



**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 PRATICA 02**

- 
- E00001**
- 1** **Un utente straniero chiama il 112, parla italiano ma durante l'intervista chiede di poter parlare nella sua lingua di origine. L'operatore che risponde:**
- A** attiva un'audioconferenza con il servizio multilingua
  - B** decide di non contattare il servizio multilingua
  - C** decide di proseguire l'intervista pur non conoscendo la lingua
- 
- E00002**
- 2** **L'utente dichiara durante l'intervista che necessita di informazioni sul rinnovo del passaporto, l'operatore:**
- A** fornisce all'utente un numero appropriato da contattare poiché la richiesta non riveste carattere d'urgenza, chiude e archivia la scheda contatto
  - B** comunica all'utente che la richiesta non riveste carattere di urgenza, senza creare la scheda contatto
  - C** inoltra la chiamata al PSAP2 competente
- 
- E00003**
- 3** **Dopo circa un'ora l'utente richiama e comunica che ha subito il furto del passaporto, l'operatore:**
- A** localizza l'utente e trasferisce scheda contatto e fonia al PSAP2 competente
  - B** non utilizza i dati della scheda contatto precedente
  - C** invita l'utente a contattare nuovamente il numero fornito nella chiamata precedente in quanto già a conoscenza del suo caso
- 
- E00004**
- 4** **Nell'arco dell'ora successiva l'utente chiama ancora il NUE 112, ora è molto agitato e sostiene che si trova davanti alla persona che gli ha rubato il passaporto, l'operatore percepisce dalla fonia che c'è una lite in corso quindi:**
- A** localizza l'utente e trasferisce la scheda contatto al PSAP2 competente modificando la classificazione evento
  - B** localizza l'utente e trasferisce la scheda contatto al PSAP2 competente
  - C** comunica all'utente che il PSAP2 è già allertato, chiude la chiamata e archivia la scheda contatto
- 
- E00005**
- 5** **Dopo 20 minuti l'utente richiama il NUE 112 per sollecitare l'intervento, durante l'intervista cade la linea. L'operatore:**
- A** richiama l'utente, prosegue l'intervista e la compilazione della scheda contatto, inoltra la chiamata in fonia e la scheda contatto al PSAP2
  - B** non richiama l'utente
  - C** inoltra solo la scheda contatto al PSAP2 che richiamerà l'utente
- 
- E00006**
- 6** **Sono le ore 20:00 di un giorno feriale non prefestivo. Il Sig. Rossi di anni 65 avverte un dolore muscolare diffuso. Chiama il numero 112 e si mette in contatto con:**
- A** un operatore tecnico
  - B** un medico del 118
  - C** un medico della continuità assistenziale
-

- 
- 7 E00007  
**Gli risponde un operatore tecnico che ha difficoltà nel comprendere la richiesta del Sig. Rossi perché non parla bene l'italiano. L'operatore tecnico:**
- A** attiva il servizio multilingua (conversazione a tre)
  - B** interrompe la comunicazione
  - C** inoltra la richiesta al 115

- 
- 8 E00008  
**L'operatore tecnico con l'aiuto del traduttore riesce a capire che il Sig. Rossi potrebbe avere un problema sanitario urgente. L'operatore tecnico:**
- A** passa la chiamata con relativa scheda al 118
  - B** passa la chiamata con relativa scheda al 115
  - C** passa la chiamata con relativa scheda al 116117

- 
- 9 E00009  
**Il Sig. Rossi viene messo in conferenza telefonica con l'operatore del 118, il quale compreso in modo chiaro la sintomatologia inoltra la chiamata al 116117 per competenza. L'operatore del 116117:**
- A** passa la chiamata direttamente al medico di continuità Assistenziale
  - B** effettua la geolocalizzazione
  - C** riferisce al Sig. Rossi di rivolgersi al MMG

- 
- 10 E00010  
**Il medico di Continuità Assistenziale può:**
- A** effettuare visita domiciliare, consulenza telefonica, visita ambulatoriale
  - B** solo consulenza telefonica
  - C** solo visita domiciliare

