



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma**

# **AOU Parma**

Concorso pubblico per titoli ed esami per la copertura  
a tempo indeterminato di n. 15 posti di  
Assistente Tecnico  
- Area degli Assistenti -

**PROVA SCRITTA 01**

- 
- 1 **La CUR:** A00001
- A** si occupa della localizzazione del chiamante
  - B** deve effettuare l'intervista con l'utente in un tempo massimo di 90 secondi
  - C** può inviare contestualmente sia la scheda contatto che la fonia al PSAP 2 competente e per conoscenza a un altro PSAP2

- 
- 2 **La Postazione di Lavoro di un operatore Tecnico è composta da:** A00002
- A** idonei arredi
  - B** solo cuffie
  - C** solo un telefono in tecnologia VOIP, cuffie e microfono

- 
- 3 **Il sistema di telecomunicazione della CUR:** A00003
- A** è costituito da due centrali telefoniche di elevata affidabilità in configurazione master e slave
  - B** le centrali telefoniche utilizzano la tecnologia TDM per le comunicazioni primarie
  - C** prevede un registratore vocale in doppia tecnologia (TDM e VoIP) che conserva esclusivamente le comunicazioni in ingresso

- 
- 4 **Sono dati ritenuti fondamentali per la misurazione della qualità del Servizio:** A00004
- A** tempi di risposta del PSAP1
  - B** numero di operatori della CUR in turno
  - C** chiamate non risposte (perse/abbandonate) dal PSAP1 entro/dopo 2 squilli

- 
- 5 **Con il Sistema di Monitoraggio Dati Centralizzato 112 i dati sono resi disponibili:** A00005
- A** a livello regionale, alle Prefetture-UTG sedi di capoluogo di Regione
  - B** a livello locale, solo ai PSAP2.
  - C** a livello centrale, al Ministero dell'Interno e al Ministero della Salute

- 
- 6 **La Struttura della Centrale Unica di Risposta:** A00006
- A** deve essere progettata e costruita in modo da garantire la disponibilità 24h per 365gg del servizio
  - B** ha ambienti idonei esclusivamente per ospitare gli operatori, mentre le apparecchiature necessarie per il funzionamento sono locate in un'altra struttura
  - C** per gestire single point of failure o colli di bottiglia strutturali

- 
- 7 A00007  
**Cosa prevede il Disciplinare tecnico operativo Standard del servizio "NUE 112" in merito alle modalità operative di trasferimento della chiamata?**
- A** Solo nei casi di eventi eccezionali e di estrema gravità, ove tutti gli operatori del PSAP2 competente non fossero contattabili al momento del tentativo di trasferimento della chiamata, informato il referente di turno della CUR, l'Operatore usa l'apposita Linea di Sollecito, per trasferire la scheda contatto e la fonia
  - B** In caso il 50% degli operatori in turno fosse impegnato con le chiamate in attesa di essere prese in carico da un singolo PSPA 2, l'operatore della CUR decide di attivare la modalità di messa in attesa
  - C** Sempre, in caso di attesa alla risposta del PSAP 2 superiore a 40 secondi, l'operatore trasferisce la chiamata sulla "coda" del PASP 2 e inoltra la scheda contatto per procedere all'immediata gestione delle ulteriori chiamate in ingresso
- 
- 8 A00008  
**Il Disciplinare Tecnico Standard, in merito alle Gestione di alert automatico prevede che:**
- A** le Forze di polizia provvedono a fornire e aggiornare l'elenco degli utenti che hanno comunicato l'attivazione di un allarme telefonico automatico
  - B** è facoltà del PSAP2 chiedere il blocco temporaneo esclusivamente in relazione all'inoltro totale (no scheda/no fonia)
  - C** nel caso di un'utenza non ancora censita nell'Applicativo NUE 112, l'operatore non inoltra la scheda contatto
- 
- 9 A00009  
**Le chiamate di competenza della Polizia Locale possono essere inoltrate direttamente dalla CUR:**
- A** previo parere favorevole della commissione ex art 75-bis
  - B** se la sala operativa della Polizia Locale è attiva h24 indipendentemente dal numero di operatori in turno
  - C** per eventi definiti in base ad accordi locali
- 
- 10 A00010  
**In caso di eventi di competenza delle Forze dell'Ordine:**
- A** inoltra la chiamata alla F.O. indicata dal PCCT fornita dalla Prefettura-UTG
  - B** l'operatore della CUR trasferisce la chiamata alla F.O. richiesta dall'utente
  - C** in presenza sullo stesso territorio di Polizia di Stato e Carabinieri ed in assenza di PCCT, la ripartizione delle chiamate avviene secondo accordi tra i due Enti
- 
- 11 A00011  
**Si ha un'operatività ATTENUATA in caso di:**
- A** fault di componente ridonato
  - B** fault del software per la gestione informatizzata delle schede contatto
  - C** fault dell'intero sistema di registrazione vocale
- 
- 12 A00012  
**La NON OPERATIVITÀ si verifica nei casi di:**
- A** indisponibilità fisica della Sala Operativa
  - B** fault di un componente ridonato nonostante siano disponibili altri componenti utili alla stessa finalità
  - C** impossibilità di gestire le chiamate da telefono VoIP
-

- 
- 13 A00013  
**Qualora la comunicazione con l'utente dovesse cadere durante l'intervista, l'operatore della CUR:**
- A** provvede a richiamare l'utente sulla base dei dati identificativi desumibili dalla scheda contatto
  - B** provvederà a contattare il PSAP2 che richiamerà l'utente
  - C** provvederà a trasmettere la scheda contatto al PSAP2 che richiamerà l'utente
- 
- 14 A00014  
**L'operatore della CUR:**
- A** presta un pubblico servizio
  - B** per le funzioni che espleta, assume la qualifica di "pubblico ufficiale"
  - C** svolge la sua attività nell'ambito della funzione pubblica con poteri tipici e mansioni d'ordine e prestazioni di opera meramente materiale
- 
- 15 A00015  
**Nell'ambito della Cyber Security che cos'è la superficie d'attacco:**
- A** la somma di tutte le parti di un sistema informatico esposte a rischi di sicurezza
  - B** tutte le componenti hardware di un'azienda
  - C** l'insieme degli utenti esposti ad internet
- 
- 16 A00016  
**Il Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR) è:**
- A** il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali immediatamente applicabile in tutti i Paesi dell'Unione Europea
  - B** il Regolamento europeo sull'Intelligenza Artificiale immediatamente applicabile in tutti i Paesi dell'Unione Europea
  - C** il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali applicabile solo in Italia a seguito della modifica del Codice Privacy
- 
- 17 A00017  
**Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:**
- A** il bacino minimo di riferimento di ogni centrale di risposta 116117 è provinciale
  - B** in caso di default del 116117, è previsto che le chiamate vengano esclusivamente deviate alla numerazione dell'Emergenza Sanitaria 118
  - C** il bacino di riferimento di ogni centrale di risposta 116117 è, in fase di sperimentazione, 1 centrale per provincia
- 
- 18 A00018  
**Secondo quanto previsto nel documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117", a regime, il Numero Europeo 116117 non potrà gestire:**
- A** gestione segnalazioni violenza domestica
  - B** aspetti etici/deontologici
  - C** soccorso medico veterinario animali affetto/protetti/reddito
- 
- 19 A00019  
**Il Numero Europeo 116 117:**
- A** è un numero di chiamata rapida e non necessita di prefisso
  - B** fornisce solo informazioni
  - C** è il numero unico locale per l'accesso ai servizi di cure mediche di emergenza e altri servizi sanitari
-

- 
- A00020
- 20 Il documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo armonizzato a valenza sociale 116117" definisce un elenco di servizi che il NEA deve erogare. Indicare il servizio per la quale è consigliato fornire una risposta di tipo obbligatoriamente "INFORMATIVO":
- A** modalità di accesso ai MMG/PLS anche in caso di difficoltà di reperimento
  - B** prestazioni e/o consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale
  - C** assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi
- 
- A00021
- 21 Nell'ambito del Servizio del Numero Europeo 116117, chi coordina le regioni sulle modalità di attuazione?
- A** Il Ministero della Salute
  - B** La Commissione Europea con le decisioni 2007/116/CE e del 2009
  - C** Il Presidente della Regione
- 
- A00022
- 22 Il documento "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attuazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117":
- A** prevede che le Regioni e le PPAA richiedano l'autorizzazione all'attivazione del NE 116117 al Ministero della Salute
  - B** è stato siglato dalle Regioni e dalle Province Autonome di Trento e Bolzano nel 2014
  - C** non definisce le linee di indirizzo regionali sui requisiti minimi tecnici e operativi che le Regioni devono garantire per l'attivazione del numero 116117
- 
- A00023
- 23 Tra i set di indicatori in fase di sperimentazione 116117 troviamo:
- A** numero trasferimenti alla C.A (assoluto e su 100.000)
  - B** numero di chiamate trasferite alle varie numerazioni dei servizi sanitari erogabili
  - C** numero chiamate con richieste di contatto con la Continuità Assistenziale
- 
- A00024
- 24 L'operatore del Numero Europeo 116117:
- A** può contattare il medico di continuità assistenziale
  - B** non può inoltrare la richiesta direttamente all'Emergenza Sanitaria
  - C** definisce, in relazione alla gravità riscontrata, se inoltrare la chiamata al Pronto Soccorso
- 
- A00025
- 25 Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:
- A** il Numero Europeo 116117 è un numero a chiamata rapida non necessita di prefisso
  - B** il Numero Europeo 116117 può essere contattato anche da un telefono cellulare bloccato (non funzionante ma acceso) in quanto è un numero di emergenza sanitaria
  - C** il Numero Europeo 116117 Fornisce prestazioni e/o consigli medici di emergenza 7 giorni su 7

- 
- A00026
- 26 **L'European Commission rende noto che il numero 116117 per le chiamate di non urgenza è operativo in due stati membri:**
- A** in Austria (attivo dal 2013) e in Germania (attivo dal 2012)
  - B** in Austria (attivo dal 2012) e in Germania (attivo dal 2013)
  - C** in Grecia (attivo dal 2013) e in Austria (attivo dal 2012)

- 
- A00027
- 27 **Il numero 116117 utilizza i seguenti sistemi di gestione automatica:**
- A** nella fase di attesa della risposta dell'operatore, non può disporre in alcun caso di una segreteria telefonica
  - B** per l'instradamento delle chiamate entranti non sono previsti sistemi automatici e/o di riconoscimento vocale
  - C** nella fase di attesa della risposta dell'operatore deve disporre di un sistema di messaggistica che informa il chiamante sul nome e cognome dell'operatore che risponderà

- 
- A00028
- 28 **L'integrazione tecnologica del 116117:**
- A** deve lasciare distinto l'accesso agli utenti alle numerazioni di emergenza
  - B** è possibile sempre se è già attivo il Servizio NUE 112 sul territorio regionale di riferimento
  - C** non è mai garantita con le centrali 118

- 
- A00029
- 29 **Il servizio di Continuità Assistenziale:**
- A** concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità/priorità
  - B** gestisce il caso clinico urgente/emergente riferito dall'utente
  - C** trasferisce tutte le chiamate di natura sanitaria al 118

- 
- A00030
- 30 **Il numero 116117 risponde alle seguenti caratteristiche:**
- A** fornisce assistenza e/o informazioni
  - B** la struttura organizzativa del servizio non è armonizzata a livello europeo
  - C** è uno strumento di comunicazione rivolto esclusivamente ai cittadini della comunità Europea

