

Curriculum Vitae Europass



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome Cognome **MONICA CREMONESI**

SETTORE PROFESSIONALE **Comunicazione e Media relation**

Da oltre 20 anni lavoro nel mondo della comunicazione in sanità. Ho partecipato alle trasformazioni di sistema così come ho vissuto in prima persona significative riorganizzazioni e riqualificazioni aziendali. Ho lavorato in IRCCS di rilievo internazionale, in un Ospedale di grandi dimensioni e in Regione con ruoli di coordinamento.

Nel mio portfolio ho case history per il riposizionamento di brand e di costruzione **dell'identità aziendale**. Ho esperienza nella gestione dei **media relation** in particolare in emergenza e di palinsesti editoriali. Ho sempre privilegiato la comunicazione on line e attualmente sto studiando il passaggio della **corporate reputation** dai modelli tradizionali ai nuovi schemi dettati dai social media anticipando le trasformazioni che ci vedranno coinvolti in un futuro ormai presente.

Sono stata promotrice di **eventi** e grandi eventi istituzionali. Ho seguito progetti interaziendali, regionali e ministeriali.

Lo studio dell'analisi della domanda e dell'offerta e la gestione del **customer service** hanno fatto da ponte tra le attività di ascolto ed empowerment del paziente passando per la gestione dei processi interni.

La collocazione in Staff ha affinato le competenze nell'ambito delle relazioni istituzionali e della gestione dei processi organizzativi.

ESPERIENZALAVORATIVA

- Dal 14/3/2016 ad oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

COMUNICAZIONE e CUSTOMER CARE
GIORNALISTA E COMUNICATORE PUBBLICO (l.150/2000)
Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico Milano
Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico di Diritto Pubblico
Dirigente in comando (dal 14/3/2016 al 31/12/2017)
Dirigente Amministrativo a tempo indeterminato (dal 1/1/2018)
Direttore di struttura complessa

Coordinamento delle aree di informazione/comunicazione e customer care

- ✓ Coordinamento e promozione delle attività di brand image (gestione del marchio e dei patrocini, immagine coordinata, brand, comunicazione visiva, web reputation) in accordo con la Presidenza;
- ✓ Promozione, all'interno dell'organizzazione, della cultura digitale e di customer care relationship;
- ✓ Gestione dei processi di informazione destinati ai diversi pubblici di riferimento, attraverso le piattaforme on line e off line a disposizione (comunicazione web, prodotti editoriali, front-office eventi, ecc);
- ✓ Coordinamento e gestione del team del Customer Care Service/URP, e collaborazione allo sviluppo della comunicazione organizzativa (revisione dei processi di accoglienza, front office, percorso di accesso, ecc);
- ✓ Collaborazione con l'U.P.T. (Ufficio di Pubblica Tutela) mettendo a sistema le reciproche esperienze nel confronto con la Direzione;
- ✓ Relazione con le associazioni di volontariato accreditate dall'Ospedale, per promuovere le loro iniziative e una cultura al welfare e alla partecipazione e apertura alla città;
- ✓ Seguire i contenuti per le media relation. All'interno della struttura è costituita un'area di contenuti, alla quale competono le attività di promozione dell'informazione istituzionale e sanitaria in forma divulgativa e giornalistica, secondo criteri di trasparenza, veridicità e puntualità, che si estendono ai nuovi media;
- ✓ Avvio e gestione di un nuovo team.

Dal 1/12/2004 al 13/03/2016

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

RESPONSABILE COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE
GIORNALISTA E COMUNICATORE PUBBLICO (l150/2000)
ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda

Azienda Sanitaria

Dirigente di Struttura Semplice

Responsabile di un team dedicato alla comunicazione, alle media e digital relations e al customer service anche internazionale.

- ✓ Gestione diretta di un team di 10 persone.
- ✓ Coordinamento di progetti di comunicazione integrata in particolare in ambito *corporate* e organizzativo.
- ✓ Capo Ufficio Stampa
- ✓ Progettazione e gestione eventi/contenuti per il Digital e Social Team
- ✓ Progettazione e gestione dii Eventi
- ✓ Attività di customer care e di analisi della domanda e dell'offerta anche internazionale

Dal 14/07/2003 al 30/11/2004

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

Dal 2013 Responsabile per la Trasparenza

RESPONSABILE COMUNICAZIONE
IRCCS Istituto Nazionale Neurologico Carlo Besta di Milano

Istituto di Ricerca e Cura a Carattere Scientifico

Responsabile di unità organizzativa in staff al Commissario con Posizione Organizzativa.

Coordinamento delle attività di informazione e comunicazione

- ✓ Cura delle relazioni con l'utenza/URP
- ✓ Avvio del processo di digitalizzazione della comunicazione
- ✓ Coordinamento dei principali prodotti editoriali di carattere istituzionale, scientifico e di servizio

-Dal 1/07/2001 al 13/07/2003

-Nome e indirizzo del datore di lavoro

-Tipo Azienda o Settore

-Tipo di impiego

- Principali attività e responsabilità

COLLABORAZIONE Coordinamento delle attività di analisi della domanda e dell'offerta

Direzione Generale Sanità – UO Qualità e Accreditamento

Regione Lombardia

Comando dall'AO San Carlo Borromeo

Studio e coordinamento dei progetti dedicati all'analisi e offerta dei servizi. Estensore della delibera ancora vigente sui flussi di Customer Satisfaction.

- Dal 22/02/1999 al 30/06/2001

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

RESPONSABILE COORDINAMENTO COMUNICAZIONE

Direzione Generale Sperimentazione_Regione Lombardia
Unità di Regione Lombardia per il Coordinamento delle 7 aziende Ospedaliere di Milano
Comando dalla AO San Carlo Borromeo

Coordinamento delle attività di comunicazione delle 7 aziende ospedaliere di Milano

Gestione diretta delle iniziative di informazione e comunicazione utili a promuovere alcuni servizi centralizzati de per esempio il Call Center Regionale. Osservatorio privilegiato per un lavoro di gruppo dei 7 ospedali pubblici di Milano

-Dal 3/06/ 1996 al 21/02/1999

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

REFERENTE U.R.P.

USSL 9 Saronno e AO BUSTO ARSIZIO (dopo L.33/1997)

USSL Ospedale e Territorio

Collaboratore amministrativo

Nel 1996 inizio dell'esperienza nel mondo della sanità pubblica nell'area della comunicazione presso la USL di Saronno e AO di Busto Arsizio fino al 1998. Ho aperto l'URP e attivato i primi processi di ascolti dei pazienti.

- Dal 1992 al 1996

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo Azienda o Settore
- Tipo di impiego
- Principali attività e responsabilità

RESPONSABILE DELL'AREA CLIENTI INBOUND e OUTBOUND

TELEPERFORMANCE

Società Internazionale di marketing telefonico

Contratto a tempo indeterminato

Gestione dei team e gestione diretta dei clienti anche su progetti internazionali

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Laurea in Giurisprudenza

Università degli Studi di Milano nel 1992.

Master in Comunicazione delle istituzioni Pubbliche

Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione nel 2002.

**Summer school in Conciliazione famiglia e lavoro. Percorso per manager family friendly
Università Cattolica del Sacro Cuore – ALTIS- 2010**

Master in Social Visual Communication

Il Sole 24 Ore Business School di Management – 2015/2016.

Short Master in Management della sanità

MIP_ Politecnico di Milano

2016

Corporate Storytelling

Scuola Holden e Challenge network

Aprile 2018

Oltre 50 corsi sul tema dell'informazione e della comunicazione

LINGUE CONOSCIUTE:

Inglese Parlato e scritto

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".

Firma

Il presente CV ha funzione di autocertificazione a' sensi del D.P.R. 445/00