

INFORMAZIONI PERSONALI

Elena Beleffi

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

dal 13/07/06 - oggi

Assistente amministrativo - Cat. C
con funzione di responsabilità di Segreteria organizzativa e amministrativa

Centro per la Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente

Regione Toscana, Direzione Generale Diritto alla Salute (<http://www.regione.toscana.it/rischioclinico>)
Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, Villa La Quiete, Via Dazzi 1 – 50141 Firenze

Responsabile della segreteria organizzativa e amministrativa del Centro Gestione Rischio Clinico della Regione Toscana e Referente per il coinvolgimento dei pazienti per la qualità e la sicurezza delle cure.

Attività svolte:

- organizzazione di convegni, progetti formativi e di ricerca, seminari di studio ed altre iniziative a livello regionale, nazionale e internazionale mantenendo contatti di collaborazione con personalità italiane e straniere;
- referente amministrativo di progetti di ricerca finanziati dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali (Settore Salute): presentazione del progetto, coordinamento tecnico ed amministrativo delle attività con i partner partecipanti, monitoraggio delle fasi progettuali, redazione di report di avanzamento e rapporto finale, rendicontazione economica del progetto;
- coordinamento delle attività in collaborazione con il Consiglio dei Cittadini per la Salute della Regione Toscana, con i Comitati di Partecipazione aziendali e di zona e con le associazioni di pazienti e di tutela per le attività di miglioramento della qualità e sicurezza delle cure;
- docente sulla comunicazione medico-paziente dell'errore medico e sul coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini per il miglioramento della sicurezza delle cure nell'ambito del Corso di alta formazione in "Gestione del rischio clinico e miglioramento continuo della qualità e sicurezza delle cure" e in altre iniziative formative regionali e nazionali;
- referente per il Centro GRC per la promozione della sicurezza delle cure nelle strutture socio-sanitarie e membro del gruppo di lavoro "Progetto Persona - la Buona Cura" per il miglioramento della qualità e sicurezza dell'assistenza nelle RSA;
- incarico di segreteria del Coordinamento delle Regioni e Province autonome per la Gestione del Rischio Clinico della Commissione Salute degli Assessorati alla Sanità;
- incarico di segreteria per le relazioni con gli uffici amministrativi delle varie strutture con cui il Centro GRC collabora a livello nazionale e internazionale, stesura dei testi di delibere ed atti della Giunta Regionale e di documenti amministrativi inerenti l'attività del Centro Gestione Rischio Clinico;
- collaborazione con le segreterie dell'International Ergonomics Association e della Società Italiana di Ergonomia.

Attività o settore

Gestione del rischio clinico e sicurezza delle cure.

Il Centro Gestione Rischio Clinico è una struttura pubblica regionale di governo clinico; ha il compito specifico di realizzare iniziative, promuovere azioni finalizzate a ridurre i rischi e a migliorare gli standard di qualità e sicurezza delle cure in tutte le strutture sanitarie del Sistema Sanitario Toscano.

dal 10/10/05 al 10/07/06

**Assistente amministrativo - Cat. C
con funzione di Segreteria amministrativa ed organizzativa****Centro per la Gestione del Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente**

Regione Toscana, Direzione Generale Diritto alla Salute (<http://www.regione.toscana.it/rischioclinico>)
ESTAV Centro Ente per i servizi Tecnico-Amministrativi di Area Vasta c/o Via Taddeo Alderotti, 26n – 50139 Firenze

Attività di segreteria amministrativa ed organizzativa delle attività del Centro Gestione Rischio Clinico della Regione Toscana. Partecipazione all'organizzazione di eventi e convegni, progetti formativi, seminari di studio.

Attività o settore Gestione del rischio clinico e sicurezza delle cure.

dal 2006 al 2007

Organizzazione eventi e Segreteria di redazione**International Ergonomics Association (IEA)**

www.iea.cc

Collaborazione in qualità di Coordinatore della Segreteria scientifica del "XX Congress of the International Ergonomics Association" 26-30 agosto 2018, Firenze.

Attività o settore Ergonomia e fattore umano

International Society for Communication Science and Medicine (ISCOME)

www.iscome.org

Componente del Comitato organizzatore della "International Society for Communication Science and Medicine Conference" 15-16 giugno 2015, Montecatini Terme (PT).

Attività o settore Comunicazione in sanità

Società Italiana di Ergonomia (SIE)

c/o R.M. Via Ciro Menotti, 11 – 20129 Milano (www.societadiergonomia.it)

Collaborazione in qualità di segreteria di redazione alla rivista ERGONOMIA.
Collaborazione all'organizzazione del VIII Congresso Nazionale SIE "L'ergonomia tra innovazione e progetto. Sistemi di lavoro e stili di vita", 09-11 febbraio 2006, Milano.

Attività o settore Ergonomia e fattore umano

dal 01/01/02 al 09/10/05

Esperto in servizi aeroportuali e biglietteria aerea in agenzie turistiche**Air Littoral , Carpediem Holidays Club S.r.l., Euronoleggio S.a.s.**

Supervisore di scalo aeroportuale e agente di viaggio in aziende del settore viaggi e turismo.
Gestione attività di programmazione, prenotazione ed amministrativa di servizi turistici e congressuali.

Attività o settore Servizi aeroportuali, organizzazione viaggi ed eventi

dal 01/10/91 – 31/05/02

f.f. CAPOSCALO di compagnia aerea straniera**Cimair S.r.l. GSA SABENA BRUSSELS AIRLINES**

Società di supervisione e general sales agent di compagnie aeree
Via Tornabuoni, 1– 50123 Firenze

1999-Mag 2002

f.f. CAPOSCALO, con mansioni di:

- organizzazione dello scalo a livello operativo e gestionale
- cura dei contatti con gli Enti e le Società aeroportuali dell'Aeroporto di Firenze, nonché con i fornitori
- selezione, formazione ed organizzazione del personale impiegato per Sabena presso lo scalo di Firenze
- controllo della fatturazione dei servizi resi a Sabena
- gestione reclami bagaglio dei clienti di Sabena
- ideazione, ordine e distribuzione uniformi per tutti gli scali 'Cimair Blu' (40 impiegati)

1996-1999

Assistente di Direzione alle dirette dipendenze del Direttore Generale.

Accompagnamento gruppi Incentive in qualità di supervisore ed assistente del Tour Operator CIMAIR TOUR (Thailandia, Cina, Scandinavia)

1994-1996

Addetto alla Supervisione dei voli Sabena con mansioni di coordinamento operativo.

Assistente con funzioni amministrative di scalo.

1991-1994

Addetto TCI (check-in) per i voli Sabena in partenza da Firenze.

Assistente al Caposcalo Sabena nelle funzioni amministrative di scalo.

Addetto prenotazioni ed emissione di biglietteria aerea.

Attività o settore Servizi aeroportuali, organizzazione viaggi ed eventi

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/04/15 **Laurea I° livello in Scienze della Comunicazione, Comunicazione, media e pubblicità – Classe L-20**

Università telematica internazionale Uninettuno, Roma

Laurea in Scienze della Comunicazione – Comunicazione, Media e Pubblicità con una tesi in Semiotica e Linguaggi dal titolo “La comunicazione appropriata, efficace e competente dell'errore medico: un'esplorazione semiotica” con il voto finale di **110/110 e Lode**.

dal 2006 – 2020 **Corsi di formazione professionale**

Accademia del Paziente Esperto EUPATI. Patient Engagement nella Ricerca e Sviluppo di Terapie Innovative

Organizzato da AdPEE, EUPATI (European Patients' Academy on Therapeutic Innovation) Italia (online, 28 nov 2020 – 10 ott 2021 – 6 moduli e 2 convegni giornalieri, partecipazione in qualità di uditore)

Corso di formazione “Il sistema di prevenzione e repressione della corruzione-corso avanzato” Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (FAD, 03 settembre 2021)

Corso di formazione “Cambia la relazione con il paziente? Consenso, disposizioni anticipate di trattamento, cure palliative e obblighi professionali a seguito della legge n. 219/2017”
Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (FAD, 12 agosto 2021)

COVID-19 Contact Tracing

Online non-credit course authorized by Johns Hopkins University, offered by Coursera (FAD, 04 dic. 2020)

ISQua's Patient Safety Virtual Conference

Online conference by ISQua (01-02 sett. 2020)

Corso di formazione “La consapevolezza dei rischi dell'uso del web e dei social da parte del personale del SSR”

Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (FAD, 27 ott. 2020)

Corso di formazione “Il contratto integrativo di aziendale del personale del comparto di AOUC”

Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (FAD, 09 dicembre 2019)

Corso di formazione “Alcol e lavoro”

Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (FAD, 13 dic. 2018)

Corso di alta formazione sui “Fattori umani e Sicurezza nelle organizzazioni complesse”

Organizzato da Centro Studi STASA con il patrocinio di ENAC (Roma, 21-25 mag. 2018)

Corso “La corretta informazione sanitaria in rete, Dr. Google questo (s)conosciuto”

Organizzato da Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (02 mag. 2018)

Assessment in Communication Teaching

Organizzato dalla International Association for Communication in Healthcare-EACH (Dublin, 20-21 apr. 2017)

What to Teach in Communication Skills Teaching: Skills Structure, and how to Analyse an Observed Interaction

Organizzato dalla International Association for Communication in Healthcare-EACH (Heidelberg-Germany, 06-07 set. 2016)

Corso di formazione per Sviluppatori Multimediali

Organizzato da FORMAS (25 gen. – 15 feb. 2016)

Patient and Family Advisors – Getting the most out of your partnership

Organizzato da Institute for Healthcare Improvement (21 apr.- 30 lug. 2014)

Staff e innovazione: stile operativo e comunicativo di un team moderno

Organizzato dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (14 e 16 sett. 2011)

Gestione del rischio clinico e ruolo del facilitatore nell'azienda sanitaria

Organizzato dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi

L'Accademia del cittadino: valutare la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari per fare scelte consapevoli e partecipare al miglioramento

Organizzato dall'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri di Milano e dal Centro Gestione Rischio Clinico della Regione Toscana (ott2009-may 2010)

La comunicazione difficile. Come gestire la relazione con i pazienti ed i familiari quando succede un evento avverso

organizzato dal Laboratorio per la Formazione in Sanità della Regione Toscana

Approccio alla gestione della relazione con i pazienti ed i loro familiari vittima di un evento avverso orientato alla trasparenza ed al mantenimento del rapporto di fiducia tra il cittadino e gli operatori.

Corso per la formazione dei membri del Comitato Gestione Sinistri (responsabilità sanitaria)

Organizzato dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (06 ott.- 17 nov. 2010)

La comunicazione interna ed esterna degli Uffici Relazione con il Pubblico

organizzato dall'Agenzia per la Formazione dell'ASL 11 Empoli per la Regione Toscana

Il nuovo sistema di gestione della responsabilità sanitaria

organizzato dall'ESTAV nord-ovest di Pisa per la Regione Toscana

2004 **Diploma di Guida Ambientale Escursionistica (GAE) autorizzata**
(ai sensi dell'art. 118 L.R. n. 42/2000)

Corso di formazione professionale per Guida Ambientale Escursionistica
organizzato dalla Provincia di Firenze

dal 1991 al 1996 **Corsi di perfezionamento della compagnia aerea belga SABENA**

- o Corso base ed avanzato di 'load and balance'
- o Corsi vari di prenotazioni ed emissioni biglietti aerea
- o Seminario per la gestione dei bagagli smarriti

organizzati dal Training Department di SABENA Belgian World Airlines

1991 **Diploma di Perito Aziendale e Corrispondente in Lingue Estere**

I.T.C. "Ginori Conti" – Firenze

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiana

Altre lingue

	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	B2	B2
Francese	C1	C1	C1	B2	B1

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

Competenze comunicative

- competenze comunicative acquisite per effetto dell'esperienza di assistente amministrativo di un Centro di riferimento nazionale e internazionale e precedentemente di Caposcalo di una compagnia aerea straniera.

Competenze organizzative e gestionali

- buone capacità di leadership e spiccato senso dell'organizzazione.

Competenze professionali

- capacità di lavorare in gruppo, di gestione di progetti semplici e complessi, coordinamento del personale, autonomia nel raggiungimento di obiettivi, forte senso di responsabilità, flessibilità, disponibilità allo sviluppo di nuove conoscenze e competenze anche mediante nuove esperienze professionali.

Competenze informatiche

- buona padronanza dei sistemi operativi Microsoft Office e MAC. Ottima capacità di uso di internet e dei principali sistemi di posta elettronica.

Altre competenze

- Guida Ambientale Escursionistica

Patente guida

- Patente B

- Tanzini M., Monaco R., F. Ranzani, G. Toccafondi, E. Beleffi, G. Dagliana, E. Flore (2021) Gli eventi sentinella nel Servizio sanitario toscano; Il sistema di segnalazione e apprendimento degli eventi avversi; La gestione del contenzioso – Welfare e salute in Toscana 2021 Vol. I, ARS Toscana
- Tanzini M., Monaco R., F. Ranzani, G. Toccafondi, E. Beleffi, G. Dagliana, E. Flore (2021) La comunicazione sociosanitaria del rischio; La capacità di risposta della rete sicurezza durante il Covid-19; Il sistema di segnalazione e apprendimento ai tempi del Covid-19 - Welfare e salute in Toscana – Vol. II 2021 Emergenza Covid-19: la sfida del presente tra resilienza, rigenerazione e innovazione, ARS Toscana
- HFE at the frontiers of COVID-19. Human factors/ergonomics to support the communication for safer care in Italy during the COVID-19 pandemic, Sara Albolino, Giulia Dagliana, Michela Tanzini, Elena Beleffi, Francesco Ranzani, Elisabetta Flore, International Journal for Quality in Health Care, Volume 33, Issue Supplement_1, January 2021, Pages 11–12, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa110>, 12 January 2021
- The Patient Journey, Elena Beleffi, Paola Mosconi, and Susan Sheridan – chapter 10 of Textbook of Patient Safety and Clinical Risk Management, Editors: Liam Donaldson, Walter Ricciardi, Susan Sheridan, Riccardo Tartaglia, Springer, dicembre 2020
- Human factors and ergonomics at time of crises the Italian experience coping with COVID-19, Sara Albolino, Giulia Dagliana, Michela Tanzini, Giulio Toccafondi, Elena Beleffi, Francesco Ranzani, Elisabetta Flore, International Journal for Quality in Health Care, mzaa049, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa04928> May 2020
- Albolino S, Beleffi E, Thatcher A. Ergonomics in a rapidly changing world. Ergonomics. 2020 Mar;63(3):241-242. doi: 10.1080/00140139.2020.1723977. PMID: 32091319, 24 feb 2020.
- HFE at the frontiers of COVID-19. Human Factors/ Ergonomics to support the communication for safer care in Italy during the covid19 pandemic, Sara Albolino, Giulia Dagliana, Michela Tanzini, Elena Beleffi, Francesco Ranzani, Elisabetta Flore, International Journal for Quality in Health Care, 2020
- Patient safety from a younger perspective. Results of the 1st international meeting about patient safety for new generations di G. Dagliana, S.Albolino, E.Beleffi, S. Guerra Paiva, F. Ranzani, A. Romani Vidal, M. Tanzini, G. Toccafondi, R. Tartaglia, Ergonomics, Draft – Special Issue Paper
- IEA2018 – 20° Congresso della International Ergonomics Association. La creatività in pratica per capire le sfide dell'ergonomia del futuro di E.Beleffi, G. Toccafondi, G. Dagliana, S. Albolino, R. Tartaglia, rivista Ergonomia n. 16/2018
- L'esperienza applicata alla Pediatria: la prevenzione degli errori da interruzioni al Meyer di G. Frangioni, K. Biermann, M. Di Pede, B. Caposciutti, S. Prunecchi, D. Amazzini, E.Beleffi e A. Savelli, We People n. 4, 2017
- La Qualità delle cure nelle RSA di T.Bellandi e E.Beleffi, Salute e Territorio n. 211, Anno XXXVII,, dicembre 2016
- La strada verso l'alta affidabilità dei sistemi sanitari. Dall'essere umano al sistema di R. Tartaglia, S. Albolino, T.Bellandi, E.Beleffi, F. Ranzani, M. Tanzini, G. Toccafondi cap. del libro "L'uomo e le macchine", a cura di Maurizio Boldrini, Patrizia Marti, Maurizio Masini, Oronzo Parlangeli, Antonio Rizzo, C&P Adver Effigi 2014
- Gestione amministrativa e sicurezza del paziente di E.Beleffi e G.Dagliana (cap. 28) del libro "Prevenire gli eventi avversi nella pratica clinica", a cura di R. Tartaglia e A. Vannucci, Springer, 2013
- In Regione Toscana dopo l'Accademia del Cittadino nasce il GART, gruppo di cittadini al servizio della qualità e sicurezza delle cure di S.Albolino, E.Beleffi, P.Mosconi, Toscana Medica n. 3, 2012
- Sviluppo di un modello di Cartella Paziente Integrata, Ministero della Salute, 2011
- Collaborazione all'edizione italiana di "PATIENT SAFETY. La sicurezza del paziente", Charles Vincent, Edizione italiana, Esseditrice –Panorama della Sanità, 2009
- Collaborazione AIDA o LIDIA? Perché il paziente non è solo un nome, Collana 'I quaderni delle campagne per la sicurezza del paziente' della Regione Toscana, Centro Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, 2009
- Buone pratiche per la sicurezza del paziente in ginecologia e ostetricia, Collana 'I quaderni delle campagne per la sicurezza del paziente' della Regione Toscana, Centro Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente, 2009

Progetti

- Carta della Qualità e Sicurezza delle cure per pazienti e operatori sanitari, progetto coordinato da Cittadinanzattiva nazionale (2020)
- Progetto Persona, La Buona Cura, progetto di osservazione e intervento sui temi prioritari per il benessere organizzativo e la qualità dell'assistenza, in collaborazione con il Centro Regionale Criticità Relazionali, ARS, MeS, AIMA (2015)
- Toward a Theoretical and Empirical Conceptualization of Medical Error Disclosure Competence, studio in collaborazione con Institute of Communication and Health, Facoltà di Scienze della Comunicazione, Università della Svizzera Italiana (2014-2015)
- 'Sicuro. Con te siamo una squadra'. Comunicare la sicurezza ai pazienti, progettazione e realizzazione di strumenti di comunicazione del rischio e delle azioni per la sicurezza rivolti a pazienti e cittadini ([cartoon per la sicurezza dei pazienti](#)) .
- Sicurezza del paziente e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza ospedaliera per agire contro la sepsi, progetto finanziato dal Mattone Internazionale (2012)
- Simulazione, gestione del rischio clinico e delle emergenze sanitarie, progetto finanziato dal Mattone Internazionale (2012)
- Sviluppo di un sistema di gestione del rischio clinico nella donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule, progetto CCM2010 finanziato dal Ministero della Salute (2010-2013)
- Sviluppo di un modello di Cartella Paziente Integrata, progetto finanziato dal Ministero della Salute (2009-2012)
- Studio sull'incidenza degli eventi avversi negli ospedali italiani del SSN, progetto finanziato dal Ministero della Salute (2008-2011)
- ReMINE: sviluppo di una piattaforma tecnologica 'intelligente' per una gestione più efficace e più efficiente dei rischi contro la sicurezza del paziente all'interno delle organizzazioni sanitarie (2008-2010)

Conferenze Seminari

Relazioni a convegni internazionali e nazionali

Rischi e opportunità, quello che conta è ciò che accade dopo. Far crescere la cultura della sicurezza del paziente nelle RSA E. Beleffi, R. Monaco seminario online "RSA: Covid - 19 non ha inventato niente?" 07-08 ottobre 2021

La comunicazione e la gestione degli esseri viventi: una comune-azione, E. Beleffi, convegno online "La salute degli alberi, la salute dagli alberi" 14 aprile 2021

Il rischio clinico e la responsabilità del medico anche alla luce della legge Gelli: similitudini e possibili applicazioni alla professione dell'Arboricoltore, E. Beleffi, E. Flore, convegno online "Valutare gli alberi, curare esseri viventi. Valutazione del rischio arboreo: contesto e nuove prospettive". 09 novembre 2020

Il valore della cura nella Nutrizione Parenterale, G. Dagliana E. Beleffi, al X Convegno Nazionale "Un filo per la Vita Onlus". Bologna 15 novembre 2019

Dal rischio clinico al rischio arboreo: un salto nell'incertezza, E. Beleffi, R. Tartaglia al convegno "La cura degli esseri viventi dalle persone agli alberi: rischi, limiti, errori, colpe. Scandicci (FI) 12 aprile 2019

The Academy of citizen: the contribution of the expert-patient to safety of care, E. Beleffi, T. Bellandi, S. Albolino, R. Tartaglia, "The Golden Bridge: Communication and Patient Safety", conference organized by ISCOME (International Society for Communication Science and Medicine), Montecatini Terme 15-16 giugno 2015

Patient safety on the press in Italy: a preliminary investigation of the terms and trend, T. Bellandi, M. Sassi, E. Beleffi, R. Tartaglia, International Conference on Communication in Healthcare, organized by EACH (European Association for Communication in Healthcare), Amsterdam 28 settembre – 01 ottobre 2014

How to inform patients about adverse events after donation and transplantation?, S. Albolino, E. Beleffi, "Building a better world for our transplant patients", Joint Congress of the International Transplant Nurses Society and the Italian Society for Safety and Quality in Transplantation, Firenze, 8-12 aprile 2013

Partecipazione in qualità di componente del comitato organizzatore o della segreteria organizzativa a numerosi convegni e seminari regionali, nazionali e internazionali di cui si segnalano i più significativi:

Forum Risk Management in Sanità, Fondazione Sicurezza in sanità, Arezzo, 2006-2020
Evento nazionale di rilievo sui temi del miglioramento della qualità e sicurezza delle cure:

Quality and Safety Day, Regione Toscana, Centro Gestione Rischio Clinico, 2011-2019

I°Convention nazionale dei Clinical Risk Manager del servizio sanitario pubblico e private, Comitato tecnico delle Regioni e Province Autonome per la Sicurezza delle cure, Bari 2-4 luglio 2015.

Evento nazionale che riunisce i referenti del rischio clinico a livello nazionale dedicato all'implementazione delle pratiche per la sicurezza del paziente.

The Golden Bridge: Communication and Patient Safety conference organized by ISCOME (International Society for Communication Science and Medicine), Montecatini Terme 15-16 giugno 2015

Healthcare Systems Ergonomics and Patient Safety, an alliance between professionals and citizens for patient safety and quality of life, organizing board, Conferenza internazionale della IEA International Ergonomics Association, Oviedo, Spain, 22-24 giugno 2011

Healthcare Systems Ergonomics and Patient Safety, creating and designing the healthcare experience, organizing board, Conferenza internazionale della IEA International Ergonomics Association, Strasbourg, France, 25-28 giugno 2008

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi dell'art.13 Regolamento UE 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

Firenze, 31.03.2022

Elena Beleffi