

N° 072

DICEMBRE 2021 / FEBBRAIO 2022

MAGAZINE DI  
**PERSONE, EVENTI, AZIENDE, FATTI E NOTIZIE**

**ticino**

# welcome

**AJLA  
DEL PONTE**  
PIÙ FORTE DI PRIMA

EDIZIONE TICINO WELCOME SACL © Svizzera CHF 8,00 / Italia € 6,80



**PRIMO PIANO**

**SIMONETTA SOMMARUGA**

Le donne nelle stanze  
dei bottoni

**CULTURA**

**DANNA OLGIATI**

L'arte, bellezza della vita

**COMUNICAZIONE**

**DONNE MARKETING E PR**

Passione, determinazione,  
preparazione

**TURISMO**

**MONACO-SVIZZERA**

Il Ticino si affaccia  
sul Mediterraneo



# ASCOLTO, EMPATIA, AUTOREVOLEZZA

INTERVISTA CON LA DIRETTRICE DELLA CLINICA SANT'ANNA CHE CI RACCONTA CON QUALI COMPETENZE E SENSIBILITÀ È RIUSCITA AD INTRODURRE UN PERSONALE STILE DI GESTIONE NELLA GUIDA DI UNA DELLE PIÙ IMPORTANTI STRUTTURE SANITARIE DEL TICINO.

**D**a avvocato a direttrice di un importante gruppo ospedaliero, quali sono stati i principali passaggi che hanno segnato il suo successo professionale?

«La mia vocazione di avvocato è nata da un forte senso di giustizia, nel periodo dei grandi giudici Falcone e Borsellino. Ho studiato legge e sono

diventata avvocato penalista presso il foro di Milano. Esercitando questo mestiere ho imparato tantissimo sulla natura umana, sul modo in cui la storia di un individuo e il contesto nel quale vive possano influenzare lo sviluppo della sua personalità. Ho imparato ad ascoltare, a capire e anche a difendere chi a prima vista poteva sembrare indifendibile, e così ho acquisito un forte senso critico e una grande empatia.

Di seguito, i miei affetti mi hanno portato in Svizzera, dove mi sono sposata e dove sono diventata mamma, mettendo per qualche tempo la mia vita professionale tra parentesi.

La ripresa è stata difficile, avendo studiato in Italia, a Milano, trovare un la-

voro in ambito legale qui in Ticino mi ha fatto imbattere in tante porte chiuse. Ma non mi sono rassegnata, mi sono rimessa in gioco e mi sono reinventata professionalmente. Ed è stata proprio l'empatia, quella sviluppata durante la mia vita di avvocato penalista, ad indicarmi la strada e ad aprirmi le porte del mondo della sanità.

Sono rientrata nel mondo del lavoro come assistente di direzione presso il Gruppo Ospedaliero Ars Medica dove ho poi saputo cogliere le opportunità di crescita che mi si sono presentate. Ho svolto il ruolo di responsabile del servizio pazienti, poi quello di direttrice aggiunta e di seguito quello di direttrice, che ricopro ormai da quasi 9 anni.

Saper cogliere le opportunità non vuol

dire sperare nella fortuna che le cose accadano da sole ma vuol dire saperle riconoscere, saperle apprezzare, accettare di uscire della propria zona di comfort e rimettersi in questione. Vuol dire non smettere mai di dare il meglio di sé sapendo, con umiltà, che ogni cosa, bella o brutta che sia, è sempre un'occasione per imparare.

Credo molto nell'importanza della formazione e non ho mai smesso di farlo, anche in ambiti diversi da quello di mia competenza. A tal proposito, ultimamente, ho frequentato presso la Supsi il corso di "certified board member" alla prima edizione in Ticino, ma già affermato a livello Svizzero.

Ho così ottenuto un nuovo certificato che oltre ad essere il frutto di un'interessante esperienza di studio spero si riveli uno strumento per aprirmi nuovi e stimolanti scenari».

#### **Quali sono le specifiche competenze necessarie per assolvere al ruolo che attualmente occupa?**

«Direi che ci sono tre tipi di competenze: quelle tecniche, quelle manageriali e quelle personali, non necessariamente in questo ordine. Come detto, quando ho iniziato la mia carriera in ambito sanitario, avevo solo le mie competenze personali: le "soft skills" come le chiamano gli anglo-sassoni. Le qualità umane, oggi più che mai, dove siamo o forse ci sentiamo tutti iper competenti, sono l'atout che fa la differenza. In Clinica siamo confrontati continuamente con forti emozioni, nel bene, e penso alla nascita o alla guarigione e anche nel male, con la sofferenza e anche la morte, talvolta ingiusta e sempre dolorosa. La nostra serietà, la nostra disponibilità e la nostra empatia sono fondamentali per il paziente – spesso in situazione di dipendenza – e per i suoi famigliari. E tutti noi, non solo il personale di cura ma ogni singolo collaboratore, dobbiamo essere irreprensibili, tecnicamente ma anche umanamente. Vigilare su questo è una delle mie grandi responsabilità

e richiede spiccate capacità manageriali: siamo circa 150 collaboratori e 80 medici accreditati. Amo avere sempre una visione a 360 gradi dell'azienda che dirigo, ma sono altrettanto attenta ad ogni piccolo dettaglio convinta che siano questi a fare la differenza nei risultati. Ho sviluppato le mie capacità manageriali negli anni, imparando anche e soprattutto dai miei errori. Ho appreso l'autorevolezza, l'ascolto e ho delineato un'empatia di cui vado fiera. Poi ci sono le competenze tecniche: la conoscenza del sistema sanitario, delle sue regolamentazioni, dei suoi meccanismi e del suo modo di finanziamento».

#### **Nel suo ambito di lavoro, ritiene di essere riuscita ad apportare capacità e sensibilità tipicamente femminili?**

«Non vorrei nascondermi dietro gli stereotipi del "maschile" e del "femminile" in quanto sono convinta che sia l'individuo con la sua storia a fare la differenza. È però vero che le donne portano nel management una visione diversa, perché vivono una vita diversa e guardano alle cose da una prospettiva diversa. Il potere per una donna è "possibilità", il management è "responsabilità" verso l'azienda e verso le persone che ne fanno parte. Nel loro modo di affrontare al futuro, le donne collocano il lavoro come parte integrante della loro vita, non come un mondo separato e questo fa sì che i loro orizzonti si allarghino.

La diversità è un valore aggiunto, il confronto è un valore aggiunto, per questo un management fatto di donne e uomini è a mio avviso quello vincente: guardare allo stesso obiettivo ma da prospettive diverse fa sì che si sviluppi una visione completa, più obiettiva e più forte».

#### **Come riesce a coniugare gli impegni di un lavoro di grande responsabilità con la sua vita privata?**

«Al di là dell'organizzazione che ho creato per conciliare famiglia e lavoro e che mi è servita soprattutto quando i

miei figli erano più piccoli, posso dire che ho sempre cercato, e credo di esserci riuscita, a mantenere un sano equilibrio tra la mia vita privata e quella professionale. Amo il mio lavoro e adoro la mia vita di mamma, la vivo con passione, con la volontà di condividere i miei valori con i miei figli. Una condivisione di valori che fa sì che io sia un esempio per loro e loro per me, e grazie al senso di rispetto che è radicato in noi, capiamo sempre i tempi e i modi dell'altro. Il senso di responsabilità e di dovere ben presente nella mia famiglia, fa sì che riusciamo a comprendere e ad apprezzare l'impegno di ognuno di noi, lavoro o scuola che sia, godendo però al massimo di tutti i momenti che viviamo insieme, come linfa di energia positiva che ci ricarica per affrontare tutto il resto».

#### **Qual è il progetto professionale che vorrebbe realizzare nei prossimi anni e quale invece a livello professionale?**

«Non parlerei di un grande progetto professionale, ma piuttosto di un desiderio di evoluzione. Il nostro mondo cambia in modo molto veloce e questi cambiamenti portano sfide e opportunità. Dobbiamo essere pronti ad affrontarle, capaci di adattarci. Il mio desiderio è di continuare a sviluppare le mie qualità umane e le mie conoscenze in un processo di costante miglioramento del quale, essendo una persona molto severa con sé stessa, non potrei fare a meno. Da gennaio inizierò un CAS (Certificate of Advanced Studies) in Diritto Sanitario e sono davvero entusiasta e motivata. Per quanto riguarda la mia vita privata, il progetto che mi occupa e mi appassiona di più è l'educazione dei miei figli. Sono orgogliosa di vederli crescere all'insegna del rispetto, onestà ed impegno, con il sorriso e con tanto, ma davvero tanto amore. Guardo al domani con curiosità e positività, pronta ad accogliere le nuove sfide e spero le nuove opportunità che il futuro ha in serbo per me». 