

REGIONE  
TOSCANA



## AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA PISANA

Spedali Riuniti di S. Chiara – Ospedale di rilievo nazionale e di alta specializzazione

**U.O. Politiche e Gestione delle Risorse Umane**

Direttrice Gabriella Pellegrini

Scadenza 9/01/2026

**ADEGUAMENTO DEI REQUISITI E RIAPERTURA TERMINI AVVISO PUBBLICO DI PROCEDURA COMPARATIVA PER TITOLI E COLLOQUIO, FINALIZZATA AL CONFERIMENTO DI N. 4 INCARICHI LIBERO-PROFESSIONALI DI FACILITATORE RELAZIONALE NEI PRONTO SOCCORSO DEL SSR TOSCANO - sede: UO Medicina d'Urgenza e di Pronto Soccorso Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana**

### **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 della Direttrice Generale n. 1210 del 11/11/2025 e Delibera della Direttrice Generale n. 1441 del 29/12/2025 l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana indice il presente avviso per la formazione di un elenco di candidati idonei al conferimento di incarichi libero-professionali di Facilitatore relazionale nei Pronto Soccorso.

**SI SPECIFICA CHE LE ISTANZE DI PARTECIPAZIONE PERVENUTE CON RIFERIMENTO ALLA SELEZIONE INDETTA CON DELIBERA DELLA DIRETTRICE GENERALE N. 1210 DEL 11/11/2025, CON SCADENZA PRESENTAZIONE DOMANDE IN DATA 28/11/2025 ORE 23.59 SARANNO AUTOMATICAMENTE TENUTE IN CONSIDERAZIONE E VALUTATE CON I CRITERI DI CUI AL PRESENTE AVVISO. QUALORA I SUDDETTI CANDIDATI RITENESSERO DI VOLER INTEGRARE I CONTENUTI DELLA PRECEDENTE DOMANDA SONO INVITATI A PRESENTARE NUOVA ISTANZA DI PARTECIPAZIONE AL PRESENTE BANDO IN SOSTITUZIONE DELLA PRECEDENTE NEI TERMINI DI SEGUITO INDICATI.**

### **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.
- 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 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.

La prestazione professionale si svolgerà presso l'UO Medicina d'Urgenza e di Pronto Soccorso dell'AOUP- con sede a Cisanello- Pisa.

### 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 da specificare nella 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.

La Commissione esaminatrice è nominata con deliberazione della Direttrice Generale ed è composta da 3 componenti scelti tra i Dirigenti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato dell'Azienda, in possesso di comprovata esperienza e preparazione nelle materie di selezione.

Il segretario è individuato tra i dipendenti dell'Azienda appartenente al Ruolo Amministrativo nell'Area degli Assistenti o dei Professionisti della Salute e dei Funzionari.

### • **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.

I titoli utili ai fini dell'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 del colloquio saranno pubblicati sul sito internet dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana [www.ao-pisa.toscana.it](http://www.ao-pisa.toscana.it) → **Concorsi e Selezioni** → **Procedure comparative ex art. 7 c. 6 D.Lgs 165/01**.

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

Le domande di partecipazione alla procedura selettiva dovranno essere presentate esclusivamente in forma telematica connettendosi al seguente link:

[https://gru-concorsi.ssr.toscana.it/exec/Jet/%5EJuMpMenus0?HEADURL=/exec/htmls/static/whrpx/loginconcorsiweb/pxloginconc\\_grutos90101.html&USERNAME=ANONIMO\\_CONCORSI\\_90101&LOGOUT\\_%20PAGE=.CLOSE&NEWLOGIN=YES](https://gru-concorsi.ssr.toscana.it/exec/Jet/%5EJuMpMenus0?HEADURL=/exec/htmls/static/whrpx/loginconcorsiweb/pxloginconc_grutos90101.html&USERNAME=ANONIMO_CONCORSI_90101&LOGOUT_%20PAGE=.CLOSE&NEWLOGIN=YES)

Le domande devono pervenire, a pena di esclusione, entro le **ore 23:59** del 9/01/2026, per effetto della Pubblicazione del presente Avviso sul sito internet aziendale, avvenuto in data 30/12/2025.

Il giorno di pubblicazione non rientra nel computo dei 10 giorni utili per la presentazione delle istanze.

Il termine di presentazione delle domande è perentorio. La domanda verrà considerata presentata nel momento in cui il candidato, concludendo correttamente la procedura come da istruzioni allegate al presente avviso, riceverà all'indirizzo mail indicato in sede di registrazione una copia riepilogativa della domanda di partecipazione in cui in alto a sinistra sarà presente la data di chiusura e il codice identificativo della domanda.

La chiusura della domanda NON consentirà ulteriori modifiche e pertanto si consiglia di effettuare tale operazione solo dopo aver verificato la completezza e correttezza dei dati inseriti. Si precisa, comunque, che nel caso siano trasmesse al sistema, dal medesimo candidato, più domande chiuse verrà presa in considerazione e valutata solo l'ULTIMA trasmessa. Il codice identificativo della domanda dovrà essere conservato dal candidato/candidata poiché, nelle successive fasi della procedura selettiva, i candidati/le candidate, ai fini del rispetto della normativa privacy, saranno identificati con tale codice, ad eccezione della graduatoria finale di merito in cui saranno pubblicati il nome e il cognome del/la candidato/a. Al fine di evitare sovraccarichi del sistema, dei quali l'Azienda non si assume responsabilità alcuna, si consiglia di non inoltrare la domanda in prossimità della scadenza dei termini. Non è ammessa, ed è pertanto priva di effetti, l'eventuale presentazione di ulteriore documentazione successivamente alla scadenza dei termini così come la presentazione della domanda con modalità diverse da quelle sopra indicate. I/Le candidati/e saranno identificati mediante il codice identificativo della domanda generato dal sistema.

**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 della Direttrice della U.O. Politiche e Gestione delle 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 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 4 candidati che avranno riportato il punteggio maggiore sulla base della graduatoria formulata dalla Commissione e pubblicata sul sito aziendale sotto la sezione **[www.ao-pisa.toscana.it](http://www.ao-pisa.toscana.it) → Concorsi e Selezioni → Procedure comparative ex art. 7 c. 6 D.Lgs 165/01.**

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 eventuali informazioni gli interessati potranno rivolgersi alla I.F.O. Gestione Collaborazioni Esterne dell'U.O. Politiche e Gestione delle Risorse Umane (tel. 050/996363-3942-3943 E-mail [m.nencioni@ao-pisa.toscana.it](mailto:m.nencioni@ao-pisa.toscana.it)) dalle ore 10,00 alle ore 12,00 dal lunedì al venerdì oppure consultare il sito internet [www.ao-pisa.toscana.it](http://www.ao-pisa.toscana.it) alla sezione [Concorsi e Selezioni](#) - Procedure comparative ex art. 7 c. 6 D.Lgs 165/01

Pisa li 30/12/2025

**La Direttrice Generale AOUP**  
**Avv. Katia Belvedere**