



**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	BORELLO MARGHERITA
Indirizzo	Via della Repubblica, 27, 13900, Biella, BI
Telefono	348-4937310
E-mail	margherita.borello@gmail.com
Nazionalità	Italiana
Data e Luogo di nascita	25 marzo 1977

ESPERIENZA LAVORATIVA

Gennaio – Marzo 2015 (14 ore)
Agenzia Formativa Forcoop C.S.S.C.S.I.S. – Sede operativa di Biella
Strada Campagnè, 7 - 13900, Biella (BI)
Cooperativa
Collaborazione occasionale
Docenza in Corso: “Corso Tecniche di Sostegno alla persona (F.S.E.) – A.F. 2014/2015.
Biella - *Legislazione sociale e sanitaria*

Giugno – Novembre 2014 (14 ore)
Agenzia Formativa Forcoop C.S.S.C.S.I.S. – Sede operativa di Biella
Strada Campagnè, 7 - 13900, Biella (BI)
Cooperativa
Collaborazione occasionale
Docenza in Corso: “Operatore Socio Sanitario” Corso Integrativo B – Qualifica Standard
Anno formativo 2013-2014 Biella - *Legislazione sociale e sanitaria*

Gennaio – Febbraio 2013 (14 ore)
Agenzia Formativa Forcoop C.S.S.C.S.I.S. – Sede operativa di Biella
Strada Campagnè, 7 - 13900, Biella (BI)
Cooperativa
Collaborazione occasionale
Docenza in Corso: “Tecniche di sostegno alla persona” Biella B1 10-46-2013
Legislazione sociale e sanitaria

Aprile – Giugno 2011 (20 ore)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali, Biella

20, via Losana, 13900, Biella (BI)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali

Collaborazione Coordinata Continuativa

Docenza in Corso: Operatore Socio Sanitario –PS

UF “Infomare e agevolare la persona... Servizi Sanitari Presenti sul territorio”

Legislazione e organizzazione dei servizi sociali e sanitari

Marzo – Maggio 2010 (20 ore)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali, Biella

20, via Losana, 13900, Biella (BI)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali

Collaborazione Coordinata Continuativa

Docenza in Corso: Operatore Socio Sanitario –PS

Legislazione e organizzazione dei servizi sociali e sanitari

Giugno 2009 (10 ore)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali, Biella

20, via Losana, 13900, Biella (BI)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali

Collaborazione Coordinata Continuativa

Docenza in “Legislazione ed organizzazione dei servizi socio assistenziali” al “Corso integrativo Adest/OSS”

da Dicembre 2007 a Gennaio 2008 (8 ore)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali, Biella

20, via Losana, 13900, Biella (BI)

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali

Collaborazione Coordinata Continuativa

Docenza in “Legislazione ed organizzazione dei servizi socio assistenziali” al “Corso di Operatore Socio Sanitario-FSE”

Dall’1 Agosto del 2008 a tutt’oggi

AZIENDA SANITARIA LOCALE BI – Biella

23, via Marconi, 13900, Biella (BI)

Azienda Sanitaria Locale

Dipendente – Collaboratore Amministrativo Professionale di ruolo a tempo pieno– presso l’Ufficio Relazioni Esterne e con il Pubblico ora denominato Area Pubbliche Relazioni
Accessibilità Comunicazioni della SOC Formazione e Comunicazione

Gestione dei reclami, rapporti con le associazioni e le fondazioni del territorio, organizzazione di eventi, comunicazione istituzionale, realizzazione di guide informative e locandine e collaborazione al sito aziendale.

da Ottobre 2004 a Settembre 2007

e da Ottobre 2007 a Luglio 2008

AZIENDA SANITARIA LOCALE BI – Biella

23, via Marconi, 13900, Biella (BI)

Azienda Sanitaria Locale

Dipendente – Collaboratore Amministrativo Professionale, a tempo pieno con contratto a tempo determinato – presso l’Ufficio Relazioni Esterne e con il Pubblico

comunicazione interpersonale, gestione di eventi, comunicazione istituzionale, realizzazione di guide informative e locandine e collaborazione al sito aziendale.

da Aprile 2003 a Settembre 2004

AZIENDA SANITARIA LOCALE 12 – Biella

23, via Marconi, 13900, Biella (BI)

Azienda Sanitaria Locale

Collaborazione Coordinata Continuativa – presso l'Ufficio Relazioni Esterne e con il Pubblico comunicazione interpersonale, gestione di eventi, comunicazione istituzionale.

da Novembre 2002 a Marzo 2003

AZIENDA SANITARIA LOCALE 12 – Biella

23, via Marconi, 13900, Biella (BI)

Azienda Sanitaria Locale

Stage – presso l'Ufficio Relazioni Esterne e con il Pubblico comunicazione interpersonale e collaborazione all'organizzazione di eventi

da febbraio a Agosto 2002

SELLA.IT – Gruppo Banca Sella

2, via Italia, 13900, Biella (BI)

Banca

Stage

Help desk tecnico informatico alle filiali italiane del gruppo.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Marzo – Maggio 2015

“Corso online in video marketing”, Ninja Accademy

(10 ore + 3 di question time)

Unità didattiche: Youtube e video marketing, Sales funnel, modello delle 3 H, funnel tra email gating, call to action, landing page e DEM, distribuire i video, interpretare le analytics, Youtube (introduzione, come funziona il canale, trick, formati AD, ottimizzazione Seo e remarking), ROI di un video, video tecniche base e sceneggiatura.

Aprile - Luglio 2014

“Master online in Social Media Marketing & Community Management”, Ninja Accademy

(41 ore)

Unità didattiche: Social Enterprise, Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Plus, YouTube, Instagram & Pinterest, Social Media Strategy, **Seminari Intensivi:** Klout, Vine, Foursquare, Tumblr, Storify

25 e 26 Marzo 2014 (8 ore)

Corso online **“Digital Marketing Identity”**, Business International;

Opportunità di comunicazione sia in termini di customer retention che customer acquisition, web-analytics, la gestione della reputazione online, l'ascolto della rete attraverso Twitter, le differenze tra i sociale media più diffusi, dinamiche del sociale networking e del social media management, generare partecipazione degli utenti su Facebook, identificare gli elementi di criticità utili alla definizione di una social media strategy per la propria organizzazione ed identificarne i passaggi chiave.

Maggio 2013 – Luglio 2013 (60 ore)

Corso **“Elementi di Social Marketing”**, Finis Terrae Officina dell'Apprendimento, Biella;

Potenziamento competenze nell'utilizzo di strumenti Social come supporto alle strategie di marketing messe in atto nelle organizzazioni no-profit e for profit

2-3 Luglio 2013 (16ore)

Corso specialistico “**Strategie di Fundraising per le organizzazioni socio-sanitarie**”, Fund Raising School, Forlì;

L'evoluzione dei servizi socio sanitari e la logica del fundraising, il fundraising come funzione fondamentale del marketing socio-sanitario, le diverse dimensioni del fundraising per imprese sociali ed aziende pubbliche che operano in sanità. Il fundraising come funzione finanziaria dell'organizzazione socio-sanitaria, come comunicare il valore generato dalla donazione, rendicontazione e social impact in sanità, case histories.

Certificato in Fundraising Management conseguito frequentando i tre corsi organizzati da Fundraising School

11-12 Giugno 2013 (16 ore)

Corso avanzato “**Fundraising Management**”, Fund Raising School, Bertinoro, Forlì;

La strategia di fundraising, fundraising e progetti istituzionali, il ruolo del marketing nello sviluppo dell'organizzazione non profit, strumenti di analisi ,il piano (strumenti operativi e gestionali), risorse, timing, budget e conto economico, strumenti di pianificazione: costruzione di un piano di marketing, gestione delle risorse e dei progetti.

8-9-10 Maggio 2013 (24 ore)

Corso “**Principi e tecniche di Fundraising**”, Fund Raising School, Bertinoro, Forlì;

Impostare ed implementare la strategia di Fundraising di un'organizzazione non profit. Introduzione al fundraising e ai suoi principi, competenze nell'attività di comunicazione, i mercati del fundraising e la selezione dei target, campagna 5X1000, metodologie e strumenti di marketing diretto, indiretto ed interattivo, profilo e comportamento del donatore online in Italia, forme di partnership e di responsabilità sociale, capacità di valutazione di dati e ricerche.

30 Aprile 2013 (4 ore)

Corso “**Il linguaggio della salute**”, ASL NO, Novara;

Azienda Sanitaria Locale NO

La comunicazione interpersonale in sanità, il rapporto tra medico operatore sanitario e paziente, il linguaggio non verbale nella comunicazione dei temi che riguardano la salute.

18-19 Ottobre 2012 (16 ore)

Convegno “**Parole che curano sempre. Le applicazioni**”, ASO CN, Cuneo;

Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle - Cuneo

La comunicazione nella diagnosi e nella cura, la comunicazione alla fine della vita, la comunicazione con i familiari in campo oncologico e in situazioni di particolare criticità (terapia intensiva neonatale,...).

14 Giugno 2012 (7 ore)

Convegno “**CSR Italian Summit 2012**”, Business International, Milano

Business International

La responsabilità sociale di impresa, la responsabilità ambientale, la trasparenza e la rendicontazione, la comunicazione interna e la reputazione dell'impresa, case histories.

Dicembre 2010 – Marzo 2011(48 ore)

Corso di Specializzazione “**Comunicazione strategica e marketing in sanità**”, Scuola di Comunicazione, IULM, Milano;

Il sistema di comunicazione esterna ed interna in sanità, il marketing nei servizi sanitari, aspetti relazionali e comunicativi della gestione del paziente, la comunicazione con i collaborativi, la comunicazione multiculturale, la comunicazione per gestire la crisi, gestire lo stress e i conflitti, l'ascolto

16 Ottobre 2010 (8 ore)

Corso “**Comunicazione e sanità: un'alleanza necessaria**”, ASL TO4, Ivrea

Azienda Sanitaria Locale TO4 - Chivasso

La comunicazione nella relazione medico-paziente, in particolare nel momento della diagnosi, la comunicazione di notizie negative ai pazienti e ai loro familiari.

Marzo – Dicembre 2009 (128 ore)

Corso “**Percorso di ascolto e Mediazione dei Conflitti**”, Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari del Piemonte e ASL TO2, Torino.

Tecniche di ascolto e mediazione per la gestione e la risoluzione di conflitti tra operatori, utenti, famigliari ed operatori.

27 e 28 Maggio 2008 (16 ore)

Corso “**La sponsorizzazione nella Pubblica Amministrazione**”, ASL BI, Biella.

Normativa, casi pratici e processi per la regolamentazione e la corretta gestione di sponsorizzazioni nell'ambito della pubblica amministrazione.

Aprile 2008 (8 ore)

Convegno “**La formazione sul campo: metodologie, esperienze, prospettive**”, ASL BI, Biella.

Opportunità, potenzialità e possibili rischi insiti nei diversi modelli e tipologie di formazione sul campo.

Da Ottobre 2007 a gennaio 2008 (18 ore)

Corso “**Fotoritocco e immagini: Photoshop**” organizzato dall'Università Popolare Biellese per l'educazione continua

Trattamento immagini, creazione di immagini, fotoritocco.

Novembre 2007 (6 ore)

Seminario “**Il Reclamo nell'Amministrazione Pubblica: problema o risorsa? Uffici Relazioni con il Pubblico a Confronto,**” *Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, ASL 3 e ASL 4, Torino.*

L'evoluzione degli uffici Relazioni con il Pubblico. Esperienze piemontesi in ambito regionale, comunale, provinciale e nelle aziende sanitarie.

Ottobre 2007 (8 ore)

Seminario “**Social Media**”, *Scuola di Comunicazione IULM in collaborazione con FERPI e Assorel, Milano.*

I nuovi fenomeni e le modalità relazionali del Web 2.0: Hypercanalità, Blog, Social networking, Wikys, Identità virtuali, sistemi peer to peer.

Settembre 2007 (4 ore)

Seminario “**La comunicazione in sanità**”, MIP Politecnico di Milano, Area Sanità, Milano.

La comunicazione interpersonale medico – paziente. Il bisogno di informazione dell'utente in sanità. Internet come strumento di conoscenza sulla propria salute. Il marketing nei servizi sanitari.

Settembre 2007 (4 ore)

Seminario “**Professione Addetto Stampa: tecniche e strategie di scrittura creativa per l’ufficio stampa**”, Eidos communication, Roma.

Come redigere in modo corretto ed efficace un comunicato stampa.

Conseguimento Febbraio 2007 (30 ore)

Corso “**Gestione dei Database-Microsoft Access**” organizzato dall’ASL12, a Biella.

Utilizzo dell’applicativo Microsoft Access, funzioni macro e grafici

Conseguimento Maggio 2006 (30 ore)

Corso “**Foglio Elettronico - Microsoft Excel**” organizzato dall’ASL12, a Biella

Utilizzo dell’applicativo Microsoft Excel, funzioni macro e grafici

Da marzo a novembre 2006 (168 ore)

MASTER di specializzazione in Relazioni Pubbliche d’Impresa, Università IULM, ASSOREL, FERPI, Milano

Strategie e modelli delle RP, metodi gestionali e di misurazione, comunicazione interpersonale, public speaking, la comunicazione scritta in internet, gli enti e l’evento culturale, relazioni con i media, comunicazione interna, comunicazione di crisi, comunicazione di marketing, comunicazione finanziaria, etica nella professione e CSR, public affairs, RP internazionali, RP nelle piccole medie imprese.

Tesi finale: “Il bilancio sociale come strumento di gestione delle relazioni. L’esperienza dell’Asl 12 di Biella”.

Dicembre 2005 (8 ore)

Seminario “**Le nuove responsabilità del dipendente pubblico nella divulgazione in internet di immagini, foto, scritti, ecc e il risarcimento del danno (civile, penale, contabile)**”, organizzato da Form.er, Bologna.

La responsabilità civile, penale e amministrativa nel trattamento di immagini, testi, suoni, Il Diritto d’autore.

Da marzo a novembre 2005 (88 ore)

Executive Master in Fair Business, Ordine dei Commercialisti di Biella, Città Studi, Biella

fair business, commercio equo, turismo responsabile, finanza etica, microcredito, corporate social responsibility, comunicazione sociale, cause related marketing, certificazione SA 8000, stakeholder management, modelli di rendicontazione sociale e il modello GBS, bilanci sociali d’impresa, bilanci sociali degli enti locali, delle asl, delle cooperative sociali, e delle associazioni, delle banche e delle fondazioni bancarie, bilancio di sostenibilità e Gri report, social statement CSR-SC, welcome marketing e welcome banking; laboratorio di strategia etica, laboratorio di creatività etica, laboratorio di progettazione etica, laboratorio di comunicazione etica.

Tesi finale su: “Tessile etico per il Nord e per il Sud del mondo: il cotone bio-equo made in Biella”.

Manager etico

Conseguimento Maggio 2005 (60 ore)

Corso “**Office Automation: corso base di informatica**” organizzato dall’ASL 12, a Biella.

Conoscenza di base sul funzionamento del computer, del sistema operativo e degli applicativi Word, Power Point, Excel.

Dicembre 2004 (4 ore)

Corso “**Approccio strategico ed orientamento al futuro nelle organizzazioni**” organizzato dall’ASL 12, Biella.

Novembre 2004 (7 ore)

Corso “**Introduzione ai principi della valutazione e del miglioramento: la qualità percepita**” ASO S. Giovanni Battista, Ospedale Molinette, Torino.

I principi di base della valutazione e del miglioramento della qualità. La qualità percepita degli utenti e degli operatori.

Da Ottobre a Novembre 2004 (20 ore)

Corso “**Proposta di lavoro per l’avvio del processo di certificazione – ISO 9001:2000**”, organizzato dall’ASL 12, Biella.

Da Marzo a Maggio 2003 (72 ore)

Corso *sul tema* “**Il sistema di contabilità nelle Aziende Sanitarie**”, organizzato dall’ASL 12, Biella.

I meccanismi contabili, la normativa di settore relativa alla contabilità nelle aziende sanitarie locali.

Dicembre 2002 (16 ore)

Seminario “**Personale Front-line: formazione alla relazione col cliente**” organizzato da Gruppo Galgano s.r.l., Milano.

La soluzione dei conflitti e la gestione del disservizio.

Da ottobre 1996 – ottobre 2001

Laurea in Scienze della Comunicazione, Università degli Studi di Torino

Informatica Generale A, Teoria e Tecniche della Comunicazione di Massa A, Economia Politica A, Semiotica A, Sociologia B/C, Storia Contemporanea C, Prova scritta di lingua italiana, Linguistica Generale, Diritto Pubblico A, Psicologia dei Processi Cognitivi A, Diritto d’Autore, Prova scritta di lingua inglese, Colloquio di lingua inglese, Tecniche della comunicazione pubblicitaria, Psicologia sociale, Estetica, Grammatica Italiana, Teoria e tecniche del linguaggio televisivo, Teoria e tecniche della comunicazione pubblica, Economia e tecniche della comunicazione aziendale, Storia del Giornalismo, Semiotica del Testo, Teoria e tecniche del linguaggio giornalistico, teoria e tecniche del linguaggio televisivo, Marketing, Economia dei beni e delle attività culturali, Storia e critica del Cinema, Semiologia del cinema e degli audiovisivi, Forme della poesia per la musica, Storia delle Teoriche del Cinema

Laurea Magistrale in Scienze della Comunicazione – Comunicazione di massa e giornalismo 110/110 con lode

Da settembre 1991 – luglio 1996
Liceo Classico Statale G. e Q. Sella, Biella

Diploma di Maturità Classica
 54/60

**INTERVENTI IN QUALITA' DI
 RELATORE**

- Lezione “Rendicontazione e accountability: esperienze in sanità e l'esperienza dell'ASL di Biella”, “Master universitario di I° livello in Fundraising per il settore socio-sanitario – MaFuss, Alba, 5 Settembre 2014;
- Lezione “Rendicontazione Sociale in Sanità. Il caso dell'ASL BI per una responsabilità condivisa sul territorio” nell'ambito dell'Insegnamento di “Pianificazione e programmazione dello sviluppo degli enti locali”, 29 Maggio 2012, Corso di Laurea in Scienze dell'Amministrazione e Consulenza del Lavoro, Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Torino, Polo di Biella;
- Lezione “Rendicontazione Sociale in Sanità. Il caso dell'ASL BI per una responsabilità condivisa sul territorio” nell'ambito dell'Insegnamento di “Pianificazione e programmazione dello sviluppo degli enti locali”, 28 Maggio 2011, Corso di Laurea in Scienze dell'Amministrazione e Consulenza del Lavoro, Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Torino, Polo di Biella;
- Convegno “Il Bilancio Sociale e di Missione: risultati della sperimentazione in sei Aziende Sanitarie”, ARESS, Torino, 9 Febbraio 2010;
- Lezione “Il Cittadino di fronte ai servizi sanitari. I problemi della comunicazione e dell'informazione”, Corso di Formazione ABIO, Aula Magna Ospedale degli Infermi, Biella, 9 Febbraio 2009;
- Convegno “Linee Guida sul Bilancio Sociale e di Missione”, ARESS, Pollenzo, 7 Luglio 2008;
- Convegno “Il valore della comunicazione per una nuova cultura di relazione nel sociale” sul tema “Azienda Sanitaria e Cittadini: comunicare con il bilancio sociale”, Fondazione Opera Pia Ciccarelli, San Giovanni Lupatoto, Verona, 12 Febbraio 2008;
- Lezione “Laboratorio di revisione – Le asl – ASL 12 si Biella”, Master in Fair Business 2006, Collegio dei Ragionieri di Biella, Biella, 6 Ottobre 2006.

**CAPACITA' E COMPETEZE
 PERSONALI**
 Madrelingua

Italiana

Autovalutazione Livello europeo (*)	Comprensione	Parlato	Scritto	
Inglese	Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale
Francese	Buono	Buono	Buono	Buona
	Buono	Scolastico	Scolastico	Scolastica

**CAPACITÀ E COMPETENZE
 RELAZIONALI**

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

Capacità relazionali per la risoluzione di problemi di accesso e per la mediazione di conflitti con gli utenti. Flessibilità e coordinamento con i servizi interni per un'efficace e tempestiva risposta alle richieste dei cittadini.

Capacità di sintesi e selezione delle informazioni da divulgare all'interno e all'esterno dell'azienda.

Esperienza come tutor di studenti delle scuole superiori ed universitari per tirocini e stage.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE**

*Ad es. coordinamento e amministrazione
di persone, progetti, bilanci; sul posto di
lavoro, in attività di volontariato (ad es.
cultura e sport), a casa, ecc.*

- Capacità di lavoro per obiettivi;
- Collaborazione a progetti con le associazioni di volontariato del territorio.
- Collaborazione e coordinamento operativo per la redazione del bilancio sociale.
- Organizzazione di eventi, inaugurazioni e conferenze aziendali.

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

"European Computer Driving Licence" (ECDL), AICA, presso l'ITIS "Q. Sella" di Biella, 12 Ottobre 2006;

PATENTE O PATENTI

- Patente automobilistica B

ULTERIORI INFORMAZIONI

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".

Ponderano, 30 Giugno 2016

Margherita Borello