-20/10/04
Titolo della qualifica rilasciata	Docenza
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso "Ruolo dell'U.R.P. nel processo di comunicazione".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.2 di Caltanissetta
Date	6-7-8/10/04
Titolo della qualifica rilasciata	Docenza
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso "Ruolo dell'U.R.P. nel processo di comunicazione".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.2 di Caltanissetta
Date	8-9-10/11/04
Titolo della qualifica rilasciata	Docenza
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha svolto attività di docenza nell'ambito del corso "Ruolo dell'U.R.P. nel processo di comunicazione".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.2 di Caltanissetta
Date	01/11/04
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Corso FAD "Comunicazione Pubblica ed Istituzionale" della durata complessiva di 30 ore
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	1-3/06/04
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "La protezione dei dati personali in ambito sanitario alla luce del D.Lgs. n.196/2003"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.2 di Caltanissetta
Date	31/05/04
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "La protezione dei dati personali in ambito sanitario alla luce del D.Lgs. n.196/2003"
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.2 di Caltanissetta

Date	01/07/03
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "Comunicazione pubblica ed istituzionale per i responsabili dell'U.R.P." articolato in quattro moduli della durata complessiva di 120 ore.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	17-18-19-20-21/09/01
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "Gestione e sviluppo delle risorse umane nelle aziende sanitarie" della durata complessiva di 32 ore.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	21-22-23-24-25/05/01
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al corso "Gestione efficace della comunicazione in campo sanitario" della durata complessiva di 32 ore.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	13/12/00
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Convegno nazionale "Tutti i cittadini e gli Uffici Relazioni con il Pubblico".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Istituto Superiore di Sanità di Roma
Date	02/12/00
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato alla giornata di studio "Qualità ed accreditamento in sanità".
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Azienda Sanitaria Locale n.4 di Enna
Date	13-14-15-16/03/00
Titolo della qualifica rilasciata	Attestato di partecipazione
Principali tematiche/competenze professionali acquisite	Ha partecipato al I° modulo del corso "Gli Uffici Relazioni con il Pubblico nelle Aziende sanitarie" della durata complessiva di 28 ore..
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	CEFPAS – Via G: Mulè n.1 – 93100 Caltanissetta
Date	05/12/83
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in scienze politiche (indirizzo politico-sociale)
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli Studi di Palermo, Facoltà di Scienze Politiche
Capacità e competenze personali	
Madrelingua	Italiano
Altra(e) lingua(e)	

Autovalutazione Livello europeo (*)	Comprensione				Parlato				Scritto	
	Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			
	B1	Livello intermedio	B2	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio
Inglese	B1	Livello intermedio	B2	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio
Francese	B1	Livello intermedio	B2	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio	B1	Livello intermedio

(*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

Capacità e competenze sociali	Ottima capacità di comunicazione maturata attraverso specifiche attività formative e nei contesti professionali
Capacità e competenze organizzative	Ottima capacità di leadership, gestione dei gruppi, gestione dei conflitti nei gruppi di lavoro, gestione dei gruppi di progetto; tali competenze sono state acquisite mediante specifiche attività formative e nei contesti professionali.
Capacità e competenze informatiche	Livello medio
Patente	Patente di guida cat. "B"

Firma

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 (facoltativo)".