

Tiziana Frittelli

DIRIGENTE AMMINISTRATIVO DEL POLICLINICO TOR VERGATA DI ROMA

Dirigente amministrativo dell'Azienda Policlinico Tor Vergata di Roma, è un eloquente esempio, per competenze, carattere e capacità gestionali, di manager pubblico che anche il privato ci invidierebbe.

Vive a Roma, ma vanta origini etrusche (è nata 49 anni fa a Viterbo, splendida cittadina medievale) di cui è molto orgogliosa, essendo le donne etrusche le uniche, nell'antichità, ad avere conquistato un ruolo esterno alle mura domestiche.

Laureata in giurisprudenza, appassionata di economia sanitaria, consegue un master di II livello in ingegneria delle pubbliche amministrazioni e da 11 anni ha conseguito qualifica dirigenziale lavorando in complesse strutture sanitarie romane dopo aver lavorato in Amministrazioni Centrali (Università e Ministero del Turismo e dello Spettacolo).

Nella Sanità approda nel 1998, quando vince il difficile concorso da dirigente in una grande complessa Azienda romana, il S. Camillo Forlanini. È stato subito un grande amore: azienda storica, all'epoca 6200 dipendenti, grande esperienza del passato ma occhi rivolti al futuro, un vero osservatorio privilegiato, dove ha diretto, con estrema competenza e polso di ferro, prima il Controllo di gestione e poi il difficile Servizio personale.

Attualmente dirige il Dipartimento delle risorse umane e relazioni sindacali del Policlinico di Tor Vergata, dove è arrivata nel 2006. Si tratta di una bellissima e moderna struttura, creata, nel 2000, grazie ad un atto di fede di pochi coraggiosi, *in primis* il Direttore generale con il suo *staff* coordinato da un simpaticissimo direttore amministrativo bolognese. Nata come 'ambulatorio di campagna', oggi è un grande policlinico universitario di alta



specialità, che opera in un quadrante sanitario socialmente difficile. All'arrivo della dr.ssa Frittelli, l'Azienda era da poco costituita e, con i suoi giovani collaboratori (età media dei dipendenti 30 anni), la neo-dirigente ha strutturato tutta l'area del Personale dipendente, che presentava notevoli criticità, anche a causa delle varie tipologie di CCNL applicabili.

Ha redatto regolamenti, realizzato le prime progressioni economiche, nel pieno rispetto della normativa vigente, e, soprattutto, la dr.ssa Frittelli ha puntato a che tutti i dipendenti avessero un rapporto di lavoro a tempo in-

determinato; esemplare in questo lo sforzo della sua squadra sul versante del personale medico.

Tra le tante vittorie gestionali, una delle più recenti, espressiva di un vero 'miracolo' nella complessa realtà sanitaria: i giovani addetti all'ufficio acquisizioni (4 in tutto, di cui una solo esperta, ma con una forza trascinate irresistibile) hanno gestito in un semestre 11 procedure concorsuali esterne per il personale di comparto e tutte le procedure concorsuali interne per le prime progressioni verticali dell'Azienda.

Le riconosciute capacità manageriali ed il lavoro di squadra coordinato da questa esemplare manager pubblica hanno inoltre ridotto il tasso di assenza del gruppo che sfiora lo zero!

La dr.ssa Frittelli ama moltissimo lavorare per costruire prospettive nuove; le piace pensare al suo lavoro come un'elica che sale verso l'alto secondo una logica hegeliana, dove la sintesi è la tesi della sequenza successiva: in poche parole, è molto affascinata dalle sfide, *in primis* quella di creare una squadra motivata e tecnicamente ineccepibile, che non dica mai 'ho scritto...' 'in attesa del parere' o che aneli al termine dell'orario di servizio. La ricetta? Grande rispetto per le regole, ma nel quadro di un approccio gestionale orientato al risultato (pretende che i suoi collaboratori seguano le pratiche dal protocollo di uscita al protocollo di entrata dell'ultima fase del procedimento), la consapevolezza e condivisione

dell'obiettivo finale, la conoscenza di tutto il processo, e non di una singola fase, la competenza tecnica, acquisita con lo studio e il contatto ravvicinato con gli organismi istituzionali.

Un ruolo centrale ha la formazione: periodicamente organizza presso la 'sua' Azienda giornate di studio per tutti i suoi collaboratori con i responsabili istituzionali delle amministrazioni di riferimento (Funzione pubblica, Ministero del Lavoro, Magistratura, Aran), affinché mantengano un rapporto diretto con le Istituzioni e capiscano la *ratio* delle norme che sono chiamati ad applicare. Ogni referente dei suoi uffici ha la massima autonomia gestionale e la massima visibilità, non solo con l'utenza, ma anche con la Direzione Aziendale.

Senso del dovere Kantiano, scuola di recitazione parrocchiale (utilissima!), esperienza nel volontariato: queste le basi fondamentali di questa volitiva dirigente che anche nel privato avrebbe difficilmente rivali.

Ama il *negotium*, più dell'*otium*, anche nel tempo libero: adora viaggiare, appassionatissima di pittura (suoi preferiti Caravaggio, Chagall, Schiele) e architettonica (suoi preferiti Piano e Calatrava). Un paio di volte l'anno si dedica a *tour* faticosissimi in *mountain bike*. I suoi fondamentali referenti affettivi: due figli, una sorella che si occupa di chirurgia oncologica, e due bravissime assistenti di segreteria, una calabrese ed una padovana, che rappresentano le anime migliori della nostra Italia.