



<b>Autori</b>	IX
<b>Presentazione</b>	XI

## **PARTE PRIMA**

### **ESSERE COORDINATORE, FARE IL COORDINATORE**

---

<b>CAPITOLO 1 DIVERSI E UGUALI: diversità e universalità nell'attività di coordinamento</b>	1
1.1 VERSO UNA DEFINIZIONE DI DIVERSITÀ	2
1.2 VERSO UNA DEFINIZIONE DI UNIVERSALITÀ	7
1.3 IL MODELLO "DIVERSITÀ/UNIVERSALITÀ"	9
1.4 DUE IDEALTIPDI DI COORDINATORE	10
<b>Riepilogo</b>	14
<b>Test di autovalutazione</b>	14
<b>CAPITOLO 2 DIVERSITÀ DELLA FUNZIONE DI COORDINAMENTO</b>	17
2.1 LA PROFESSIONE DI APPARTENENZA	17
2.2 IL CONTESTO: I SETTING DEL COORDINAMENTO	24
2.3 LA FORMAZIONE E LA PERMANENZA NEL RUOLO: VECCHI E NUOVI COORDINATORI	26
2.4 LE ATTITUDINI, I TALENTI E LE MOTIVAZIONI PERSONALI	33
<b>Riepilogo</b>	35
<b>Test di autovalutazione</b>	36
<b>CAPITOLO 3 UNIVERSALITÀ DELLA FUNZIONE DI COORDINAMENTO</b>	39
3.1 STARE IN MEZZO	39
3.2 IL POSSESSO DI COMPETENZE MIXATE	44
3.3 LE FUNZIONI E IL RUOLO	47
3.4 IL VALORE DEL LAVORO E GLI ASPETTI ETICI	51
3.5 LA RESPONSABILITÀ E GLI ASPETTI GIURIDICI	55
3.6 I METODI E GLI STRUMENTI DI LAVORO	57
3.7 LE MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ	59
<b>Riepilogo</b>	63
<b>Test di autovalutazione</b>	65

**APPENDICE 1 LE GIORNATE DEI COORDINATORI:  
18 testimonianze di 9 professioni**

69

**PARTE SECONDA**
**GLI STRUMENTI PER IL COORDINAMENTO**

<b>CAPITOLO 4 STRUMENTI INTANGIBILI E STRUMENTI TANGIBILI</b>	143
4.1 LEADERSHIP E MANAGEMENT	145
4.2 GLI STRUMENTI INTANGIBILI, OVVERO GLI STRUMENTI DELLA LEADERSHIP	146
Guarda lontano e decidi cosa fare oggi: mission e vision	147
Riconosci gli spazi di manovra: comprendere come e dove usare la propria autonomia	148
Pensa, scegli e agisci: sii proattivo, comunque	150
Fai tornare i conti: riconosci il conto corrente nelle relazioni	153
Gli affari si fanno in due: il modello vinco/vinci	154
4.3 GLI STRUMENTI TANGIBILI OVVERO GLI STRUMENTI DEL MANAGEMENT	155
Prima di risolvere i problemi, devi riconoscerli: problem setting e problem analysis	155
Cosa è meglio fare subito? Calcola l'indice di priorità	157
Usa efficacemente le risorse: l'equilibrio fra produzione e capacità di produzione	158
Più lavori direttamente, meno produce la tua unità: la leva, il fulcro e la delega	159
E se serve un cambiamento? Analizzare la fattibilità e prevedere alcuni comportamenti	161
<b>Riepilogo</b>	163
<b>Test di autovalutazione</b>	164
<b>CAPITOLO 5 IL TIME MANAGEMENT</b>	167
5.1 PERCHÉ GESTIRE IL PROPRIO TEMPO?	167
5.2 STRUMENTI E METODI PER LA GESTIONE DEL TEMPO	169
<b>Riepilogo</b>	179
<b>Test di autovalutazione</b>	179
<b>CAPITOLO 6 GLI ERRORI E I DILEMMI DEL LAVORO QUOTIDIANO</b>	181
6.1 L'ERRORE SOPRA TUTTI: NON RICONOSCERE L'ERRORE	181
6.2 ALCUNI ERRORI DEL COORDINATORE	184
Errore numero uno: visione (troppo) a breve termine	184
Errore numero due: approvazione a tutti i costi	185
Errore numero tre: perfezionismo	186
Errore numero quattro: lasciar correre	187
Errore numero cinque: essere (troppo) indaffarati	188
Errore numero sei: fare da sé	189
Errore numero sette: considerare le cose come "ovvie"	190
6.3 DILEMMI DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA	191
Dilemma numero uno: è meglio delegare o far da sé?	191
Dilemma numero due: ma quando faccio il "mio" lavoro?	193

Dilemma numero tre: serve cambiamento o stabilità?	194
Dilemma numero quattro: profondità o superficialità?	195
Dilemma numero cinque: vicino o lontano?	196
Dilemma numero sei: ordine o disordine?	196
Dilemma numero sette: decidere o riflettere?	197
<b>Riepilogo</b>	198
<b>Test di autovalutazione</b>	199

## PARTE TERZA

### LEAN ORGANIZATION

<b>CAPITOLO 7 TEORIA E PRINCIPI DI LEAN ORGANIZATION APPLICATI ALLA SANITÀ</b>	201
7.1 DA DOVE VIENE LA LEAN	202
7.2 IL CAMBIO DI PARADIGMA PER LA SANITÀ	208
7.3 PERCHÉ APPLICARE I CONCETTI LEAN AL COORDINAMENTO	213
7.4 IL VALORE E GLI SPRECHI: DUE CONCETTI FONDAMENTALI	215
Riflettere e comprendere il valore	216
Mettere il valore dentro al flusso delle attività	216
Vedere gli sprechi fra le pieghe delle attività nei processi	217
7.5 IL FLUSSO E IL RITMO DELLE ATTIVITÀ	218
<b>Riepilogo</b>	220
<b>Test di autovalutazione</b>	221
<b>CAPITOLO 8 STRUMENTI PER APPLICARE LA LEAN ORGANIZATION</b>	223
<i>Maristella Mencucci</i>	
8.1 LA CONSAPEVOLEZZA DELLA SCELTA DI UN METODO	223
8.2 IL MODELLO PER INTENSITÀ DI CURA	232
8.3 DIREZIONE E COORDINAMENTO DELL'AREA INFERMIERISTICA NELL'OSPEDALE PER INTENSITÀ DI CURA DELL'AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE	234
8.4 IL TAVOLO DI COORDINAMENTO E DI MONITORAGGIO	238
8.5 IL VISUAL MANAGEMENT: IL PANNELLO DI PERFORMANCE NELLA LINEA ASSISTENZIALE	247
8.6 CONCLUSIONI	256
<b>Riepilogo</b>	257
<b>Test di autovalutazione</b>	258
<b>APPENDICE 2 GESTIONE INDICATORI DI MONITORAGGIO</b>	259
<b>POSTFAZIONE A cosa serve un coordinatore?</b>	273
<b>RISPOSTE AI TEST DI AUTOVALUTAZIONE</b>	275
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	279
<b>SITOGRAFIA</b>	282
<b>INDICE ANALITICO</b>	283