

Master Universitario in
Organizzazione e Coordinamento delle Professioni Tecnico Sanitarie
I Edizione 2007/2008

**Il disagio lavorativo in ambito sanitario:
funzioni del Coordinatore**

Studente: Gabriella Giustetto

Tutor Accademico: Dr. Mario Paleologo

Tutor aziendale: Dr. Mario Paleologo

ABSTRACT

Il problema del disagio lavorativo e della qualità del rapporto persona-lavoro investe una gran parte degli operatori impiegati nelle organizzazioni sanitarie. L'attività di tipo sanitario espone a stress sia per il delicato campo d'azione e per la necessità di rispondere ad un'utenza con aspettative molto elevate, sia per lo stato di tensione ed urgenza in cui spesso si opera; in tale contesto la necessità di lavorare in maniera coordinata ed integrata insieme ad altri operatori può creare tensioni relazionali, problemi di comunicazione e di coesione dei gruppi di lavoro, producendo conflittualità e influenzando negativamente sul livello qualitativo del clima aziendale.

D'altro canto elemento essenziale di successo delle Aziende Sanitarie è il contributo professionale degli operatori espresso nelle due dimensioni tecnico-specialistica e psico-relazionale; qualità, produttività e competitività delle Aziende sono intimamente legate all'impegno, al coinvolgimento, alla motivazione e alla soddisfazione lavorativa degli operatori sanitari.

Per individuare le criticità presenti anche a livello dipartimentale o di singola Struttura Complessa e pianificare i processi di cambiamento necessari a ridurre il livello di stress e conflittualità, si rivela utile progettare attività di rilevazione del "clima organizzativo", inteso come insieme delle percezioni individuali relative all'ambiente ed all'organizzazione del lavoro, allo stile di gestione e alle tipologie di relazioni. A questo scopo si utilizzano

strumenti come i questionari, le interviste individuali o i focus group, che consentono di rilevare con precisione in ogni specifico contesto gli elementi che influiscono negativamente sul clima, e quindi poi di predisporre azioni correttive mirate ed efficaci.

Oggigiorno un clima di lavoro favorevole in cui gli operatori traggano soddisfazione dal proprio impegno e provino benessere nelle relazioni va considerato uno dei principali fattori che consentono all'Azienda Sanitaria di raggiungere i propri obiettivi di qualità, efficienza ed efficacia.

Oltre al progresso tecnologico ed all'acquisizione di nuove conoscenze scientifiche e di nuove metodologie, riacquista cioè grande valore il "fattore umano" e nell'Azienda Sanitaria diventa strategica una gestione delle risorse umane che tenda al miglioramento del benessere organizzativo per ottimizzare il servizio e le prestazioni.

La figura del Coordinatore sanitario, individuata dalla Legge 43/06, definita contrattualmente dal CCNL del 10/4/08 (quadriennio normativo 2006-2009) e formata attraverso uno specifico percorso universitario, assume un ruolo importante a questo riguardo: al Coordinatore compete infatti l'importante compito di gestire le risorse umane mediante una comunicazione efficace, una capacità di ascolto, di guida e di negoziazione, una leadership che fornisca ai collaboratori motivazione, senso di appartenenza all'Azienda e di coinvolgimento nella cultura e negli obiettivi aziendali. Mediante interventi di organizzazione e coordinamento egli potrebbe diventare il motore di quella integrazione tra le diverse figure professionali di cui le organizzazioni sanitarie hanno estremo bisogno per ottenere un contributo integrato di tutti.