

## CURRICULUM VITAE

Nome  
Data di nascita

**CIARROCCA PIERA**  
06.11.1964

### TITOLO DI STUDIO

- Data
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Qualifica conseguita

Giugno 1992  
Università degli studi di Bologna  
  
Laurea vecchio ordinamento in **Scienze Statistiche e demografiche** – classe di laurea 37 - votazione 110/110

### ESPERIENZE LAVORATIVE

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
  
- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

1 FEBBRAIO 2022 AD OGGI

**ASP Patronato Pei figli del popolo e Fondazione San Paolo e San Geminiano (azienda pubblica di servizi alla persona), Modena**  
Via F. Selmi n. 69

Ente pubblico non economico

Dipendente a tempo determinato – incarico di Alta professionalità ex. art. 110 DLgs 267/2000

#### **Direttrice**

Responsabile della gestione aziendale attraverso l'utilizzo delle risorse umane, finanziarie e strumentali assegnate.

1 GENNAIO 2014 AD OGGI (IN ASPETTATIVA NON RETRIBUITA)

**ASP Città di Bologna (azienda pubblica di servizi alla persona), Bologna**  
Viale Roma n. 21

Ente pubblico non economico

Dipendente a tempo indeterminato – Istruttore direttivo cat. D –

Dal 21 mag. 2020: **Responsabile del Servizio sicurezza e qualità del lavoro**

Fino al 20 mag 2020: **Responsabile della Qualità**

Da dicembre 2010 ad oggi, senza soluzione di continuità, con incarichi di **Alta Professionalità o Posizione organizzativa**

Il ruolo di responsabile **del Servizio sicurezza e qualità del lavoro**, istituito a maggio 2020, dipende dal Direttore Generale ed è un organo di staff con competenze specialistiche in materia di sicurezza e di qualità del lavoro. Fornisce supporto alle direzioni aziendali rispetto ai processi decisionali di cui questi sono responsabili.

Promuove il miglioramento delle condizioni di lavoro per la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori.

Il precedente ruolo di **Responsabile della qualità**, in staff al Direttore Generale, ha assunto differenti denominazioni in seguito alle varie modifiche organizzative dell'Ente, dal 2014 fino al 2020.

Il ruolo consiste nel supportare il Direttore Generale nello sviluppo degli obiettivi strategici relativi alla qualità dei servizi e ai suoi determinanti. Si evidenziano, in particolare:

- strutturazione di alcuni processi-chiave, quali: gestione della performance in supporto all'OIV, valutazione della **performance individuale**, formazione e **aggiornamento continuo**, bilancio sociale, documenti di programmazione allegati al bilancio preventivo;
- supporto alla direttrice generale e alla direttrice amministrativa per la revisione del **contratto di servizio** con il Comune di Bologna (parte generale, novennale, e schede tecniche di servizio)

- definizione e mantenimento di **sistemi di monitoraggio** interno o legati al contratto di servizio con il comune di Bologna
- costituzione di due **organismi di rappresentanza degli utenti** dei servizi e supporto al loro funzionamento, compresa la realizzazione di percorsi partecipativi e la costruzione di partenariati per finanziamenti
- supporto al **Comitato scientifico**
- definizione di **partenariati** con soggetti del territorio (quali associazioni del terzo settore, istituzioni scolastiche)
- strutturazione e implementazione di un progetto pluriennale per la promozione del **benessere organizzativo** (percorso di ascolto interno, indagine di clima, definizione di azioni per affrontare le criticità emerse, percorso per il miglioramento della valutazione individuale, gestione di gruppi di lavoro per il superamento di criticità organizzative)
- analisi e sperimentazione di una metodologia partecipata di **valutazione di impatto** delle innovazioni di servizio e di processo.
- Membro della Delegazione trattante (da giu. '18 a nov. '19)
- Membro di alcune commissioni di gara in qualità di esperto in Sistemi di gestione qualità
- Progettazione e gestione di una campagna di **crowdfunding** e coordinamento del gruppo di progetto (2018)
- Membro dell'Unità di progetto per la definizione e implementazione del Piano per la prevenzione dei fenomeni corruttivi e trasparenza (2017-2018)
- Membro dell'Unità di progetto per la definizione di un sistema di gestione dei dati personali (2017-2018)
- Coordinatrice dell'unità di progetto per la progettazione e implementazione di forme di lavoro agile (**smart working**) (2018-2019)
- Membro del **CUG** (comitato unico di garanzia) da ott. 2017 al 31 dic. 2019
- Membro del gruppo di lavoro metropolitano "Anziani attivi – Tavolo fragilità" (dal 2015 ad oggi) coordinato dalla Città metropolitana di Bologna
- Da settembre 2014 a marzo 2015 ho ricoperto, ad interim, il ruolo di **responsabile della formazione** che ha comportato la traduzione delle esigenze formative di ciascuna area aziendale in un piano di formazione aziendale organico e funzionale alla realizzazione delle strategie aziendali.

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego

- Principali mansioni e responsabilità

DAL 1 NOVEMBRE 2005 AL 31 DICEMBRE 2013

**IPAB Istituto Giovanni XXIII, Bologna** (estinta il 31 dic. 2008 e confluita per fusione con altre due Istituzioni in **ASP Giovanni XXIII**. Il 31 dic. 2008 questa è stata estinta per fondersi con altre due ASP (Poveri vergognosi e Irides) dando origine ad ASP Città di Bologna.

Ente pubblico non economico

Dipendente a tempo indeterminato – Istruttore direttivo cat. D –

**Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico, Comunicazione e Qualità**

Da dicembre 2010 con **Posizione organizzativa - Alta professionalità**

Da ottobre 2013 ulteriore incarico di Responsabile **Centro orientamento e informazioni**

Il ruolo, in staff al Direttore Generale, ha avuto le seguenti competenze.

Gestione delle attività proprie dell'ufficio:

- implementazione della funzione di comunicazione: riprogettazione sito internet; progettazione e realizzazione della intranet aziendale; definizione del piano di comunicazione e dell'immagine coordinata aziendale; costituzione di una rete di redattori interni e selezione/gestione di agenzia di comunicazione per lo sviluppo delle attività di comunicazione istituzionali; organizzazione di eventi, anche in collaborazione con altri Enti;
- **ascolto attivo degli utenti** (segnalazioni degli utenti; indagine di soddisfazione e progetti di miglioramento; coinvolgimento dei Comitati consultivi misti nel miglioramento dei servizi);
- mantenimento della **certificazione ISO 9001** inizialmente relativa ai soli servizi di residenze per anziani e centri diurni, poi estesa anche ai servizi acquisiti dall'ASP: alloggi protetti, assistenza domiciliare, asilo nido aziendale e territoriale. Costituzione e coordinamento di un gruppo di **valutatori interni** (oltre 120 persone formate in aula e sul campo con svolgimento anche di verifiche di seconda parte a fornitori);

informatizzazione del processo; conduzione dei gruppi di verifica, per conto del Comune di Bologna, dei servizi gestiti da due cooperative

- **unificazione dei sistemi di gestione per la qualità** di ASP Giovanni XXIII e Poveri vergognosi e superamento della visita di ri-certificazione ad aprile 2014.

Membro gruppo di lavoro permanente per la **formazione** e l'aggiornamento del personale

Negli anni l'ambito di attività si è esteso alla definizione e strutturazione del processo di responsabilità sociale e di stakeholder engagement, in stretto raccordo con il servizio Pianificazione e Bilanci e i Servizi assistenziali. Definizione della **Carta dei valori** con un percorso di coinvolgimento dei diverse unità organizzative. Gestione del percorso partecipato agli utenti e loro familiari per la stesura di un **Codice di comportamento** e relativo sistema di monitoraggio.

2005-2013 Coordinatrice unità di lavoro permanente in materia di **fund raising**: sviluppo di attività e progetti di fund raising e definizione di progetti ammissibili a finanziamento, definiti secondo la metodologia della progettazione europea. Costituzione e gestione di un gruppo di lavoro tra le tre ASP bolognesi, in materia di progettazione europea e sociale.

Le mansioni attribuite hanno comportato la gestione di rapporti con soggetti esterni all'Azienda: sindacati dei pensionati, organizzazioni e gruppi di volontariato, rappresentanti degli utenti, azienda USL, Comune di Bologna. Tra questi, dal 2003, in rappresentanza di ASP partecipazione al **gruppo di lavoro dell'Azienda USL per il miglioramento dei servizi per anziani** che negli anni ha lavorato su: definizione di un set di indicatori e loro utilizzo per l'individuazione di progetti di miglioramento; definizione e gestione di audit clinici su aspetti rilevanti dei servizi; strumenti e metodologie per la rilevazione e gestione della soddisfazione degli utenti; individuazione di buone pratiche e loro formalizzazione in documenti di consenso.

In rappresentanza di ASP o inoltre partecipato a riunioni e **gruppi di lavoro del Comitato consultivo misto del Distretto USL** Città di Bologna

Nel 2009, a valle della trasformazione dell'IPAB in ASP, e il conferimento da parte del Comune di una nuova tipologia di servizi (assistenza domiciliare) ho fatto parte del Gruppo di progetto il **disegno del processo** di gestione in raccordo con i servizi sociali comunali e il gestore privato.

**Accreditamento** dei servizi per anziani non autosufficienti: gruppo di lavoro per lo studio del sistema, il conseguimento dell'accREDITamento transitorio, l'adeguamento ai requisiti. Accompagnamento dei servizi fino all'ottenimento dell'accREDITamento definitivo.

Segreteria organizzativa del Network tra gestori pubblici/privati di servizi per anziani accreditati (Casa residenza e centro diurno)

Progettazione, in collaborazione con il responsabile dello sviluppo organizzativo, di un nuovo ufficio, denominato **Centro di orientamento e informazioni**, di unificazione delle diverse funzioni di interfaccia con il pubblico/utenti. Implementazione del nuovo ufficio (trasferimento delle funzioni da alcuni uffici, selezione del personale e messa in ruolo, allestimento dei locali, avvio del nuovo ufficio) di cui sono divenuta responsabile da ottobre 2013.

Nel 2013 ho preso parte al processo di unificazione della ASP Giovanni XXIII e Poveri vergognosi per dare vita ad ASP Città di Bologna. Ho coordinato il **gruppo di lavoro "Sistemi informativi"** con l'obiettivo di: realizzare una prima rete informatica unica provvisoria per le procedure informatiche "stipendi" e "liquidazioni"; predisporre il sito internet della nuova ASP; attivare la intranet aziendale come strumento di comunicazione interna della nuova ASP.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DA 1 GIUGNO 2003 A 31 OTTOBRE 2005

**IPAB Istituto Giovanni XXIII, Bologna**

Via Roma n. 21 - Bologna

Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza

Collaborazione coordinata e continuativa

**Responsabile URP, Comunicazione e Qualità**

L'incarico era finalizzato alla implementazione delle funzioni di Comunicazione e Qualità, sino ad allora non presenti in Azienda e allo sviluppo delle attività precedentemente svolte dall'Ufficio Relazioni con il pubblico connotandolo come ufficio in staff alla Direzione Generale (in precedenza era nella line dell'area dei servizi assistenziali).

- relazioni con il pubblico: ricevimento utenti e gestione del trattamento dei reclami/suggerimenti, report sui reclami/suggerimenti;
- ruolo di responsabile qualità: rapporti con ente certificatore, rapporti con facilitatori interni, organizzazione e conduzione di verifiche ispettive, attivazione azioni di miglioramento, consulenza interna per report, procedure, indicatori, ecc.
- ufficio stampa-promozione esterna: rassegna stampa, house organ, consulenza per predisposizione brochure/depliant di promozione servizi, organizzazione convegni

- Date (da - a)
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

**MAGGIO 2000 - DICEMBRE 2003**

Attività libero professionale

Consulenza a **15 differenti organizzazioni** del settore manifatturiero, servizi, sanitario e sociosanitario, in merito a:

- progettazione, implementazione, certificazione e mantenimento di Sistemi di gestione per la Qualità in accordo alle norme della serie ISO 9000; transizione verso l'edizione 2000 della norma ISO 9001
- adeguamento di strutture sanitarie ai requisiti regionali per l'accreditamento;
- formazione in merito alla gestione per la qualità e alle tecniche di controllo e miglioramento della qualità;
- affiancamento e/o inserimento in ruolo del responsabile della qualità dell'Azienda cliente

- Date (da - a)
- Datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

31 MAGGIO 1999 - 24 MAGGIO 2000

**Regione Emilia-Romagna**

Ente pubblico

Dipendente a tempo determinato - Istruttore amministrativo cat. C1

Servizio Segreteria e Affari generali della Giunta, Ufficio Bollettino Ufficiale.; contratto di lavoro subordinato a tempo determinato, Cat. C1, Istruttore amministrativo

- Date (da - a)
- Datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

LUGLIO 1996 - APRILE 1999

**Ingeco Srl, Bologna**

Società di servizi - Consulenza di direzione

Libero professionista

- responsabile del sistema qualità aziendale (certificato dal '97).
- Consulente in **10 diverse aziende** sia manifatturiere sia di servizi con la progettazione, implementazione e gestione di sistemi qualità ISO 9000  
In particolare mi sono occupata della marcature CE di **prodotti medicali** e **dell'accreditamento provvisorio** di strutture sanitarie.

- Date (da - a)
- Datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

DICEMBRE 1994 - LUGLIO 1996

**Direction Sas, Bologna**

Società di consulenza

Dipendente a tempo indeterminato - impiegata 3° livello

In affiancamento al titolare, come consulente junior, mi sono occupata di:

- attività di ricerca e selezione di personale qualificato;
- consulenza relativa allo sviluppo e certificazione di sistemi qualità;
- implementazione sistema di controllo di gestione (con metodologia ABC).

- Date (da - a)
- Datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
  - Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità
- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
  - Tipo di azienda o settore
    - Tipo di impiego
    - Principali mansioni e responsabilità

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

OTTOBRE 1993 – APRILE 1994

**GIESSE SpA**, Budrio (Bo)

Azienda manifatturiera, settore meccanico

Dipendente a tempo determinato, impiegata 2° livello – precedentemente ho svolto uno stage della durata di 150 ore

Ufficio Programmazione della Produzione

Marzo – ottobre 1993

Giugno-ottobre 1991

Luglio 1989

**CE.PA, Centro di documentazione per la patata**, Budrio (Bo)

Organizzazione no profit

Collaborazione occasionale

Collaborazione alla organizzazione di tre edizioni di un Convegno internazionale a carattere tecnico-scientifico sulla selezione, produzione, trasformazione della patata (con cadenza biennale);

**Relatrice** in occasione di convegni/seminari su tematiche legate alle relazioni con gli utenti, alla rendicontazione sociale, a percorsi partecipativi.

**Attività di docenza** in corsi di aggiornamento professionale in materia di quality management

**Pubblicazioni:**

- Coautrice di "Storie, parole, esperienze per condividere la cura delle persone fragili", Maggioli editore, novembre 2018
- In "Il benessere organizzativo in RSA", capitolo 8 "Un progetto di Smart working come azione di benessere organizzativo in ASP Città di Bologna", Maggioli editore, aprile 2019

**Aggiornamento continuo** sulle tematiche collegate al proprio ruolo, sulla gestione delle risorse umane e dei gruppi di lavoro, sul project management, su Anticorruzione e Trasparenza

Modena, 26 settembre 2022

