

**DATI GENERALI**Cognome e nome **BOTTAI ROBERTA**

Data di nascita 21/05/1963

E-mail roberta.bottai@regione.toscana.it

Matricola 0013686

Anzianità aziendale (anno) 22

Direzione di appartenenza DIRITTI DI CITTADINANZA E COESIONE SOCIALE

Area di coordinamento di appartenenza

Settore di appartenenza QUALITA' DEI SERVIZI E RETI CLINICHE

Rapporto di lavoro INDETERMINATO

Tipologia contratto FULL TIME

Indicazione % di impiego R. TEMPO PIENO

Posizione giuridica D

Durata nella posizione giuridica (anno)  
(Il dato si riferisce alla posizione  
attuale in RT) 18

Incarico attualmente assegnato RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione dell'incarico PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E  
TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE

Ruolo ricoperto FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE

Tipologia di struttura POSIZIONE ORGANIZZATIVA DI COORDINAMENTO STRUTTURA  
(MEDIO-ALTA)

Declaratoria Coordinamento, gestione e innovazione dei percorsi di partecipazione del cittadino e del sistema carta dei servizi in raccordo con i soggetti interessati ai vari livelli istituzionali, con particolare riguardo all'Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari, al Forum dei cittadini e all'Accademia del cittadino. Sviluppo di metodologie e strumenti riguardanti la partecipazione, la qualificazione del sistema carta dei servizi pubblici sanitari, la verifica della qualità attesa dei cittadini utenti ed il coordinamento dei procedimenti di tutela. Definizione e revisione del sistema di standard ed indicatori. Sviluppo sistema centralizzato per l'erogazione di informazioni e servizi al cittadino.

Date (da - a)	04/2016 - 12/2020
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI E RETI CLINICHE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	01/2016 - 04/2016
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	TUTELA, PARTECIPAZIONE E SVILUPPO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	12/2015 -
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI, GOVERNO CLINICO E PARTECIPAZIONE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	09/2015 - 12/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	TUTELA, PARTECIPAZIONE E SVILUPPO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	08/2015 - 09/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	CONSULENZA GIURIDICA, PARTECIPAZIONE, RICERCA E SUPPORTO ORGANISMI DI GOVERNO CLINICO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	08/2015 - 08/2015
Principali mansioni e responsabilità	

Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI, GOVERNO CLINICO E PARTECIPAZIONE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	08/2013 - 07/2015
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI, GOVERNO CLINICO E PARTECIPAZIONE
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	10/2011 - 07/2013
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE E INNOVAZIONE DEI PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	10/2010 - 09/2011
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA' DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	07/2010 - 10/2010
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA', PARTECIPAZIONE E DIRITTI
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	10/2009 - 07/2010
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	QUALITA', PARTECIPAZIONE E DIRITTI
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	08/2009 - 09/2009
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	EQUITA' E ACCESSO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	05/2008 - 08/2009
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	EQUITA' E ACCESSO
Ruolo	SOCIO-SANITARIO E PREVENZIONE
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI DELL'UTENTE
Date (da - a)	02/2008 - 04/2008
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	EQUITA' E ACCESSO
Ruolo	SOCIO-SANITARIO E PREVENZIONE
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI COMUNICAZIONE E QUALITA' ORIENTATI ALL'UTENTE
Date (da - a)	04/2007 - 09/2009
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	EQUITA' E ACCESSO
Ruolo	FUNZIONARIO PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE -
Denominazione incarico	
Denominazione PO	
Date (da - a)	04/2007 - 01/2008
Principali mansioni e responsabilità	
Struttura organizzativa di riferimento	EQUITA' E ACCESSO
Ruolo	SOCIO-SANITARIO E PREVENZIONE
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI COMUNICAZIONE E QUALITA' ORIENTATI ALL'UTENTE
Date (da - a)	01/2004 - 04/2007
Principali mansioni e responsabilità	

Struttura organizzativa di riferimento	POLITICHE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI SANITARI
Ruolo	SOCIO-SANITARIO E PREVENZIONE
Denominazione incarico	RESPONSABILE POSIZIONE ORGANIZZATIVA
Denominazione PO	PROMOZIONE PROCESSI DI COMUNICAZIONE E QUALITA' ORIENTATI ALL'UTENTE

**ALTRE ESPERIENZE PROFESSIONALI**

Date (da - a)	01/1993 - 06/1993
Nome datore di lavoro	<b>CSPO</b>
Tipo di azienda o settore	
Ruolo	Collaboratore
Principali mansioni e responsabilità	

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

Data conseguimento	02 / 1994
Nome istituto	Osservatorio epidemiologico, Regione Toscana
Tipologia di studio	Borsa di studio
Titolo di studio	<b>Borsa biennale per laureati Scienze biologiche-statistiche</b>

Data conseguimento	04 / 1990
Nome istituto	Osservatorio epidemiologico, Regione Toscana
Tipologia di studio	Borsa di studio
Titolo di studio	<b>Borsa biennale per laureati Scienze biologiche-statistiche</b>

Data conseguimento	07 / 1989
Nome istituto	
Tipologia di studio	Licenza di abilitazione
Titolo di studio	<b>abilitazione esercizio professione biologo</b>

Data conseguimento	03 / 1988
Nome istituto	
Tipologia di studio	LAUREA
Titolo di studio	<b>SCIENZE BIOLOGICHE      LAUREA</b>

Data conseguimento	00 / 1982
Nome istituto	
Tipologia di studio	DIPLOMA DI MATURITA
Titolo di studio	<b>MATURITA SCIENTIFICA      DIPLOM</b>

Lingua	<b>INGLESE</b>
Livello generale	BUONO
Capacità di lettura	
Capacità di scrittura	
Capacità di espressione orale	
Frequenza di utilizzo	MEDIA
<b>COMPETENZE INFORMATICHE</b>	
Competenza	<b>Applicazioni Gestionali</b>
Tipologia applicativo/linguaggio	
Livello posseduto	ALTA
Competenza	<b>Office</b>
Tipologia applicativo/linguaggio	
Livello posseduto	ALTA
Competenza	<b>Internet</b>
Tipologia applicativo/linguaggio	
Livello posseduto	ALTA
Competenza	<b>Accesso banche dati</b>
Tipologia applicativo/linguaggio	
Livello posseduto	ALTA
<b>CORSI SVOLTI IN REGIONE (i corsi in elenco si riferiscono agli ultimi cinque anni)</b>	
Date (da - a)	02/2015 - 02/2015
Titolo iniziativa	FORMAZIONE SPECIFICA ANTICORRUZIONE PER DIRIGENTI E PERSONALE AREE A RISCHIO - AREA AFFIDAMENTO DI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	02/2015 - 02/2015
Titolo iniziativa	FORMAZIONE SPECIFICA ANTICORRUZIONE PER DIRIGENTI E PERSONALE AREE A RISCHIO - AREA: PROVVEDIMENTI ATTRIBUTIVI DI VANTAGGI ECONOMICI DIRETTI
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	3

Date (da - a)	12/2014 - 12/2014
Titolo iniziativa	FORMAZIONE SPECIFICA ANTICORRUZIONE PER DIRIGENTI E PERSONALE AREE A RISCHIO - INQUADRAMENTO GENERALE
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	5
Date (da - a)	06/2014 - 06/2014
Titolo iniziativa	NORMATIVA ANTICORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	12/2013 - 12/2013
Titolo iniziativa	RISCHI SPECIFICI: ATTIVITA' AL VIDEOTERMINALE (VDT)
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	12/2012 - 12/2012
Titolo iniziativa	UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA DI VIDEOCONFERENZA REGIONALE
Area tematica	TECNOLOGIE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	04/2012 - 04/2012
Titolo iniziativa	SUPPORTO ALL'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIGITALE
Area tematica	TECNICHE E STRUMENTI DI SUPPORTO
Durata corso (ore)	4
Date (da - a)	10/2011 - 10/2011
Titolo iniziativa	LA PRIVACY IN AMBITO SANITARIO
Area tematica	NORMATIVA
Durata corso (ore)	7
Date (da - a)	09/2011 - 09/2011
Titolo iniziativa	ANALISI FABBISOGNI FORMATIVI
Area tematica	COMUNICAZIONE
Durata corso (ore)	2
Date (da - a)	09/2011 - 09/2011
Titolo iniziativa	ESPERIENZE DI FORMAZIONE E VALUTAZIONE DI PIANI REGIONALI
Area tematica	PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE
Durata corso (ore)	22
Date (da - a)	06/2011 - 07/2011
Titolo iniziativa	VALUTAZIONE, MONITORAGGIO E CONTROLLO
Area tematica	PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE
Durata corso (ore)	32
Date (da - a)	06/2011 - 06/2011
Titolo iniziativa	QSN: PROGRAMMAZIONE EUROPEA E NAZIONALE
Area tematica	PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE

Durata corso (ore)	20
Date (da - a)	06/2011 - 06/2011
Titolo iniziativa	STRUMENTI E METODI DI PROGRAMMAZIONE
Area tematica	PROGRAMMAZIONE, MONITORAGGIO, VALUTAZIONE
Durata corso (ore)	24
Date (da - a)	04/2011 - 05/2011
Titolo iniziativa	IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE, LA NORMATIVA REGIONALE E L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI
Area tematica	TECNICO ISTITUZIONALE
Durata corso (ore)	26

### **ALTRI CORSI SVOLTI**

Date (da - a)	09/2010 - 11/2010
Nome istituto	Istituto Italiano di Scienze Umane (SUM)
Area tematica	COMUNICAZIONE
Titolo iniziativa	Gestione e organizzazione dei processi partecipativi locali
Date (da - a)	09/2008 - 10/2009
Nome istituto	Formas
Area tematica	COMUNICAZIONE
Titolo iniziativa	Percorso formativo sull'acomunicazione istituzionale delle aziende sanitarie della Regione Toscana - durata 130 ore
Date (da - a)	09/2003 - 10/2003
Nome istituto	Università di Firenze, Pisa, Siena
Area tematica	COMUNICAZIONE
Titolo iniziativa	Corso di formazione di 60 ore per il personale degli Uffici relazioni con il pubblico, uffici stampa e strutture assimilate di cui alla L.150/2000 e DPR 42/2001

### **INCARICHI EXTRA IMPIEGO**

Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	22-11-2013
Data fine	22-11-2013
Note	Docenza al percorso formativo "L'Accademia del cittadino"
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	03-12-2013
Data fine	03-12-2013
	Docenza al corso "Un sistema centralizzato per l'accoglienza, l'orientamento e

Note	servizi alla persona"
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	06-04-2010
Data fine	20-04-2011
Note	Rappresentante RT al gruppo tecnico del Ministero della Salute sulla revisione delle linee guida per la carta dei servizi sanitari
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana e Partecipasalute
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	19-03-2010
Data fine	19-03-2010
Note	Docenza al percorso formativo "L'Accademia del cittadino"
Soggetto conferente incarico	Dirigente settore
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	01-10-2008
Data fine	30-09-2009
Note	Delega dirigenziale per attività connesse con il sistema carta dei servizi
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	28-10-2008
Data fine	
Note	Rappresentante RT progetto Agenas su valutazione partecipata umanizzazione ospedali (fase I e II)
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	14-11-2007
Data fine	14-04-2009
Note	Rappresentante RT al gruppo tecnico del Ministero della Salute sul coinvolgimento dei cittadini
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	20-12-2007
Data fine	
Note	Rappresentante RT al Gruppo tecnico interregionale di Agenas sull'empowerment del cittadino in sanità
Soggetto conferente incarico	Dirigente settore
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	01-08-2006
Data fine	30-06-2007

Note	Delega dirigenziale per attività connesse con il sistema carta dei servizi sanitari
Soggetto conferente incarico	Università di Pisa
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	21-05-2004
Data fine	21-05-2004
Note	Docenza a Master in Comunicazione biosanitaria
Soggetto conferente incarico	Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	13-01-2004
Data fine	13-01-2004
Note	Docenza sulla valutazione della soddisfazione dell'utenza
Soggetto conferente incarico	Università di Siena
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	09-09-2003
Data fine	09-09-2003
Note	Docenza a corso di perfezionamento sui sistemi di valutazione della qualità percepita
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana con Atenei Università Firenze, Pisa e Siena
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	17-09-2003
Data fine	09-10-2003
Note	Docenza a percorso formativo come disposto dalla L.150/2000 e DPR 422/2001
Soggetto conferente incarico	Università di Siena
Descrizione incarico	Incarico su richiesta di soggetti terzi (art. 33 lr 1/09)
Data inizio	05-04-2002
Data fine	05-04-2002
Note	Docenza a corso di perfezionamento sui sistemi per la valutazione della qualità percepita
Soggetto conferente incarico	Regione Toscana
Descrizione incarico	Incarichi in rappresentanza e per conto della GR (art. 34)
Data inizio	01-12-2000
Data fine	20-05-2003
Note	Rappresentante RT al progetto del Ministero della Salute "Percezione di qualità e risultato delle cure"
<b>PUBBLICAZIONI</b>	
Titolo pubblicazione	Osservatorio carta servizi sanitari 2014 (dal 97 annuale)
Data	28-11-2013

Titolo pubblicazione	Sole24ore n.43- Ticket e referti, sportello web
Data	18-11-2013
Titolo pubblicazione	Salute e società-La sanità dei cittadini
Data	19-12-2011
Titolo pubblicazione	Monitor- Il sistema sanitario e l'empowerment
Data	22-07-2010
Titolo pubblicazione	Salute e territorio- Il piano di comunicazione
Data	15-12-2009
Titolo pubblicazione	La guida della salute 2009
Data	25-09-2009
Titolo pubblicazione	Sole24ore n.36- La guida della salute in tasca
Data	21-09-2009
Titolo pubblicazione	Sole24ore I diritti in pugno ai cittadini
Data	10-10-2006
Titolo pubblicazione	Salute e società- Il circolo virtuoso del reclamo
Data	21-10-2005
Titolo pubblicazione	Partecipazione cittadini e qualità servizi sanitari
Data	16-06-2005
Titolo pubblicazione	Salute e società- La qualità condivisa tra servizi san. e cittadini
Data	26-09-2003
Titolo pubblicazione	Inf.statistiche- Ind.percezione qualità sanità RT
Data	15-05-2002
Titolo pubblicazione	Salute e territorio n128- Indagine sodd. utenti
Data	19-09-2001
Titolo pubblicazione	Salute e territorio n87 -Rilevazione eventi sanitari
Data	16-12-1993
Titolo pubblicazione	Studio epidemiologico suicidi e tentati s. in Toscana
Data	10-12-1991

Titolo pubblicazione La mortalità nelle USL della Toscana 1987-1990

Data 07-10-1991

**ULTERIORI COMPETENZE  
TECNICHE**

Competenza Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione

Livello di possesso  
Modalità di acquisizione

Competenza Metodi e strumenti delle forme di partecipazione

Livello di possesso  
Modalità di acquisizione

Competenza Comunicazione istituzionale

Livello di possesso  
Modalità di acquisizione

**ULTERIORI COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE**

Competenza Lavoro di gruppo

Livello di possesso  
Modalità di acquisizione

Competenza Iniziativa

Livello di possesso  
Modalità di acquisizione

**COMPETENZE ORGANIZZATIVE  
CARATTERIZZANTI IL TUO PROFILO**

Soluzione problemi

Orientamento al risultato

Organizzazione e controllo

Negoziazione