

## Relatori



**Dott.ssa Franca Grosso:** sociologa e Dirigente Responsabile 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. La dottoressa Grosso è anche referente del Progetto Linea Amica, il servizio di informazioni e assistenza ai cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Tra le innumerevoli iniziative rivolte ad ottenere l’attenzione dell’amministrazione pubblica verso i cittadini e una maggiore consapevolezza dei cittadini stessi, la dott.ssa Grosso è ideatrice e coordinatrice di 2 progetti nazionali di Storie di Buona Pubblica Amministrazione: “Colori e parole in Ospedale” e “Vivere bene in Ospedale”. Come specialista del settore medico-ospedaliero, Franca Grosso si occupa di ricerca sociologica in ambito sanitario, clima interno, benessere organizzativo, Qualità Percepita anche attraverso ricerche sulla Customer Satisfaction. La Sua collaborazione, oltre che in qualità di Relatrice, è stata fondamentale per il compimento della fase di ideazione, somministrazione ed analisi dei questionari motivazionali sottoposti agli studenti salernitani.

<http://www.rivistainforma.it/chi-siamo/redazione/>

## Ufficio Studi e Ricerche



### Responsabile

**Franca Grosso.** Laureata in Sociologia nel 1982, lavora da oltre 30 anni nel Servizio Sanitario Pubblico, in ambiti territoriali diversi ed impegnata in molteplici aree di attività, conservando sempre un approccio sociologico alle problematiche, e prediligendo l’ambito della ricerca. Ha conseguito alcuni titoli post laurea e master: Comunicazione pubblica (Università di Salerno), Statistica ed informatica per le aziende sanitarie (Università Cattolica del Sacro Cuore, Roma), Comunicazione e giornalismo scientifico (Università degli studi di Ferrara). Da oltre dodici anni è impegnata nell’ambito della comunicazione nella ASL Salerno (ex SA2), con incarichi di direzione di Strutture URP, Accoglienza e Marketing. Si occupa con regolarità di qualità, indagini di *customer satisfaction*, benessere organizzativo, umanizzazione. Per queste specifiche progettualità è responsabile sia di progetti originali aziendali per i quali si è occupata dell’ideazione e del coordinamento, sia di progetti ministeriali. Alcuni di questi progetti, presentati a concorsi e premi nazionali, hanno ricevuto riconoscimenti e sono presenti sul sito del Ministero della Funzione Pubblica tra i progetti di buone pratiche. Nella realizzazione di alcuni di questi progetti ha coordinato gruppi di lavoro con il coinvolgimento attivo di Associazioni di Volontariato, e culturali anche di arte-terapia e diversi cori e orchestre. Ha collaborato con alcune Università campane (Salerno, Napoli) e lombarde (Statale e Cattolica di Milano), e con società scientifiche, sia per l’ambito di ricerca, che quello della docenza. Collabora con riviste di settore e ha pubblicato, anche su stampa nazionale report di ricerche e diversi lavori su temi inerenti le politiche della salute, l’umanizzazione, e le subculture.

- See more at: <http://www.rivistainforma.it/chi-siamo/redazione/#sthash.aGkkSKDp.dpuf>