

## ASL Salerno

### Curriculum Vitae Franca Grosso

Nazionalità Italiana

Anno di nascita 1958

Tel. 089.694368; Fax 089.69431; cell. 334.3625461

[franca.grosso@aslsalerno2.it](mailto:franca.grosso@aslsalerno2.it)

ASL Salerno - Distretto 66 – via Vernieri, 14 – 84125 Salerno

#### ESPERIENZA LAVORATIVA ATTUALE

Dal 2009 ad oggi ricopre incarico di Dirigente Resp.le **S.S. Qualità Assistenziale, Formazione, Relazione con l'Utenza per la Promozione della salute** ambito Distretto 66, Salerno, e P.O. da Procida, ex A.S.L. Salerno 2. (Del.ne n. 313/2009)

#### Qualifica Sociologa

Ininterrottamente dal  
1998

Dirige la Struttura deputata alla comunicazione, con i cittadini, come previsto dall'art. 8 della L. 150/2000, e con specifica formazione ai sensi del DPR 422/2001. Tale attività include la gestione delle risorse umane, il coordinamento e l'organizzazione delle attività degli ambiti *front office* (ascolto, informazioni, reclami, in modalità multicanale) e *back office* (banche dati, comunicazione interna ed esterna, marketing, azioni finalizzate anche al *reengineering* dei processi). Attua correntemente collaborazioni con unità organizzative interne ed esterne istituzionali a fini divulgativi e di valorizzazione dei servizi ma soprattutto di umanizzazione delle strutture sanitarie mediante l'organizzazione di specifici progetti ed eventi.

Dal 1999 ad oggi La struttura è punto stabile di accettazione per le dichiarazioni di volontà per la donazione organi e tessuti. Dal 2010 la sottoscritta è referente per l'area distrettuale per l'immissione dati nella banca dati ministeriale delle dichiarazioni di volontà.

Dal 2002 ad oggi Intrattiene rapporti continuativi di collaborazione con diverse Associazioni culturali e di Volontariato, con finalità di umanizzazione delle strutture sanitarie e di valorizzazione della vita emotiva di utenti ed operatori, anche attraverso il Progetto "Vivere bene in Ospedale", formalizzato con Del.ne n. 428/2004. Con la Del.ne n. 391/2010 si sancisce la collaborazione tra URP e Associazione "Noi per te" - Cure Palliative, con una presenza costante di volontari c/o la Struttura URP.

2011 Su invito del Direttore del Distretto di Battipaglia collabora alla giornata di studio – formazione sulle procedure URP per l'attivazione dello Sportello Unico Socio Sanitario.

2010 Con Delib.ne n. 1244 / 2010 viene confermato l'incarico di referente aziendale per il Progetto Magellano del Ministero della Pubblica Amministrazione "Benessere e Ascolto Organizzativo" ricoperto dal 2005. Co-Proponente dello stesso atto Deliberativo si costituisce un gruppo di lavoro per l'implementazione e l'estensione del Progetto in ambito aziendale.

Dal 2008 al 2010, in quanto proponente e referente, coordina il gruppo di lavoro sperimentale "Circolo d'ascolto organizzativo" per il Distretto 66, composto da personale di ruolo dirigente e non, in linea con la metodologia del Progetto Ministeriale. Assume il ruolo di facilitatore nella conduzione dei focus group, redige i report finali con le relative proposte di miglioramento organizzativo.

Dal 2009 ad oggi E' Referente del Progetto Ministero dell'Innovazione e la P.A. "Linea Amica", come Struttura aderente al network nazionale, con le connesse attività formative; nomina aziendale riconfermata dalla struttura commissariale anche nel sett. 2009. Organizza, d'intesa con la S.C. Formazione ed il Distretto 66, lo svolgimento del Corso di Formazione "Front Office Chiavi in mano" che si tiene c/o la ASL Salerno (ott. /dic. 2010) curato dal Formez per conto del Ministero dell'Innovazione e P. A.

2009 Collabora al gruppo di ricerca per l'Implementazione di una ricerca – intervento sui processi di valutazione interna del personale dell'ASL SA2, promosso dalla S.C. "Programmazione e controllo di gestione" e dalla S.S. "Supporto al Nucleo di Valutazione"

2008 Componente titolare per Parte Pubblica Dirigenza STPA del Comitato per le Pari Opportunità (Del.ne n. 203/2008), partecipa agli incontri previsti.

Dal 2005 ad oggi Effettua *tutoraggio* per volontari, specializzandi, tirocinanti, stagisti, laureandi c/o: Università

degli Studi, Salerno; Università “La Sapienza”, Roma; Università “Suor Orsola Benincasa, Napoli; Corsi di laurea e Master di Sociologia, Sociologia Sanitaria, Bioetica, Scienze sociali, Scienze della Comunicazione.

*Dal 1984 ad oggi* Si occupa di attività di ricerca sociologica in ambito socio sanitario, clima interno, benessere organizzativo, Qualità Percepita (QP) anche tramite ricerche di Customer Satisfaction (CS). Ne cura e coordina: ideazione, progettazione, allestimento degli strumenti di indagine, elaborazione di reportistica ed analisi di risultati, presentazioni. Attualmente è operativo un sistema di rilevazione permanente della QP con questionari strutturati e cassette c/o Reparti e UU.OO. del P.O. da Procida e del Distretto di Salerno.

*Dal 2002 ad oggi* E' membro della Commissione distrettuale ed interistituzionale per l'Educazione alla Salute, di cui cura alcuni specifici progetti in collaborazione con il referente della U.O. Tra questi, ininterrottamente dal 2006, collabora con l'ideatore del Progetto “Educare ed Informare i cittadini alla salute” alla sua fattiva realizzazione, alla promozione ed alla sua diffusione sui media. Il Progetto è uno dei pochi esempio di educazione sanitaria per la fascia d'età adulta; selezionato tra gli esempi di buone pratiche nelle Banca dati: Formez, Ministero Innovazione e P.A, e selezionato per alcuni premi nazionali: Forum PA 2009, Premio E – Gov, Maggioli, 2010.

## ESPERIENZA LAVORATIVE PRECEDENTI

**DAL 2004 A L 2009** *Dirigente Resp.le Struttura Semplice “Accoglienza e Relazioni Pubbliche”, ambito Distretto 66 – Salerno e P.O. da Procida - ASL Salerno 2*

2009 Su mandato della Direzione Commissariale, organizza alcune iniziative, tra cui la serata - evento a favore dei donatori di sangue, in collaborazione con la S. C. Centro trasfusionale e URP del P.O. di Battipaglia, ed il Dipartimento di Salute Mentale ambito ex ASL Sa1.

In collaborazione con l'Ass. culturale “La Tavolozza” allestisce la mostra di pittura “Dipingere un sorriso” per i pazienti ricoverati nel P.O. da Procida.

2008 In anticipo sul regolare avvio di raccolta differenziata c/o le strutture pubbliche propone il progetto per la raccolta differenziata c/o le strutture sanitarie salernitane, ne cura tutti i passaggi organizzativi e istituzionali in raccordo con il Comune di Salerno ed il Consorzio di bacino 2, d'intesa con le Direzioni Aziendali e Distrettuali fino a completa implementazione.

Su mandato della Direzione strategica ASL Sa2 è membro dell'Unità di crisi aziendale attivata per il rinvenimento di ordigno bellico con sgombero di un'ampia zona della città tra cui quella in cui ricadono alcuni importanti servizi sanitari; organizza e coordina per tutto il periodo dell'emergenza il *team di supporto psico - sociale* attivo h24 e il *call center* informativo per l'utenza della città di Salerno .

2007 In collaborazione con la U.O. Medicina Specialistica del Distretto di SA predispone il progetto di ricerca e coordina l'indagine di Q.P. con somministrazione di questionario telefonico agli utenti dei Poliambulatori. L'indagine sarà oggetto anche di tesi di laurea di stagista di Master di Sociologia Sanitaria dell'Università di Salerno.

Nell'ambito della collaborazione in atto dal 2004 con U.O. Medicina del dolore e Cure Palliative è ideatrice e coordinatrice del Progetto di C.R.M. (Customer Requirement Audit) “Voce al silenzio”, *Indagine di valutazione ex post del servizio di Terapia del dolore e Cure Palliative*, condotta sui pazienti assistiti nel 2006 dalla U.O. Tale ricerca esiterà nella pubblicazione su periodico del Sole 24 ore Sanità (2008).

Nell'ambito della stessa collaborazione partecipa all'organizzazione della “Serata per le cure palliative”, nel Duomo di Salerno, testimonial “Neri per caso”. Per la stessa iniziativa propone il *concept* originale della campagna di comunicazione.

Tale collaborazione proseguirà con la proposta di Progetto “L'arte della cura – L'arte cura” (2010)

2006 Partecipa al Premio Nazionale “Aretè- comunicazione responsabile”, Milano, con il Progetto “Colori e parole in Ospedale”, realizzato in collaborazione con la Società Dante Alighieri, comitato di Salerno in alcuni istituti scolastici di Salerno. Si classifica in *short list*, tra competitor quali grandi Enti pubblici nazionali e aziende multinazionali.

Collabora a supportare l'attività formativa del Progetto Mira per la multiculturalità, per l'implementazione di interventi di mediazione culturale.

In collaborazione con la Direzione Sanitaria del P.O. da Procida, l'U.O. Appropriatelyzza, il NAVPS (Nucleo Aziendale Valutazione Prestazioni Sanitarie) e il SIAN (Servizio Igiene Alimenti e

Nutrizione) cura la realizzazione di una indagine di soddisfazione rivolta agli utenti e agli operatori del P.O., con particolare attenzione agli aspetti del confort, della comunicazione e dell'alimentazione.

2005 Su delega del Direttore Generale è nominata referente ASL c/o il Ministero della P.A., per il Progetto Cantieri sul "Benessere Organizzativo". Attua la prima indagine secondo la metodologia stabilita dal Ministero della F.P. con somministrazione dei questionari ad alcune UU.OO. campione, sia del Distretto Sanitario che del P.O. da Procida. Dai dati, trasmessi e regolarmente immessi nel data base del Ministero, vengono estratti report ed analisi proposti alla valutazione del management.

Cura il Progetto di Indagine di *Customer Satisfaction* per i pazienti della U.O. Pneumologia del P.O. da Procida, in coordinamento con la Società Data Bank, Milano.

**Dal 1998 al 2004 Dirigente Responsabile Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico, Struttura di Funzione Centrale, ambito di competenza Distretto (97 -"E" - Salerno) e P.O. da Procida. (Delib.ne N. 952 dell'8.9.1998) - ASL Salerno 2 – sede Salerno**

2004 Svolge attività vicaria su incarico del Dirigente del Servizio con firma degli atti.

Su nomina del Direttore Generale (prot. n. 1061/2004) componente della Commissione per la riorganizzazione degli spazi e dei percorsi clinico assistenziali del plesso di via Vernieri.

Su proposta della U.O. di Medicina Riabilitativa e in accordo con la Direzione del P.O. da Procida, allestisce un' indagine di clima rivolta agli operatori che esita in una pubblicazione su rivista di settore.

2003 Come referente aziendale collabora con il Dipartimento di Sociologia dell'Università di Salerno, alla raccolta dati per il *Progetto pilota: Rete anti violenza tra le città URBAN*, con il coordinamento delle strutture interessate alla rilevazione.

*Dal 2002 ad oggi* Collabora in maniera continuativa con la U.O. di Medicina Riabilitativa del P.O. da Procida. Da tale collaborazione nasce il gruppo di lavoro per il Progetto di umanizzazione e valorizzazione della vita emotiva, "*Vivere bene in Ospedale: umanizzare, comunicare*" coordinato dalla sottoscritta. Il Progetto prosegue, di anno in anno, senza alcun finanziamento specifico, e viene formalizzato nel 2004 con Delib. ne n. 428/2004. A questo progetto sono collegati altri sottoprogetti: "Pigiama del sorriso" in collaborazione con l'Associazione di Volontariato "Ridere per vivere", (2007) e "Compagnia del sorriso" (2009); "Colori e parole in Ospedale"(2006) con la "Società Dante Alighieri", Comitato di Salerno; "Passeggiando nel parco" (2005); "Musica nel parco" (2005). Realizza nel 2009 un DVD autoprodotta con i momenti significativi del Progetto. I suddetti progetti sono pubblicati su vari siti web di "buone pratiche".

*Dal 2002* Su invito del Direttore Sanitario del Distretto (prot. n. 2298/02) collabora in maniera continuativa con la Direzione Sanitaria del Distretto di Salerno per le attività di comunicazione interna ed esterna.

*Dal 2002 al 2005* In collaborazione con la Gestione Tecnico Patrimoniale cura la progettazione e l'implementazione del piano di segnaletica interna, esterna e stradale per i servizi sanitari della città di Salerno.

2002 Presentando un Progetto di disassuefazione al fumo è componente del gruppo di lavoro aziendale istituito in esecuzione di Circolare Ministero della Sanità n. 4/2001 sul divieto di fumo in ambienti sanitari. Il progetto sarà oggetto di pubblicazione.

*Dal 2000 al 2003* Con nomina del Direttore Sanitario Aziendale è referente aziendale ASL per le Liste e i Tempi d'attesa c/o la Struttura Operativa della verifica della Qualità e Accreditamento dell'A.R.San – Regione Campania – Napoli. Coordina la rilevazione e il monitoraggio delle prestazioni traccianti dell'ambito aziendale ASL SA2, redige i report statistici sintetici preliminari alle relazioni annuali della Direzione Generale.

*Dal 1999 al 2000* Componente del gruppo aziendale per le attività di "Rilevazione Tempi d'attesa aziendali". Allestisce e coordina la rete dei punti di rilevazione sul territorio ASL, e la struttura di confluenza dati; predispone gli strumenti di rilevazione, coordina il flusso dati, redige i report generali finali per l'individuazione delle criticità da sottoporre alla Direzione strategica.

2001 In collaborazione con le DD.SS. del Distretto e del P.O. in occasione del passaggio alla moneta Euro, organizza una giornata formativa rivolta agli operatori di cassa ticket, tenuta c/o la sede centrale Monte Paschi Siena di Salerno.

2000 Membro del gruppo di lavoro interno per l'indagine del clima aziendale, predispone gli strumenti di rilevazione e la pubblicazione sull'*house organ aziendale*.

1999 Collabora all'allestimento della rete dei punti accettazione dichiarazioni di volontà Donazione Organi e tessuti, contribuendo come *front office* dell'URP ad un punto stabile di riferimento.

Responsabile aziendale del processo di Seconda applicazione degli indicatori di qualità; rivede l'insieme degli strumenti di rilevazione e la metodologia; alla luce della pregressa esperienza introduce indicatori *ex novo*, coordina i gruppi di lavoro territoriali, l'immagazzinamento nei *data entry*, l'elaborazione dati. Il rapporto di ricerca, trasferito su cd rom, rappresenta il gadget ASL SA2 al ComPa di Bologna 1999.

**Dal 1995 al 1998 Sociologo collaboratore c/o Servizio Pubbliche Relazioni e Marketing Sanitario - Struttura di Funzione Centrale - ASL Salerno 2 – sede Salerno.**

E' responsabile del *Modulo Ricerche ed Analisi* del Servizio P.R. , nomina confermata e formalizzata dal Dirigente Servizio Pubbliche Relazioni e M. S. nel 1998. Si occupa dell'allestimento delle banche dati del Servizio P.R. e M.S. per la gestione delle informazioni. Coordina progetti di ricerca, interviste, indagini di qualità.

1998 Svolge attività vicaria su incarico del Dirigente Servizio P.R. e M.S.

Coordina la *Seconda indagine con intervista alla dirigenza della ASL Sa2*: predispone gli strumenti di ricerca, elabora i dati, redige il rapporto di ricerca e ne relaziona sugli esiti alla 2° Conferenza dei servizi ASL Sa2 , 1998.

1997 E' responsabile aziendale del *Processo di applicazione ed adozione del sistema di Indicatori di qualità di cui al D.M.S. 15.10.96 ( art. 14 D.Lgs. 502/92)*, con ideazione del progetto, coordinamento delle articolazioni periferiche di rilevazione, strutturazione degli strumenti di rilevazione e data entry, elaborazione degli output, rapporti di ricerca e report finali. Tale lavoro, adottato con Delib.ne n. 1385 del 22.9.1997, consente alla ASL Sa2 di essere tra le prime in Italia ad aver realizzato questo lavoro in *toto*.

Coordina la "Prima indagine con intervista alla dirigenza della ASL Sa2 sul processo di aziendalizzazione": partecipa alla stesura del questionario, elabora i dati e redige rapporto di ricerca.

1996 Coordina il lavoro di ricerca *Le strutture di erogazione dei servizi sanitari di base della ASL Sa2*, studio sperimentale di studio della qualità nella prospettiva dell'utente sull'offerta di servizi erogati dalla ASL Sa2; tale lavoro, di fatto, anticipa quanto previsto dal DMS sugli indicatori di qualità e viene presentato alla 1° Conferenza dei servizi ASL Sa 1997, con pubblicazione del lavoro negli atti della Conferenza.

1995 Effettua lo studio preliminare all'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari della ASL Sa2, con focus sulle caratteristiche socio demografiche dei 51 comuni afferenti all'ambito ASL Sa2.

**Dal 1994 al 1995 Sociologo Collaboratore c/o Servizio Informazioni e Pubbliche Relazioni, USL 47 – Mercato S. Severino, (SA)**

Collaborazione a diversi progetti di ricerca; gestione del sistema informativo e banche dati interne; responsabile dei rapporti con la stampa e dell'avvio delle procedure preliminari per la costituzione del giornale aziendale.

1995 Pubblica alcuni articoli sulla stampa locale relativi alle esperienze della USL 47 in merito di innovazioni introdotte dalle nuove norme di organizzazione sanitaria.

1994 Partecipa alla ricerca *Le risorse umane nell'Azienda Pubblica di servizi: indagine sulle condizioni e le motivazioni di lavoro del personale dipendente della USL n.47*, edita a stampa.

**Dal 1991 al 1993 Sociologo Collaboratore, Del.ne 197/91, c/o Dipartimento di Salute Mentale, sede in Rutino (SA) - USL 60 – Agropoli**

Allestisce gli strumenti per l'implementazione di un sistema informativo interno al Dipartimento. Effettua ricerche quali - quantitative sull'utenza e sulle attività del Dipartimento. Promuove ed avvia il progetto "cartella informatizzata".

1992- 1993 Collabora con il servizio di Medicina Scolastica USL 60 – Agropoli (SA); effettua un monitoraggio

- della casistica relativa agli alunni portatori di handicap c/o istituti scolastici seguiti dal servizio;
- 1993 Conduce uno studio statistico – epidemiologico sull’utenza psichiatrica seguita dal Dipartimento di Salute Mentale sia presso strutture di ricovero che a domicilio.
- 1991- 1992 Partecipa ai progetti di prevenzione del disagio giovanile c/o istituti scolastici afferenti alla USL 60, mediante una ricerca – intervento con uso di questionari e mezzi multimediali, anche in collegamento con analoghi progetti c/o altre UUSLL campane (Polla, Atripalda).

**Dal 1981 al 1991 Operatore Prof.le c/o Diversi Reparti ed Uffici ospedalieri - E.O. “S. Giovanni di Dio e Ruggi d’Aragona” – Salerno USL 53 – Salerno**

Incarichi diversi c/o Reparti e Uffici di Direzione Amm.va. Si occupa delle principali attività di supporto alla direzione, comunicazione interna, gestione del personale, procedimenti vincolati,etc.

**Dal 1983 al 1987 Sociologa volontaria c/o Cattedra di Storia della Sociologia, Università degli Studi di Salerno e c/o USL 53 Salerno.**

Collabora alle attività seminariali e di ricerca sulla Sociologia dell’organizzazione, nell’ambito del corso di studi di Storia della Sociologia, Università degli Studi di Salerno. Contestualmente svolge attività di volontariato c/o il Reparto psichiatrico di diagnosi e cura dell’Ospedale S. Giovanni di Dio e Ruggi d’Aragona”, Salerno.

In preparazione a tali attività partecipa ad alcuni seminari c/o l’Istituto di Sociologia dell’Università degli Studi di Milano, nell’ambito del Progetto Finalizzato CNR “Prevenzione delle Malattie mentali” per l’allestimento di schede di rilevazione dell’utenza e dell’organizzazione dei servizi psichiatrici”.

- 1983 - 1987 Coniugando l’attività di volontariato c/o la struttura sanitaria con quello accademico, a partire anche dal tema affrontato nella tesi di laurea, tra 1984 e 1985 entra a far parte dell’equipe di ricerca al Progetto Finalizzato di medicina preventiva del C.N.R. *L’implementazione della riforma psichiatrica e l’organizzazione dei servizi psichiatrici nella provincia di Salerno*; effettua uno studio statistico – epidemiologico sull’utenza del Reparto psichiatrico dell’Ospedale di Salerno. La relazione di ricerca è oggetto di una conferenza nel corso di Sociologia Economica, c/o il Dipartimento di Sociologia dell’Università degli Studi l’Università di Milano, 1986, e proposta alla pubblicazione.
- 1986 Collabora alla ricerca *Professionalità ed innovazione nei servizi del Sistema Sanitario Nazionale*, frutto di collaborazione tra Università e sindacato, sugli aspetti organizzativi e motivazionali del lavoro degli operatori sanitari.
- 1983 Conduce un’indagine di fattibilità sull’organizzazione dei servizi socio – sanitari territoriali per la definizione di un progetto di ricerca comparativa sull’utenza e l’organizzazione del lavoro di questi servizi in alcune zone del Mezzogiorno.

**ALTRE ATTIVITA’**

*Dal 2004 ad oggi* Socio fondatore del Centro Studi Aretè, Milano, partecipa alla linea editoriale della Rivista “Quaderni dell’Aretè”; dal 2008 coordinatrice della Redazione Campana della Rivista.

2009 E’ componente del Comitato Scientifico e Organizzativo del Convegno Nazionale promosso dal Centro Studi Areté che si tiene a Salerno su “Comunicazione e Qualità dei rapporti tra organizzazione sanitaria e cittadini”, con il patrocinio dei maggiori ordini professionali ed organi istituzionali: ASL Salerno, Regione Campania, Provincia e Comune di Salerno.

2003 Nell’ottica di interscambio di esperienze di rete tra strutture di comunicazione (comunità di pratica) , collabora con l’Ufficio Marketing e Comunicazione dell’Azienda Ospedaliera “G. Salvini” di Garbagnate Milanese, per la realizzazione di alcuni progetti aziendali: *Promozione della salute; Progetto screening del glaucoma; Indagine di customer satisfaction del Centro Cefalee.*

Con medesime finalità collabora con l’Area Comunicazione – Relazioni con il Pubblico e Marketing dell’Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico di Milano per la realizzazione dei Progetti: *Revisione della Carta dei servizi e Guida ai ricoveri; Sponsorizzazione in ambito sanitario; Definizione di procedure metodologiche per lo sviluppo di indagini di qualità percepita.*

Dalle suddette esperienze nasce anche la collaborazione al gruppo di lavoro CE.RI.S.MA.S. (Centro Ricerche e Studi in Management Sanitario) c/o Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, per il Progetto di ricerca "Soddisfazione del paziente" (*Customer Satisfaction*) c/o le maggiori AA.OO. di Milano sia per le attività di metodologia della ricerca, che per l'attività formativa tenute ai gruppi di lavoro.

2003 Partecipa all' *Indagine conoscitiva sull'importanza della prevenzione per le adolescenti italiane*, promossa dalla Società Italiana di Ginecologia ed Ostetricia, Milano, collaborando alla elaborazione - lettura dati.

2002 e 2005 *Nominata consulente per due progetti c/o l'ITC G. Fortunato, Angri (SA):*  
1° "Solidarismo e legalità nell'universo giovanile", 2002;  
2° "Lo Sport è vita: giochiamo", *Progetto P.O.N. annualità 2004, Misura 3 Azione 2, 2005.*

#### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

2010 Percorso formativo integrato Front Office chiavi in mano, Progetto Linea Amica – Formez, Napoli, (60 ore, di cui 42 a distanza).

2009 Seminario di formazione sul "Benessere e Ascolto Organizzativo", Progetto Magellano, Ministero dell'Innovazione e della P.A.

2008 Comunicazione sociale per la salute: dalla strategia alla pubblicità, Alma Mater Studiorum, Univ. Bologna, Reg. Emilia Romagna, Fondazione per la Comunicazione Sociale.

2008 Percorso Formativo Management delle Relazioni Esterne (MRE -1) Progetto F.I.O.R.I. – Formazione Intervento Organizzativo per la Ricerca ed Innovazione, P.O.N. Ricerca Scientifica, Sviluppo Tecnologico, Alta Formazione, Ministero dell'Università e della Ricerca, Unione Europea, Napoli, (254 ore).

2007 Master Comunicazione e Giornalismo Scientifico, Università degli studi di Ferrara, con esame finale, votazione 30/30.

2005 Corso *Comunicazione di Marketing*, SDA Bocconi, Milano (48 ore).

2004 Corso *Burn out e qualità assistenziale*, Antiforma – Cultura e Organizzazione, Milano

2003 Corso di formazione per *Responsabile delle attività di comunicazione pubblica*, Istituto Universitario S. Orsola Benincasa, Napoli, (90 ore) con esame finale.

2003 Corso *Strumenti di comunicazione, marketing e relazioni pubbliche applicati al sistema sanitario regionale*, CIRM (Consorzio Italiano per la Ricerca Medica), Milano, (450 ore, di cui 120 di stage), con esame finale.

Dal 2000 al 2002 Ammessa al *Club della Qualità*, Galgano, Società di consulenza aziendale, Milano, partecipa con regolarità agli incontri formativi sugli innovativi processi gestionali.

2001 Corso per Dirigenti Responsabili di U. R. P., Istituto Superiore di Sanità, Roma (132 ore).

2000 Corso di perfezionamento ed aggiornamento, *Comunicazione Pubblica*, Facoltà di Scienze della Comunicazione, Università degli Studi di Salerno, con esame finale, votazione 100/100.

2000 *Corso di formazione Manageriale*, Scuola di Direzione Aziendale Bocconi (96 ore) con esame finale).

2000 Corso di formazione Competenze NTIC - Nuove tecnologie di Informazione e Comunicazione, progetto ADAPT, ASCAI Servizi, Roma.

1998 Corso di perfezionamento post – laurea, *Statistica ed Informatica per le Aziende Sanitarie*, Università Cattolica del Sacro Cuore, Roma (95 ore).

1982 Laurea in Sociologia, Università degli Studi di Salerno, votazione 110/110.

**MADRELINGUA** Italiano

**ALTRE LINGUE** Inglese

Dal 2002 al 2006 frequenza corso di lingua inglese con docente madrelingua.

2006 - Corso di lingua inglese c/o *Centre of English School*, Dublino, Irlanda.

**CAPACITÀ E  
COMPETENZE  
PERSONALI E  
RELAZIONALI** Capacità creative per l'ideazione di progetti di ricerca e "progetti – intervento" correlati; Doti relazionali sostenute da una buona capacità di ascolto, coordinamento e motivazione delle risorse umane. Capacità sia di direzione che di collaborazione e/o consulenza. Orientamento al lavoro per obiettivi e focalizzazione al risultato; doti di *problem solving*.  
Spiccata attitudine ai rapporti interpersonali. Capacità di ascolto, collaborazione e coordinamento delle risorse umane.  
Capacità di collaborazione e confronto con unità organizzative diverse per il conseguimento di obiettivi e progetti comuni. Flessibilità, capacità di lavorare in team, attitudine ad assumersi responsabilità.

**CAPACITÀ E  
COMPETENZE  
ORGANIZZATIVE** Competenze di programmazione e organizzazione delle attività messe in essere. Gestione e coordinamento di gruppi di lavoro stabili e gruppi di progetto costituiti ad hoc. Competenze acquisite nel corso della esperienza di lavoro sia come dirigente di struttura, sia con coordinamento di specifici progetti sia aziendali che extra regionali.  
Attitudine ad una gestione che, seppure con un margine di flessibilità, è orientata al raggiungimento pieno degli obiettivi fissati, nel rispetto dei tempi e delle risorse assegnate, considerando responsabilmente la gestione della cosa pubblica al servizio dell'utenza. Nella realizzazione dei progetti di budget, ha raggiunto gli obiettivi fissati sempre al 100%, anche in condizioni di contesto mutato e sfavorevole.  
Acquisita anche capacità di lavorare sotto stress, sviluppando forme di rielaborazione positiva.

**CAPACITÀ E  
COMPETENZE  
TECNICHE** Competenze di metodologia e tecnica di ricerche quali - quantitative applicate ai contesti socio – sanitari ed organizzativi. In particolare: ideazione e redazione di progetti, elaborazione delle metodologie di indagine, progettazione questionari, elaborazione dati, presentazione grafica, stesura rapporti di ricerca anche in stile giornalistico - divulgativo.  
Spiccate competenze all'osservazione e all'analisi di contesti organizzativi, maturate a partire dallo specifico percorso formativo, e proseguite nel corso dell'esperienza professionale, anche attraverso diverse collaborazioni a gruppi di ricerca sia universitarie che in contesti ASL/AO anche extra regionali.  
Buone competenze informatiche sul pacchetto Office, anche per uso presentazione (Power Point), e rappresentazione grafica di *reports* statistici.  
Buone capacità di navigazione e ricerca in internet e posta elettronica.

**CAPACITÀ E  
COMPETENZE  
ARTISTICHE** Coltiva interessi di tipo artistico sia nel campo della musica che della scrittura. In età scolare ha studiato pianoforte, e successivamente cantato in una corale.  
Ha frequentato diversi corsi di scrittura creativa conseguendo attestati ("L'officina del racconto" Salerno - "Scuola Holden" - Torino).  
Ha portato queste competenze anche in ambito lavorativo con il progetto "Vivere bene in ospedale".

**ALTRE CAPACITÀ E  
COMPETENZE** Competenze di comunicazione scritta, visuale, grafica, maturate durante il percorso formativo e lavorativo. Buone capacità di scrittura testi, anche in stile giornalistico, maturata sia con specifica formazione post universitaria, sia con la partecipazione alla linea editoriale di rivista di settore.  
Capacità espositive e didattiche maturate nel corso dell'attività professionale con comunicazioni a convegni, docenza ai corsi universitari, partecipazione ad equipe di ricerca.

### **Note di merito**

- 2006 Da parte Presidente Società Dante Alighieri, Comitato di Salerno, per il Progetto "Colori e Parole in Ospedale" perché il fulcro dell'iniziativa, l'idea, la fecondità e la nobiltà da riconoscere alla Dott.ssa Grosso".
- 2005 Da parte del D. G. ASL Sa2, per il progetto di umanizzazione, l'indagine di clima, il sistema di qualità percepita: "plauso per l'iniziativa, un'esperienza dalle caratteristiche avanzate, vero laboratorio di idee".
- 2005 Da parte del D.G. ASL Sa2, per la pubblicazione sul sito Buoni esempi – Formez, dei progetti realizzati: "compiacimento per la significativa esperienza realizzata e il positivo ritorno di immagine per l'Azienda"

- 2004 Da parte del DG. ASL Sa2, per i sviluppi del Progetto "Colori e parole in Ospedale", "grazie al contributo intelligente e al lavoro paziente dell'URP"
- 2003 Da parte Coordinatore Progetto "Soddisfazione del paziente" – CERISMAS c/o Università Cattolica Sacro Cuore, Milano, "ringraziamento per la collaborazione e per la competenza professionale"
- 1986 Direttore Dipartimento Sociologia Università degli Studi di Milano, la "Dott.sa Grosso si è dimostrata una ricercatrice attenta e sensibile con una buona preparazione scientifica".
- 1086 Docente cattedra Storia della Sociologia: "serietà scientifica della Dot.ssa Grosso e la sua competenza nel campo della Sociologia Sanitaria".

### **Relazioni a Convegni Nazionali e Corsi di formazione – Docenze**

- 2011 *La Customer Satisfaction*, Percorso formativo Front Office chiavi in mano, XII edizione - Linea Amica, Formez, Napoli.
- 2011 Correlatore alla tesi di Laurea magistrale in Sociologia della Pianificazione Sanitaria "La Comunicazione come Relazione con i Cittadini, URP a confronto", Università degli Studi di Salerno.
- 2010 *Indagine sulla percezione della qualità dei servizi erogati da una ASL*, Percorso formativo Linea Amica, Front Office chiavi in mano, Formez, Bari.
- 2010 *Customer Satisfaction e CRM per una P.A. 2.0*, relazione al tavolo di discussione del 1° Comunicamp - Forum PA 2010, Roma.
- 2009 *L'URP: la comunicazione nei servizi sanitari per il cittadino*, Laboratorio esperienziale "Scritture professionali per la comunicazione pubblica" nell'ambito dell'insegnamento "Comunicazione Pubblica e Linguaggi Istituzionali", Corso di Laurea Magistrale "Comunicazione d'Impresa e Comunicazione Pubblica", c/o Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Università degli Studi di Salerno.
- 2009 *Come declinare la comunicazione nei servizi sanitari. Un caso studio nella ASL ex Sa2*, Convegno Nazionale "Comunicazione e qualità dei rapporti tra organizzazione sanitaria e cittadini, Salerno; Promotore e membro della Segreteria Scientifica e Organizzativa dello stesso Convegno Nazionale.
- 2008 *Le medicine non convenzionali: moda o nuovi scenari?* Convegno Nazionale ECM "Nuove tendenze in Diagnostica e terapia pediatrica", Società Italiana di Pediatria- Bologna.
- 2007 *Percezione della qualità dell'assistenza nelle cure palliative*, Corso di aggiornamento ECM "Il dolore in medicina generale", Salerno.
- 2006 Progetto di umanizzazione "Vivere in Ospedale: Umanizzare – Comunicare", V Convegno Nazionale "Star bene in Ospedale, Accoglienza... qualcosa è cambiato, Bologna.
- 2005 Correlatore di tesi di Master in Sociologia Sanitaria, "La Customer Satisfaction nei servizi sanitari" Università degli Studi di Salerno.
- 2005 *Rilevare la soddisfazione dell'utente: sistemi a confronto*, intervento alla Tavola rotonda sul tema *La misura della soddisfazione dell'utente dei servizi sanitari: esperienze, suggerimenti, usi specifici e generali Milano*
- Dal 2003 ad oggi Attività di docenza nei Corsi di Laurea in Tecniche di Laboratorio Biomedico e Fisioterapia, Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli studi di Napoli, Federico II, attivati c/o la ex ASL SA2 per l'insegnamento di Sociologia Generale.
- 2002 *Microcriminalità e criminalità giovanile: l'espressione di un disagio sociale*, per il Progetto "Solidarismo e legalità nell'universo giovanile", I.T.C. G. Fortunato, Anagni (SA),
- 2002 "Comunicare la salute", Associazione per la Comunicazione in Sanità, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.
- 2000 *L'Assistenza sanitaria nell'ambito dei nuovi rapporti tra istituzioni e cittadini*, Progetto "Comunità, mestieri e istituzioni del litorale Salernitano", Liceo Classico F. De Sanctis, Salerno.
- 1999/2000 Attività di docenza nei Corsi di Laurea in Ostetricia, Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Napoli, Federico II, attivati c/o la ex ASL SA2 per l'insegnamento di *Pedagogia e Scienze della Comunicazione*



- 1997 "Il processo di applicazione del sistema degli indicatori di qualità", relazione al Convegno regionale AASSLL e AAOO Campania, Salerno.
- 1993 *L'alunno portatore di handicap*, Corso di formazione per docenti, Scuola Media Magnoni, Rutino
- 1986 *L'Implementazione della Legge 180 nel sud: il caso di Salerno*, seminario c/o Corso di Sociologia Economica, Dipartimento di Sociologia, Università degli Studi di Milano.

## **Pubblicazioni**

- F. Grosso, "Una vita sana è come un'opera d'arte", Rivista *Informa*, 2011.
- F. Grosso, *La sineddoche: Napoli, Campania, Sud, Italia*, Quaderni dell'Aretè, 2009.
- F. Grosso, A. Caliendo, V. D'Amato, "Salerno vince con le palliative" in *Sole 24 ore – Salute*, 2008.
- F. Grosso, "Comunicazione e percezione della qualità dell'assistenza e della cura in Medicina Palliativa", in Atti "Le cure palliative tra Hospice e domicilio", Speciale "Quaderni dell'Aretè", Milano, 2008.
- F. Grosso, "Medicine convenzionali e non convenzionali" in Atti "Nuove tendenze in diagnostica e terapia pediatrica" (SIP – SIF – FOFI – SIT - ), Bologna, 2008.
- F. Grosso, *Così lontani, così vicini: potrebbe accadere anche nella vostra città*, Quaderni dell'Aretè, Milano, 2007.
- F. Grosso, D. Ansalone, L. Memoli, G. Mastroberto, G. Siano, *Indagine di Clima presso l'Unità Operativa di Medicina Riabilitativa Ospedale "G. da Procida" – A.S.L. Salerno 2*, Rivista ANMDO, L'Ospedale, Milano, 2005.
- F. Grosso, D. Basso, *La Legge 150: ripensarla o attuarla?*, Quaderni dell'Aretè, Milano, 2005.
- F. Grosso, *Migrazione sanitaria, i viaggi della speranza: un approccio sociologico al problema* Quaderni dell'Aretè, Milano, 2005.
- F. Grosso, *Perché parliamo di umanizzazione delle strutture e dell'assistenza sanitaria?* Quaderni dell'Aretè, Milano, 2004.
- F. Grosso, I. Borrelli, Smoking: give up, in Atti del convegno "VI European Conference on Health Promotion and Education", Perugia, 2003.
- F. Grosso, *Ricerca sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto tra servizio ed utenza nell'assistenza sanitaria territoriale*, in Atti della conferenza dei servizi ASL SA2, Salerno, 1997.

N. 8 articoli sull'house organ aziendale "Sane Relazioni" .

Sullo stesso house organ curatrice della rubrica "Post it – cose da fare per migliorare" (dal 1999 al 2005).

I Progetti menzionati nel presente C.V . sono pubblicati sui siti:

[www.buoniesempi.it](http://www.buoniesempi.it)

<http://www.nonsolofannulloni.forumpa.it/>

[www.premioarete.it](http://www.premioarete.it)

[www.forumpa.it](http://www.forumpa.it), 2004 e 2010.

## **ULTERIORI INFORMAZIONI**

Nel 2010, per due settimane, ha prestato servizio di volontariato c/o Dynamo Camp (Pistoia), struttura aderente all'[Association of Hole in The Wall Camps](http://www.dynamocamp.it), camp specializzato in terapie ri-creative ed espressive, per bambini con patologie gravi e in post ospedalizzazione.

### **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART.13 D.L.VO 196/2003**

Il sottoscritto dichiara di essere stato informato che i dati qui riportati sono trattati ai soli fini istituzionali dall' ASL di SALERNO che ha sede in Via Nizza 146, Salerno; apponendo la propria firma in calce alla presente dichiara il proprio consenso al trattamento di cui sopra.

Salerno 11. luglio. 2011

Franca Grosso