

REGIONE
TOSCANA



AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST

Scadenza 14/05/2026

AVVISO PUBBLICO DI PROCEDURA COMPARATIVA PER TITOLI E COLLOQUIO, FINALIZZATA AL CONFERIMENTO DI N. 4 INCARICHI LIBERO-PROFESSIONALI DI FACILITATORE RELAZIONALE NEI PRONTO SOCCORSO DELL'AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST.

1. Premessa

In attuazione della DGRT n. 950 del 15/07/2025 e del relativo Allegato A – Progetto per l'introduzione della figura sperimentale del facilitatore nei principali Pronto Soccorso, e in coerenza con le linee di indirizzo regionali per la prevenzione delle aggressioni al personale sanitario (DGRT 637/2021, DGRT 205/2025), e in attuazione della Delibera del Direttore Generale n. 1107 del 10/11/2025 l'Azienda USL Toscana Nord Ovest indice l'avviso per la formazione di un elenco di candidati idonei al conferimento di incarichi libero-professionali di Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso dell' ATNO; con la Delibera del Direttore Generale n. 11 del 07/01/2026 l'Azienda USL Toscana Nord Ovest procede all'adeguamento dei Requisiti Specifici richiesti per l'ammissione alla procedura medesima.

2. Oggetto dell'incarico

Il Facilitatore è una figura non sanitaria, priva di compiti di diagnosi, assistenza e cura, con funzioni di:

- Gestione complessa del pubblico nei Pronto Soccorso, in particolare nelle interazioni tra sale di attesa e aree di osservazione/cura;
- Mediazione relazionale, favorendo comunicazione comprensibile e non conflittuale tra familiari e pazienti in trattamento;
- Individuazione precoce dei segnali di tensione e intervento con tecniche di de-escalation;
- Tutela degli operatori sanitari, riducendo il carico comunicativo e prevenendo l'escalation di conflitti;
- Contributo alla creazione di un ambiente sicuro, sereno e rispettoso per utenti, familiari e personale.

3. Durata, modalità e presenza

• Durata: 12 mesi, nel limite della sperimentazione regionale. L'eventuale proroga dell'incarico originario è consentita, in via eccezionale, al solo fine di completare il progetto e per ritardi non imputabili al collaboratore, ferma restando la misura del compenso pattuito in sede di affidamento dell'incarico. Per gli incarichi stagionali si considera il periodo di mesi 4 (tra Giugno e Settembre).

• Monte ore: massimo 1.750 ore annue (equivalenti a circa 33 ore settimanali)

• Presenza in attività: di norma articolata in periodi di 6 ore, collocati nelle fasce giornaliere e nei giorni della settimana individuati dall'Azienda sulla base delle statistiche interne di maggiore criticità per il Pronto Soccorso.

• **È richiesta la disponibilità alla flessibilità della presenza in attività anche nei giorni festivi e prefestivi, serali e notturni in relazione ai dati di affluenza e criticità.** Si sottolinea che pur nel quadro

“documento firmato digitalmente”

della flessibilità organizzativa, saranno in ogni caso rispettati i tempi di riposo e i principi a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, in conformità alla normativa vigente.

• È richiesta la disponibilità a frequentare un apposito corso formativo preliminare all'avvio dell'attività per un corretto inserimento nel contesto organizzativo di lavoro.

4. Compenso e sede di assegnazione:

Il compenso annuo lordo massimo è fissato in € 35.000,00, al lordo di oneri fiscali e previdenziali.

Il compenso orario è pari a € 20,00/ora al lordo di oneri fiscali e previdenziali, corrisposto dietro presentazione di regolare fattura elettronica, per prestazioni professionali quantificate in un massimo di 145 ore mensili, da liquidarsi in rate mensili in base all'attività effettivamente svolta, previo rilascio di attestazione redatta a cura del Responsabile della Struttura o suo delegato.

Di seguito, le sedi di assegnazione:

- n. 1 Facilitatori Relazionali presso il Pronto Soccorso del P.O di Lucca;
- n. 2 Facilitatori Relazionali presso il Pronto Soccorso del P.O di Piombino (Giugno - Settembre);
- n. 1 Facilitatori Relazionali presso il Pronto Soccorso del P.O di Portoferraio (Giugno - Settembre);

5. Requisiti di ammissione

Generali

- Cittadinanza italiana, UE o equiparata.
- Godimento dei diritti civili e politici.
- Assenza di cause ostative a contrattare con la Pubblica Amministrazione.
- Non essere in quiescenza o dipendenti a tempo indeterminato della PA.

Specifici

- Titolo di studio (nel caso di conseguimento del titolo di studio all'estero, il candidato dovrà indicare, ai sensi dell'art. 38 del D.Lgs. 165/2001, gli estremi del provvedimento di riconoscimento del titolo di studio accademico):
 - A) Laurea triennale in una delle seguenti classi (numero di classe di laurea domanda):
 - L12 Mediazione Linguistica e titoli equipollenti/equiparati;
 - L19 Scienze dell'Educazione e Formazione e titoli equipollenti/equiparati;
 - L20 Scienze della Comunicazione e titoli equipollenti/equiparati;
 - L24 Scienze e Tecniche psicologiche e titoli equipollenti/equiparati;
 - L37 Scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace e titoli equipollenti/equiparati;
 - L39 Scienze del servizio sociale e titoli equipollenti/equiparati;
 - B) Saranno ammissibili le ulteriori seguenti classi di laurea dell'area umanistica o sociale, purchè il piano di studi o il curriculum evidenzino coerenza con le funzioni di mediazione, comunicazione e gestione del pubblico proprie del profilo di Facilitatore (desumibile dal piano di studi o da cv che devono essere obbligatoriamente allegati, a pena di esclusione):
 - L1 Beni culturali e titoli equipollenti/equiparati;
 - L10 Lettere e titoli equipollenti/equiparati;
 - L11 Lingue e culture moderne e titoli equipollenti/equiparati;
 - L18 Scienze dell'economia e della gestione aziendale e titoli equipollenti/equiparati;
 - L3 Discipline delle arti figurative, della musica, dello spettacolo e della moda e titoli equipollenti/equiparati;
 - L33 Scienze economiche e titoli equipollenti/equiparati;
 - L36 Scienze Politiche e delle relazioni internazionali e titoli equipollenti/equiparati;
 - L40 Sociologia e titoli equipollenti/equiparati;
 - L42 Storia e titoli equipollenti/equiparati;
 - L5 Filosofia e titoli equipollenti/equiparati;

- L6 Geografia e titoli equipollenti/equiparati;
- L14 Scienze dei servizi giuridici e titoli equipollenti/equiparati;
- L15 Scienze del turismo e titoli equipollenti/equiparati;

Saranno oggetto di particolare considerazione da parte della Commissione:

- Formazione documentata: da dimostrare mediante attestati rilasciati da enti di formazione riconosciuti, certificazioni o dichiarazioni sostitutive ai sensi del D.P.R. 445/2000 che riportino chiaramente il percorso seguito e le competenze acquisite attinenti con il profilo oggetto del presente bando;
- Esperienza: da dimostrare tramite contratti, certificazioni di servizio o dichiarazioni sostitutive di certificazione DPR 445/2000 maturata in contesti pubblici o privati di gestione del pubblico, mediazione, relazionale, ambienti complessi o ad alta pressione. La conoscenza di lingue straniere da attestare mediante presentazione di certificazioni acquisite

Incompatibilità

Il conferimento dell'incarico è incompatibile con l'esercizio delle attività professionali sanitarie direttamente riferite alla cura clinica dei pazienti (in particolare: medici, infermieri, ostetriche, tecnici sanitari).

La clausola di incompatibilità è da intendersi in senso stretto: non riguarda le professionalità di area psicosociale, educativa o comunicativa, che rappresentano invece un bacino privilegiato per il ruolo di Facilitatore.

6. Competenze richieste (skills)

- Empatia e ascolto attivo;
- Capacità di riconoscere e gestire emozioni e conflitti;
- Tecniche di de-escalation e gestione delle crisi;
- Autocontrollo e resilienza in contesti stressanti;
- Conoscenza delle dinamiche organizzative dei PS (da acquisire nella formazione iniziale aziendale);
- Capacità di instaurare fiducia e mediazione in contesti multiprofessionali.

Le competenze sopra indicate saranno oggetto di valutazione diretta nel colloquio selettivo.

7. Modalità di selezione

La selezione avverrà tramite **valutazione comparativa** dei curricula e **colloquio** condotto da una Commissione aziendale appositamente nominata.

• Valutazione curricula: max 40 punti

- titoli formativi e attestati (documentati con modalità conformi al DPR 445/2000);
- esperienze professionali certificate o autocertificate;
- ulteriori titoli o attività affini.

Le pubblicazioni per essere oggetto di valutazione, devono essere allegate e non possono essere autocertificate.

Nell'ambito di tale categoria, il relativo punteggio verrà attribuito dalla Commissione secondo il suo prudente apprezzamento, e con adeguata motivazione.

Sarà tenuta in particolare considerazione la conoscenza di lingue straniere da attestare mediante presentazione di certificazioni acquisite.

I titoli di studio ed i periodi di servizio utilizzati come requisito di ammissione non saranno ulteriormente valutati ai fini dell'attribuzione del punteggio.

La Commissione di Valutazione procederà alla valutazione dei titoli dopo lo svolgimento del colloquio, limitatamente ai candidati che hanno superato quest'ultimo.

Ammissione /esclusione candidati e diario del colloquio:

L'elenco dei candidati ammessi e il diario dell'eventuale colloquio saranno pubblicati sul sito ufficiale sul sito internet dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest: www.uslnordovest.toscana.it > Avvisi, bandi, graduatorie > Avvisi di selezione pubblica.

La suddetta pubblicazione ha valore di notificazione a tutti gli effetti.

Ai candidati esclusi verrà data comunicazione mediante posta elettronica certificata all'indirizzo reso noto dai candidati stessi nella istanza di partecipazione.

• Colloquio: max 60 punti

finalizzato a verificare motivazione, competenze comunicative e relazionali, capacità di gestione dei conflitti e delle emozioni;

- potrà includere simulazioni o domande di scenario per valutare l'efficacia delle tecniche di de-escalation e mediazione.

La prevalenza del colloquio (60%) è motivata dal carattere eminentemente relazionale del ruolo.

È richiesta una soglia minima di **36/60 punti** al colloquio per l'idoneità.

I candidati che non si presenteranno a sostenere il colloquio nel giorno, ora e sede prestabilita saranno considerati rinunciatari alla selezione, qualunque sia la causa dell'assenza, anche se non dipendente dalla loro volontà.

8. Modalità e termini di presentazione della domanda

La domanda di partecipazione, redatta in carta semplice, datata e sottoscritta, corredata da fotocopia di documento di identità in corso di validità, dovrà essere inviata **esclusivamente a mezzo PEC personale** all'indirizzo: direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it entro le ore **23:59 del 14/05/2026**, per effetto della Pubblicazione del presente Avviso sul sito internet aziendale, avvenuto in data 30/04/2026.

Il giorno di pubblicazione non rientra nel computo dei 15 giorni utili per la presentazione delle istanze.

Nell'oggetto della PEC dovrà essere riportata la dicitura:

“LPFACPS-4” Domanda di partecipazione all'Avviso pubblico per Facilitatori relazionali nei Pronto Soccorso”.

Alla domanda devono essere allegati, in un unico file PDF (max 10 MB):

1. Curriculum formativo e professionale, datato e firmato, redatto in forma di dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000.
2. Copia fronte/retro di documento di identità valido.
3. Copia dei titoli di studio, attestati e certificazioni.
4. Elenco datato e firmato degli allegati.

La validità della pec è subordinata all'utilizzo da parte dei candidati di casella di posta elettronica certificata PERSONALE.

È escluso qualsiasi altro mezzo di consegna o trasmissione.

Il termine fissato per la presentazione delle domande e dei documenti è perentorio e non si terrà conto alcuno delle domande, dei documenti e dei titoli comunque presentati dopo la scadenza del termine stesso, qualunque sia la causa del ritardato arrivo.

Il mancato rispetto dei termini sopra descritti determina l'esclusione dalla procedura di cui trattasi.

9. Conferimento dell'incarico

L'incarico sarà conferito con provvedimento del Direttore del Dipartimento Risorse Umane. Il rapporto instaurato è di collaborazione libero-professionale e non costituisce rapporto di lavoro subordinato.

La Commissione redigerà una graduatoria di merito dei candidati idonei contenente il punteggio complessivo attribuito a ciascun concorrente.

La graduatoria dei candidati idonei sarà approvata da questa Azienda con apposito provvedimento e resterà aperta per mesi 24 (ventiquattro) e potrà essere eventualmente utilizzata, attraverso il sistema dello scorrimento, anche in caso di recesso anticipato da parte del professionista sottoscrittore del contratto di affidamento incarico.

L'incarico sarà attribuito ai primi 4 candidati che avranno riportato il punteggio maggiore sulla base di una graduatoria formulata dalla Commissione e pubblicata sul sito aziendale sotto la sezione del sito istituzionale www.uslnordovest.toscana.it > Avvisi, bandi, graduatorie > Avvisi di selezione pubblica.

Al fine di adempiere agli obblighi di legge di cui al D.Lgs. 33/2013, il curriculum verrà pubblicato sul sito web con le modalità utilizzate in Azienda in caso di affidamento dell'incarico.

Al professionista dichiarato vincitore verrà fatto sottoscrivere un contratto d'opera libero professionale, ai sensi degli art.2222 e seguenti del Codice Civile.

10. Norme finali

- Obbligo per il professionista di stipulare polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi per la copertura della colpa grave e per infortuni valide per tutta la durata del contratto.
- L'Azienda si riserva la facoltà di revocare, sospendere o non procedere all'affidamento per mutate esigenze organizzative.
- Trattamento dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.
- L'Azienda si riserva la facoltà di revocare, sospendere o non procedere all'affidamento per mutate esigenze organizzative.
- Trattamento dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Per eventuali informazioni gli interessati potranno rivolgersi alla U.O.C Politiche delle Risorse Umane, assunzioni e rapporti con Estar (Tel. 0585657773) indirizzo email: assunzioni.lucca@uslnordovest.toscana.it e federica.costa@uslnordovest.toscana.it

Pisa, li 30/04/2026

FTO IL DIRETTORE GENERALE
Dr.ssa Maria Letizia Casani

ALLEGATO A

Schema di domanda di partecipazione all'Avviso pubblico per il conferimento di incarichi libero professionali di Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso dell' Azienda USL Toscana Nord Ovest.

All' U.O.C Politiche delle Risorse Umane, Assunzione e Rapporti con Estar
dell' Azienda USL Toscana Nord Ovest

PEC: direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

In riferimento all'Avviso pubblico di procedura comparativa per titoli e colloquio per il conferimento di incarichi libero-professionali di Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso, approvato con n. 1107 del 10/11/2025 e n. n. 11 del 07/01/2026.

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a a _____ (Prov.) il //
residente a _____ CAP _____
Via/Piazza _____ n. _____
Codice Fiscale _____
Telefono _____
E-mail _____
PEC _____

CHIEDE

di essere ammesso/a a partecipare alla procedura selettiva per il conferimento di incarichi libero professionali di **Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso** dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest, **di cui all'Avviso pubblico approvato con atto n. n. 1107 del 10/11/2025 e n. 11 del 07/01/2026**

DICHIARA

(ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR 445/2000, consapevole delle responsabilità penali in caso di dichiarazioni mendaci – art. 76 DPR 445/2000)

1. di essere cittadino/a _____ (specificare Stato);
2. di godere dei diritti civili e politici;
3. di non essere stato/a destituito/a o dispensato/a dall'impiego presso Pubbliche Amministrazioni;
4. di non trovarsi in stato di quiescenza e di non essere dipendente a tempo indeterminato di Pubbliche Amministrazioni;
5. di non avere riportato condanne penali e di non avere procedimenti penali pendenti (ovvero di avere le seguenti condanne/procedimenti: _____);
6. di non avere cause ostative a contrattare con la Pubblica Amministrazione;
7. di possedere il seguente titolo di studio:
 - Laurea triennale in _____ conseguita presso _____ il // ____ con votazione _____;

- (eventuale) Laurea magistrale in _____ conseguita presso _____ il // ____ con votazione _____;

8. di possedere la seguente formazione specifica (indicare corsi/attestati/documenti allegati):

_____;

9. di avere maturato esperienza professionale almeno biennale in contesti pubblici o privati, come segue:

- Ente/Struttura _____, periodo dal // al //, attività svolta: _____;
- Ente/Struttura _____, periodo dal // al //, attività svolta: _____;

10. di non appartenere alle professioni sanitarie direttamente coinvolte nella cura clinica dei pazienti (medici, infermieri, ostetriche, tecnici sanitari);

11. di essere a conoscenza che la funzione di Facilitatore richiede neutralità e terzietà rispetto ai processi clinici e che il proprio ruolo sarà esclusivamente relazionale e non sanitario;

12. di accettare le condizioni previste dall'Avviso pubblico, incluse le modalità di selezione e di valutazione (curriculum max 40 punti, colloquio max 60 punti, soglia minima 36/60 al colloquio);

13. di acconsentire al trattamento dei dati personali per le finalità legate alla presente procedura, ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

ALLEGATI

Alla presente domanda si allegano, in un unico file PDF (max 10 MB):

1. Curriculum formativo e professionale, datato e firmato, redatto come dichiarazione sostitutiva ex DPR 445/2000;
2. Copia fronte/retro di un documento di identità valido;
3. Eventuali titoli di studio, attestati e certificazioni, e pubblicazioni;
4. Elenco datato e firmato dei documenti allegati.

Data _____

Firma leggibile e per esteso _____

ALLEGATO B - Schema di Curriculum formativo e professionale

(Dichiarazione sostitutiva di certificazione e atto di notorietà – artt. 46 e 47 DPR 445/2000)

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il // ____

residente in _____ CAP _____ Via/Piazza _____

Codice Fiscale _____

consapevole delle responsabilità penali previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e della possibilità di verifiche da parte dell'Amministrazione,

DICHIARA di possedere i seguenti titoli e requisiti:

1. Titoli di studio

**Titolo Istituto/Università Data
conseguimento Votazione Note**

Laurea triennale in _____

Laurea magistrale/specialistica in
_____ (se presente)

Altri titoli accademici/post-lauream (master,
corsi, ecc.)

2. Formazione specifica (comunicazione, mediazione, deescalation, gestione pubblico)

Corso/Attestato Ente formatore Data Durata/CFU/ore Note

(Allegare copia attestati o dichiarazione sostitutiva di conformità)

3. Esperienze professionali (almeno biennali)

Ente/Struttura Tipo ente (pubblico/privato) Periodo (da-a) Mansioni svolte Ore/sett.

(Indicare esperienze di gestione del pubblico, mediazione, contesti complessi; allegare certificazioni o dichiarazioni sostitutive di servizio)

4. Competenze trasversali (skills)

(da descrivere sinteticamente – saranno oggetto di valutazione diretta al colloquio)

- Empatia e ascolto attivo: _____
- Gestione conflitti / de-escalation: _____
- Capacità di mediazione in ambienti complessi: _____
- Resilienza e autocontrollo: _____
- Altro: _____

5. Pubblicazioni / attività formative (se pertinenti), (le pubblicazioni per essere oggetto di valutazione, devono essere allegate e non possono essere autocertificate).

Titolo/Attività Anno Ruolo (es. relatore, discente) Ente/Evento Note

Dichiara inoltre di essere a conoscenza che la valutazione delle competenze relazionali e comunicative (skills) avverrà principalmente in sede di colloquio.

Luogo e data _____

Firma leggibile e per esteso _____

ALLEGATO C - Griglia di valutazione

1. Valutazione Curriculum (max 40 punti)

Voce	Criteri di valutazione	Punteggio massimo
Titoli di studio	Laurea triennale coerente (psicologica, educativa, sociale, comunicativa o affini). Laurea magistrale/specialistica o master post-lauream in ambiti pertinenti	10
Formazione specifica	Attestati/corsi in comunicazione, mediazione conflitti, tecniche di de-escalation, gestione del pubblico, psicologia sociale.	10
Esperienza Professionale	Esperienza certificata (minimo biennale) in contesti pubblici/privati di gestione pubblico, mediazione relazionale o ambienti complessi. Ulteriore esperienza oltre i 2 anni	15
Altri titoli/attività	Attività formative, pubblicazioni, partecipazione a progetti attinenti	5

Totale Curriculum: _____ / 40 punti

2. Valutazione Colloquio (max 60 punti)

Voce	Criteri di valutazione	Punteggio massimo
Motivazione e consapevolezza del ruolo	Comprensione della natura non sanitaria, funzione terza e di mediazione del Facilitatore.	10
Competenze comunicative	Chiarezza, capacità di ascolto attivo, empatia.	15
Gestione dei conflitti	Capacità di descrivere tecniche/strategie di de-escalation; simulazioni o esempi pratici.	15
Resilienza e autocontrollo	Capacità di mantenere calma e neutralità in situazioni di stress.	10
Capacità di mediazione in contesti complessi	Abilità nel gestire dinamiche tra sala d'attesa e aree di cura, equilibrio tra utenza e operatori.	10

Totale Colloquio: _____ / 60 punti

3. Esito complessivo

- **Punteggio totale:** _____ / 100 punti
- **Soglia minima di idoneità al colloquio:** 36/60 punti
- **Giudizio finale:** Idoneo / Non idoneo

Note della Commissione:

Data _____

Il Presidente _____

I Componenti _____