



Regione Toscana
Azienda USL Toscana Sud Est
Sede legale: Via Calamandrei n. 173 – 52100 Arezzo (AR)
Cod. Fisc./P.IVA 02236310518

**AVVISO
PUBBLICO DI PROCEDURA COMPARATIVA PER TITOLI E COLLOQUIO,
FINALIZZATA AL CONFERIMENTO DI N. 6 INCARICHI LIBERO-
PROFESSIONALI DI FACILITATORE RELAZIONALE NEI PRONTO
SOCCORSO DELL'AZIENDA USL TOSCANA SUD EST**

AVVISO PUBBLICATO:

- SUL SITO INTERNET DELL'AZIENDA USL TOSCANA SUD EST: www.uslsudest.toscana.it – Albo pretorio – sezione “Bandi di Gara e Avvisi”
- SUL PORTALE InPA: www.inpa.gov.it – cod. LPFACPS_AUSLTSE

**SCADE IL GIORNO
27/11/2025**

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. 1073 del 10.11.2025 l'Azienda Usl Toscana Sud Est indice il presente avviso per la formazione di un elenco di candidati idonei al conferimento di n. 6 incarichi libero-professionali di Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso.

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 MODALITA' E PRESENZA

- **Durata:**

- N. 4 incarichi di 12 mesi ciascuno, 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;
- N. 2 incarichi di 4 mesi ciascuno da giugno a settembre, 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

- **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 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 lordo massimo è fissato in € 35.000,00, al lordo di oneri fiscali e previdenziali, per gli incarichi di durata annuale ed in € 11.666,67, al lordo di oneri fiscali e previdenziali, per gli incarichi di durata quadrimestrale.

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 ratei mensili in base all'attività effettivamente svolta, previo rilascio di attestazione redatta a cura del Responsabile della Struttura o suo delegato.

I 6 Facilitatori, come indicato da Regione Toscana, saranno assegnati come segue:

- n. 2 facilitatori per il Pronto Soccorso dell'Ospedale Misericordia di Grosseto (incarichi annuali)
- n. 2 facilitatori per il Pronto Soccorso del Presidio Ospedaliero San Donato Arezzo (incarichi annuali)
- n. 2 facilitatori per il Pronto Soccorso dell'Ospedale San Giovanni Di Dio di Orbetello (incarichi 4 mesi)

5. REQUISITI DI AMMISSIONE

Requisiti generali:

1. cittadinanza italiana o in alternativa appartenenza ad uno stato membro dell'Unione Europea alle condizioni di cui all'art. 3 del DPCM 174/94, si applicano inoltre le disposizioni di cui all'art. 7 L. 97/2013;
2. godimento dei diritti civili e politici;
3. Assenza di cause ostative a contrattare con la Pubblica Amministrazione.
4. non essere ex dipendente in quiescenza o dipendente a tempo indeterminato o di una pubblica amministrazione;

Requisiti 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):
 - Laurea triennale in una delle seguenti classi:
 - L12 Mediazione Linguistica e titoli equipollenti;
 - L19 Scienze dell'Educazione e Formazione e titoli equipollenti;

- L20 Scienze della Comunicazione e titoli equipollenti;
 - L24 Scienze e Tecniche psicologiche e titoli equipollenti;
 - L37 Scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace e titoli equipollenti;
 - L39 Scienze del servizio sociale e titoli equipollenti;
- 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 almeno biennale: 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.

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. MODALITA' DI SELEZIONE

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

• Valutazione comparativa 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.

• Colloquio: max 60 punti

Ammissione /esclusione candidati e diario del colloquio:

L'elenco dei candidati ammessi e il diario del colloquio saranno pubblicati sul Portale del Reclutamento InPA del Dipartimento della Funzione Pubblica (www.inpa.gov.it) nella sezione dedicata all' Avviso in

oggetto e sull'Albo pretorio del sito internet dell'Azienda UsI Toscana Sud Est (www.uslsudest.toscana.it) nella sezione "Bandi di gara e Avvisi"

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.

Il colloquio:

- sarà 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 rinunciare alla selezione, qualunque sia la causa dell'assenza, anche se non dipendente dalla loro volontà.

8. MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

• La domanda di partecipazione dovrà essere presentata esclusivamente in via telematica, a pena di esclusione, compilando l'apposito modello di domanda online collegandosi al Portale del Reclutamento InPA del Dipartimento della Funzione Pubblica raggiungibile sulla rete Internet all'indirizzo **www.inpa.gov.it**, nella sezione dedicata al presente avviso (AVVISO PUBBLICO DI PROCEDURA COMPARATIVA PER TITOLI E COLLOQUIO, FINALIZZATA AL CONFERIMENTO DI N. 6 INCARICHI LIBERO-PROFESSIONALI DI FACILITATORE RELAZIONALE NEI PRONTO SOCCORSO DELL'AZIENDA USL TOSCANA SUD EST - Codice avviso **LPFACPS_AUSLTSE**), previa registrazione nel Portale stesso ed inserimento delle proprie informazioni curriculari nelle sezioni specifiche relative al curriculum vitae.

Per accedere al Portale sarà possibile selezionare uno dei sistemi di identificazione di cui all'articolo 64, commi 2-quater e 2-nonies, del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID);
- Carta d'Identità Elettronica (CIE);
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- electronic IDentification Authentication and Signature (eIDAS)

• La presentazione della domanda e la relativa documentazione potrà avvenire **entro le ore 23:59 del 27/11/2025 ultimo giorno di pubblicazione del presente avviso** sul Portale del Reclutamento InPA del Dipartimento della Funzione Pubblica e sull'Albo pretorio del sito internet dell'Azienda UsI Toscana Sud Est.

Durante tale periodo sarà possibile, per la/il candidata/o, modificare o integrare la manifestazione di interesse, anche se già precedentemente inviata: in tal caso sarà presa in considerazione esclusivamente l'ultima manifestazione di interesse presentata in ordine di tempo.

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

Le/I candidate/i devono obbligatoriamente inserire nella manifestazione di interesse online un indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) che sarà utilizzato come domicilio digitale.

• Alla domanda devono essere allegati:

1. Copia fronte/retro di documento di identità valido.
2. Copia dei titoli di studio, attestati e certificazioni.

La domanda verrà considerata presentata nel momento in cui la/il candidata/o, concludendo correttamente la procedura di cui al precedente capoverso, riceverà dal sistema il messaggio di avvenuto inoltro della domanda con relativo codice candidatura.

Il codice candidatura dovrà essere conservato dalla/dal candidata/o ai fini delle successive comunicazioni.

Per supporto ed assistenza relativi alla compilazione della domanda le/i candidate/i possono contattare il servizio di supporto attraverso la chat presente sul Portale.

È escluso qualsiasi altro mezzo di trasmissione della domanda.

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.

L'Azienda USL Toscana Sud Est non si assume responsabilità alcuna nel caso di irreperibilità presso il domicilio digitale comunicato, né per la dispersione di comunicazioni dipendente da incuria, da inesatta indicazione o tardiva comunicazione di variazione dell'indirizzo.

Le dichiarazioni rese dalla/dal candidata/o, all'interno della domanda online, saranno considerate ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà/certificazione, e saranno soggette a quanto previsto dagli articoli 75 e 76 del medesimo D.P.R. in materia di decadenza dai benefici e responsabilità penale in caso di dichiarazioni non veritiere.

9.CONFERIMENTO DELL'INCARICO

L'incarico sarà conferito mediante stipula di contratto di lavoro autonomo; 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 Determinazione del Direttore della UOC Rapporti di Lavoro non dipendenti e resterà valida per 24 mesi a decorrere dalla data di approvazione della stessa 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 6 (sei) candidati che avranno riportato il punteggio maggiore sulla base della graduatoria formulata dalla Commissione e pubblicata sul Portale del Reclutamento InPA del Dipartimento della Funzione Pubblica (www.inpa.gov.it) nella sezione dedicata all' Avviso in oggetto e sull'Albo pretorio del sito internet dell'Azienda UsI Toscana Sud Est (www.uslsudest.toscana.it) nella sezione "Bandi di gara e Avvisi".

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 e per infortuni, comprensiva della copertura per colpa grave, con validità pari a 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

Per ogni eventuale informazione gli interessati potranno rivolgersi alla U.O.C. Rapporti di lavoro non dipendenti Azienda UsI Toscana Sud Est – sede operativa di Arezzo, in orario di Ufficio (tel. 0575/254307).

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

**Il Direttore Generale
Azienda Usl Toscana Sud Est
(Dott. Marco Torre)**