



## ANGABEN ZUR PERSON

Renate Pernthaler

 Resselstraße. 2/F, 39100 Bozen, Italien +39 0471 908373 [renate.pernthaler@sabes.it](mailto:renate.pernthaler@sabes.it)

ANGESTREBTE STELLE  
BERUF  
ANGESTREBTE TÄTIGKEIT  
ANGESTREBTES STUDIUM

## BERUFSERFAHRUNG

01.01.2013-

Direktorin Einheitliche Landesvormerkungsstelle – ELVS – Südtiroler Sanitätsbetrieb

- Neuorganisation des Dienstes und der Kompetenzen (Call-Center und Back-Office)
  - Errichtung eines landesweiten Call-Centers - zwei Standorte (Bozen/Vahrn)
  - Errichtung eines landesweiten Back-Office - ein Sitz pro Bezirk
  - Vereinheitlichung der telefonischen Zugänge durch Contact-Manager
- Umsetzung von betriebsweiten Projekten
  - Zusammenführung und Konfiguration aller Terminkalender für Erstvisiten und -leistungen auf einheitlichem Informationssystem
  - Anpassung und Standardisierung der Terminkalender der radiologischen Dienste
  - Umsetzung der betrieblichen Standards für ambulatoire Leistungen im Vormerkungssystem
  - Umsetzung des zentralisierten, einheitlichen Zuganges für Leistungen in Freiberuflicher Innerbetrieblicher Tätigkeit
  - Ausarbeitung eines Business Intelligence Konzeptes
  - Zusammenarbeit SMS Remindersystem für Vormerkungen und Terminabsagen
- Zusammenarbeit im Bereich Software-Entwicklung und -Implementierung mit den Technologiepartnern des Betriebes
- Prozesskoordinierung
- Zusammenarbeit bei der Ausweitung der Zugänge (online, App ...) zu den Vormerkungen
- Definition von Prozeduren für Front- und Back-Office
- Zusammenarbeit mit den Abteilungen und Diensten des Betriebes (Krankenhäuser und Territorium) zur Optimierung der Ressourcen und Eindämmung der Wartezeiten
- Führung von ca. 60 Mitarbeiter
- Weiterbildung und Personalentwicklung für die Mitarbeiter im Front- und Back-Office
- Zusammenarbeit bei der Durchführung von öffentlichen Wettbewerben für die Mitarbeiter des Dienstes

- 18.09.2000-31.12.2012 Koordinatorin der Einheitlichen Vormerkungsstelle EVS – Gesundheitsbezirk Bozen
- 04.08.1997 -17.09.2000 Verwaltungsassistentin - Sanitätsbetrieb Bozen – Abteilung für Finanzen und Wirtschaft – Amt für Eingänge
- Buchhaltung Eingänge
  - Anfrage der Finanzierungsfonds an die Autonome Provinz Bozen
- 22.08.1991 – 03.08.1997 Verwaltungsgehilfin - Sanitätsbetrieb Bozen – Landesweiter Pneumologischer Dienst
- Sekretariat und Front-Office
- 04.01.1988 - 18.08.1991 Sekretariatsassistentin - Autonomen Provinz Bozen – Landesfeuerwehrinspektorat und Personalabteilung/Amt für Kindergärten
- Landesfeuerwehrinspektorat – Personalverwaltung
  - Personalabteilung/Amt für Kindergärten – Abwesenheitsverwaltung des gesamten Kindergartenpersonals
- 01.06.1984 - 15.12.1987 Mitarbeiterin und Chefsekretären - Firma HAFNER + CO SNC
- Sekretariatsarbeit, Personal, verschiedene Projekte

## SCHUL- UND BERUFSBILDUNG

---

- 1983 Abschluss Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe „Robert Gasteiner“
- „Die Anwendung der M.W.St. in den Sanitätsbetrieben – Die direkten Steuern und die neuen Strafverfahren in Steuerangelegenheiten,“ – Sanitätsbetrieb; 1998
  - „Datenschutz: Regelung der Verarbeitung der persönlichen Daten seitens der öffentlichen Verwaltung unter besonderer Berücksichtigung der sensiblen Daten“ – Assessorat für Gesundheits- und Sozialwesen; 2000
  - „Reden ohne Ängste“ – WIFI Bozen; 2001
  - „Neue gesetzliche Bestimmungen und rechtliche Verantwortung für das Verwaltungspersonal“ – Assessorat für Gesundheits- und Sozialwesen; 2001
  - „Incontro di approfondimento e discussione della relazione finale della Commissione nazionale sulle liste d’attesa“ – Ministero della sanità; 2001
  - „Kundenfreundliche E-mails und Geschäftsbriefe“ – WIFI Bozen; 2002
  - „Teamentwicklung“ – WIFI Bozen; 2002
  - „Liste d’attesa nel SS.N A 4 anni dal Decreto Legislativo 124/98: risultati e prospettive“ – Ministero della Salute Direzione Generale della Programmazione sanitaria; 2002
  - „Zeitmanagement als Erfolgsfaktor“ – WIFI Bozen; 2002
  - „Delega e eccellenza personale“ – Abteilung Gesundheitswesen Amt für Ausbildung des Gesundheitspersonals; 2003
  - „Project-Management II“ – WIFI Bozen; 2003
  - „Giornata di formazione per il monitoraggio dei tempi di attesa“ – Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali Roma; 2004
  - „Beurteilungsgespräche führen“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; 2003
  - „Tempi d’attesa e priorità cliniche“ – Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari Provincia Autonoma di Trento; 2003
  - Corso Privacy – PC“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; 2004
  - „Interne Audits – Wie macht man sie richtig?“ – WIFI Bozen; 2005
  - „Ja zur Eigenverantwortung sagen – leidenschaftliche Professionalität und Menschlichkeit entwickeln“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; (Roi-Team); 2005

- Change-Management“ – WIFI; 2006
- „Lehrgang in Management und Führung“ – Universität Innsbruck, Universität Bocconi; 2006/2007
- „Die Neuordnung des Südtiroler Gesundheitswesens“; Abteilung Gesundheitswesen, Amt für Ausbildung des Gesundheitspersonals; 2007
- Convegno „Liste di attesa in Sanità“ – Istituto Internazionale di Ricerca, Milano; 2008
- „Gender Mainstreaming“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2008
- „Die professionelle Kommunikation – Eine Kommunikationspsychologie“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2009
- „Konflikt oder Mobbing?“; Gesundheitsbezirk Bozen, Komitee für Chancengleichheit; 2009
- „La responsabilità civile, amministrativa e penale del dipendente pubblico“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2009
- „Effizientes Zeitmanagement - Mehr Erfolg durch rationelle Zeitplanung und effiziente Besprechungstechnik“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2010
- „Überzeugend argumentieren“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2010
- Bestätigung „Angewandte Psychologie für Führungskräfte“; WIFI Bozen; 2011
- „Vom Konflikt zur Kooperation“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2011
- „Der Südtiroler Sanitätsbetrieb: Entstehung, gesetzliche Quellen, Organisation.“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2011
- Convegno nazionale „Governare i tempi di attesa e le priorità in sanità“; Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento e Università degli studi di Trento; 2011
- „Donne e uomini di fronte allo stress sul lavoro: istruzioni per l'uso“ Unternehmerverband Südtirol; 2011
- „Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz geht alle an“ – Vorstellung der Ergebnisse der Umfrage zur „Sexuellen Belästigung“; Abteilung Gesundheitswesen, Amt für die Weiterbildung des Gesundheitspersonals; 2012
- „Sharepoint Seminar für Redakteure“ Autonome Provinz Bozen, Abteilung Gesundheitswesen; 2013
- „Interview- und Medientraining“; WIFI Bozen; 2013
- „Erfolgsfaktor Gesundheit“; Autonome Provinz Bozen, Stiftung Vital; 2013
- „Verwaltung des Kommunikationsflusses im Back-Office der EVS“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2013
- „Megabusiness Gesundheit“, TIS innovation park; 2014
- „Übergang von der allgemeinen Theorie zur Praktik betreffend: 1) Antikorruption; 2) Transparenz; 3) Verhaltenskodexe (nationaler und betrieblicher); 4) Gründe für Nichterteilbarkeit/Unvereinbarkeit: mit Fokus auf die S.G. verbotenen Aufträge für Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2014
- „Situativ führen – Die Kunst der flexiblen Führung; WIFI Bozen; 2015
- Die Verantwortung der Führungskräfte des Südtiroler Sanitätsbetriebes und der Schutz der personenbezogenen und sensiblen Daten; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015
- „Arbeitsschutz – Grundausbildung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015
- „Aufbau einer positiven Haltung bei der Arbeit und der Fähigkeit in schwierigen Momenten zu reagieren“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015

- „Angewandte Psychologie für Führungskräfte“; WIFI Bozen; 2015
- „Körpersprache im Beruf“; WIFI Bozen; 2015
- „Die Nachhaltigkeit der Gesundheitssysteme“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „3. Südtiroler Wissensforum“; Speakers Excellence Italy; 2016
- „Erstellen Sie mir mal ein Konzept“; WIFI Bozen; 2016
- „8. Global Forum Südtirol 2016 – Altersloses Südtirol 2050“; Global Forum Südtirol – Braindock GmbH; 2016
- „Vorbeugung der Korruption, Transparenz und Legalität im Südtiroler Sanitätsbetrieb“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Tagung zum Thema Datenschutz“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Der Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon und Schalter“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- Tagung zum Thema Datenschutz; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Kodex der digitalen Verwaltung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Mit Stress gesund leben – Durch einen angemessenen Verhaltens- und Lebensstil am Arbeitsplatz“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2017
- „Corso di secondo livello per la formazione sulla prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità nell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2017
- Corso di secondo livello per la formazione sulla prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità nell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2018
- „Weiterbildung Führungskräfte“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2018
- „Il procedimento amministrativo: la l. 241/90 e le s.m.l. Profili teorici e attuativi; Scuola Superiore di Amministrazione Pubblica e degli Enti Locali; 2018

PERSÖNLICHE FÄHIGKEITEN

Muttersprache(n) Deutsch – Zweisprachigkeitsnachweis „A“  
Deutsch

Weitere Sprache(n)	VERSTEHEN		SPRECHEN		SCHREIBEN
	Hören	Lesen	An Gesprächen teilnehmen	Zusammenhängendes Sprechen	
italienisch	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut
Nachweis über die Kenntnis der zweiten Sprache A“.					
englisch	gut	gut	gut	gut	gut
<b>Sprachzertifikat</b> und Einstufung, falls bekannt.					

Sprachniveaus: A1/2: elementare Sprachverwendung - B1/B2: selbstständige Sprachverwendung - C1/C2: kompetente Sprachverwendung  
Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen

Kommunikative Fähigkeiten Gute kommunikative Fähigkeiten in deutscher und italienischer Sprache in den Bereichen Teambuilding, Personalführung, Front-Office, Project-Management, Change-Management

Organisatorische und Management Fähigkeiten Gute Kenntnisse im Bereich Leadership, Change-Management, Project-Management

Berufliche Fähigkeiten Langjährige Erfahrung in der der öffentlichen Verwaltung, im Besonderen in den Bereichen Wartezeiten, Personalführung und Leitung eines Front-Office-Dienstes. Schnelle Umsetzung von Vorgaben und Offenheit gegenüber innovativen Technologien.

Führerschein B

Digitale Kompetenz

SELBSTBEURTEILUNG				
Datenverarbeitung	Kommunikation	Erstellung von Inhalten	Sicherheit	Problemlösung
Kompetente Verwendung	Kompetente Verwendung	Kompetente Verwendung	Kompetente Verwendung	Kompetente Verwendung

Niveaus: Elementare Verwendung - Selbstständige Verwendung - Kompetente Verwendung  
Digitale Kompetenzen - Raster zur Selbstbewertung

ITK-Zertifikat(e)

- Gute Kenntnisse von Windows, Microsoft Office und spezifischen Softwarelösungen im Bereich der Vormerkungen und Kontaktmanagement

**ZUSÄTZLICHE  
INFORMATIONEN**


Publikationen  
Präsentationen  
Projekte  
Konferenzen  
Seminare  
Auszeichnungen und Preise  
Mitgliedschaften

Referenzen

**ANLAGEN**

## INFORMAZIONI PERSONALI

Renate Pernthaler

 Via Ressel 2/F, 39100 Bolzano, Italia +39 0471 908373 [renate.pernthaler@sabes.it](mailto:renate.pernthaler@sabes.it)

POSIZIONE PER LA QUALE SI  
CONCORRE  
POSIZIONE RICOPERTA  
OCCUPAZIONE DESIDERATA  
TITOLO DI STUDIO PER LA  
QUALE SI CONCORRE

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

01.01.2013

Direttrice del Centro unico di prenotazione provinciale – CUPP – Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

- Riorganizzazione del servizio e delle competenze (call-center e back-office)
  - Realizzazione del call-center aziendale – due sedi (Bolzano/Varna)
  - Realizzazione del back-office aziendale – una sede per comprensorio
  - Unificazione degli accessi telefonici tramite contact-manager
- Implementazione di progetti aziendali
  - Unificazione e configurazione di tutte le agende per prime visite e prestazioni su sistema informatizzato unico
  - Adeguamento e standardizzazione di tutte le agende dei servizi di radiologia
  - Implementazione degli standard aziendali per prestazioni ambulatoriali nel sistema di prenotazione
  - Realizzazione di un accesso centralizzato e unificato per prestazioni in libera professione intramuraria
  - Elaborazione di un concetto di business intelligence
  - Collaborazione sistema di reminder sms per prenotazioni e cancellazioni di appuntamenti
- Collaborazione nell'ambito dello sviluppo di software e implementazione in collaborazione con i partner tecnologici dell'Azienda
- Coordinamento dei processi
- Collaborazione nell'ampliamento degli accessi alle prenotazioni (online, app ...)
- Definizione di procedure per il front- e back-office
- Collaborazione con i reparti e servizi dell'Azienda (ospedali e territorio) per l'ottimizzazione delle risorse ed il contenimento dei tempi di attesa
- Gestione di ca. 60 collaboratori
- Formazione e sviluppo del personale per i collaboratori del front- e back-office
- Collaborazione nell'espletamenti di procedure concorsuali per i collaboratori del servizio

18.09.2000 – 31.12.2012

Coordinatrice del Centro Unico di Prenotazione di Bolzano – Comprensorio Sanitario di Bolzano

04.08.1997 -17.09.2000

Collaboratrice amministrativa presso l'Azienda Sanitaria di Bolzano – Ripartizione economica finanziaria – Ufficio entrate

- attività contabile per la gestione delle entrate
- gestione richieste dei fondi derivanti dalla Provincia Autonoma di Bolzano

22.08.1991 – 03.08.1997

Assistente di segreteria presso l'Azienda Sanitaria di Bolzano – Servizio pneumologico aziendale

- attività in segreteria e front-office

- 04.01.1988 - 18.08.1991  
Assistente di segreteria presso la Provincia Autonoma di Bolzano – Ispettorato antincendi e Ripartizione Personale/Ufficio scuole materne
- Ispettorato antincendi – gestione del personale
  - Ripartizione Personale/Ufficio scuole materne – gestione delle assenze di tutto il personale della provincia
- 01.06.1984 - 15.12.1987  
Collaboratrice e segretaria di direzione - ditta HAFNER + CO SNC
- Attività di segreteria, rapporti con il personale, varie progettualità

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1983

Istituto professionale per il commercio „Robert Gasteiner“, Bolzano;

- Die Anwendung der M.W.St. in den Sanitätsbetrieben – Die direkten Steuern und die neuen Strafverfahren in Steuerangelegenheiten, – Sanitätsbetrieb; 1998
- „Datenschutz: Regelung der Verarbeitung der persönlichen Daten seitens der öffentlichen Verwaltung unter besonderer Berücksichtigung der sensiblen Daten“ – Assessorat für Gesundheits- und Sozialwesen; 2000
- „Reden ohne Ängste“ – WIFI Bozen; 2001
- „Neue gesetzliche Bestimmungen und rechtliche Verantwortung für das Verwaltungspersonal“ – Assessorat für Gesundheits- und Sozialwesen; 2001
- „Incontro di approfondimento e discussione della relazione finale della Commissione nazionale sulle liste d’attesa“ – Ministero della sanità; 2001
- „Kundenfreundliche E-mails und Geschäftsbriefe“ – WIFI Bozen; 2002
- „Teamentwicklung“ – WIFI Bozen; 2002
- „Liste d’attesa nel SS.N A 4 anni dal Decreto Legislativo 124/98: risultati e prospettive“ – Ministero della Salute Direzione Generale della Programmazione sanitaria; 2002
- „Zeitmanagement als Erfolgsfaktor“ – WIFI Bozen; 2002
- „Delega e eccellenza personale“ – Abteilung Gesundheitswesen Amt für Ausbildung des Gesundheitspersonals; 2003
- „Project-Management II“ – WIFI Bozen; 2003
- „Giornata di formazione per il monitoraggio dei tempi di attesa“ – Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali Roma; 2004
- „Beurteilungsgespräche führen“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; 2003
- „Tempi d’attesa e priorità cliniche“ – Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari Provincia Autonoma di Trento; 2003
- Corso Privacy – PC“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; 2004
- „Interne Audits – Wie macht man sie richtig?“ – WIFI Bozen; 2005
- „Ja zur Eigenverantwortung sagen – leidenschaftliche Professionalität und Menschlichkeit entwickeln“ – Amt für Weiterbildung und Schulen Sanitätsbetrieb Bozen; (Roi-Team); 2005
- Change-Management“ – WIFI; 2006
- „Lehrgang in Management und Führung“ – Universität Innsbruck, Universität Bocconi; 2006/2007
- „Die Neuordnung des Südtiroler Gesundheitswesens“; Abteilung Gesundheitswesen, Amt für Ausbildung des Gesundheitspersonals; 2007
- Convegno „Liste di attesa in Sanità“ – Istituto Internazionale di Ricerca, Milano; 2008
- „Gender Mainstreaming“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2008



- „Die professionelle Kommunikation – Eine Kommunikationspsychologie“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2009
- „Konflikt oder Mobbing?“; Gesundheitsbezirk Bozen, Komitee für Chancengleichheit; 2009
- „La responsabilità civile, amministrativa e penale del dipendente pubblico“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2009
- „Effizientes Zeitmanagement - Mehr Erfolg durch rationelle Zeitplanung und effiziente Besprechungstechnik“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2010
- „Überzeugend argumentieren“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2010
- Bestätigung „Angewandte Psychologie für Führungskräfte“; WIFI Bozen; 2011
- „Vom Konflikt zur Kooperation“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2011
- „Der Südtiroler Sanitätsbetrieb: Entstehung, gesetzliche Quellen, Organisation.“; Amt für Weiterbildung und Schulen Gesundheitsbezirk Bozen; 2011
- Convegno nazionale „Governare i tempi di attesa e le priorità in sanità“; Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento e Università degli studi di Trento; 2011
- „Donne e uomini di fronte allo stress sul lavoro: istruzioni per l'uso“ Unternehmerverband Südtirol; 2011
- „Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz geht alle an“ – Vorstellung der Ergebnisse der Umfrage zur „Sexuellen Belästigung“; Abteilung Gesundheitswesen, Amt für die Weiterbildung des Gesundheitspersonals; 2012
- „Sharepoint Seminar für Redakteure“ Autonome Provinz Bozen, Abteilung Gesundheitswesen; 2013
- „Interview- und Medientraining“; WIFI Bozen; 2013
- „Erfolgsfaktor Gesundheit“; Autonome Provinz Bozen, Stiftung Vital; 2013
- „Verwaltung des Kommunikationsflusses im Back-Office der EVS“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2013
- „Megabusiness Gesundheit“, TIS innovation park; 2014
- „Übergang von der allgemeinen Theorie zur Praktik betreffend: 1) Antikorruption; 2) Transparenz; 3) Verhaltenskodexe (nationaler und betrieblicher); 4) Gründe für Nichterteilbarkeit/Unvereinbarkeit: mit Fokus auf die S.G. verbotenen Aufträge für Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2014
- „Situativ führen – Die Kunst der flexiblen Führung“; WIFI Bozen; 2015
- Die Verantwortung der Führungskräfte des Südtiroler Sanitätsbetriebes und der Schutz der personenbezogenen und sensiblen Daten; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015
- „Arbeitsschutz – Grundausbildung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015
- „Aufbau einer positiven Haltung bei der Arbeit und der Fähigkeit in schwierigen Momenten zu reagieren“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2015
- „Angewandte Psychologie für Führungskräfte“; WIFI Bozen; 2015
- „Körpersprache im Beruf“; WIFI Bozen; 2015
- „Die Nachhaltigkeit der Gesundheitssysteme“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- 3. Südtiroler Wissensforum“; Speakers Excellence Italy; 2016
- „Erstellen Sie mir mal ein Konzept“; WIFI Bozen; 2016
- „8. Global Forum Südtirol 2016 – Altersloses Südtirol 2050“; Global Forum Südtirol – Braindock GmbH; 2016
- „Vorbeugung der Korruption, Transparenz und Legalität im Südtiroler Sanitätsbetrieb“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Tagung zum Thema Datenschutz“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Der Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon und Schalter“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- Tagung zum Thema Datenschutz; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- „Kodex der digitalen Verwaltung“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2016
- Mit Stress gesund leben – Durch einen angemessenen Verhaltens- und Lebensstil am Arbeitsplatz“; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2017

- „Corso di secondo livello per la formazione sulla prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità nell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige”; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2017
- Corso di secondo livello per la formazione sulla prevenzione della corruzione, trasparenza e legalità nell’Azienda Sanitaria dell’Alto Adige”; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen; 2018
- “Weiterbildung Führungskräfte”; Südtiroler Sanitätsbetrieb Bozen;
- „Il procedimento amministrativo: la l. 241/90 e le s.m.l. Profili teorici e attuativi; Scuola Superiore di Amministrazione Pubblica e degli Enti Locali; 2018

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Tedesco

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
italiano	molto bene	molto bene	molto bene	molto bene	molto bene
	Patentino "A"				
inglese	buon	buono	buono	buono	buono

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

Competenze comunicative Buone capacità comunicative in lingua tedesca e italiana nei settori del teambuilding, gestione del personale, front-office, gestione di progetti e change-management.

Competenze organizzative e gestionali Buone conoscenze nell'ambito di leadership, change-management, project-management

Competenze professionali Esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione, in particolare nell'ambito dei tempi di attesa, nella gestione di personale e di un servizio di front office. Rapida attuazione di obiettivi e apertura alle tecnologie innovative.

Patente di guida B

Competenza digitale	AUTOVALUTAZIONE				
	Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato

Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato  
 Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Sostituire con il nome del(i) certificato(i) TIC

- Buona conoscenza degli strumenti Windows, Microsoft Office e di applicativi specifici nell'ambito della prenotazione e del contact-management

## ULTERIORI INFORMAZIONI

---

- Publicazioni
- Presentazioni
- Progetti
- Conferenze
- Seminari
- Riconoscimenti e premi
- Appartenenza a gruppi /  
    associazioni
- Referenze

## ALLEGATI