



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 02

-
- 1 B00001
- La CUR:**
- A** deve effettuare l'intervista con l'utente in un tempo massimo di 40 secondi
 - B** si occupa esclusivamente della localizzazione del chiamante
 - C** può inviare contestualmente sia la scheda contatto che la fonia al PSAP 2 competente e per conoscenza ad un altro PSAP2

-
- 2 B00002
- La Postazione di Lavoro di un operatore Tecnico è composta da:**
- A** un telefono in tecnologia VOIP e uno in tecnologia TDM
 - B** solo cuffie
 - C** idonei arredi tra cui una seduta utile anche nei momenti di relax

-
- 3 B00003
- Il sistema di telecomunicazione della CUR:**
- A** prevede un registratore vocale in doppia tecnologia (TDM e VoIP) che conserva le comunicazioni in ingresso e in uscita
 - B** è costituito da tre centrali telefoniche di elevata affidabilità in configurazione master e slave
 - C** le centrali telefoniche utilizzano la tecnologia TDM per le comunicazioni primarie

-
- 4 B00004
- Sono dati ritenuti fondamentali per la misurazione della qualità del Servizio:**
- A** distribuzione chiamate a PSAP2 per ora (valore centrale di destinazione)
 - B** numero di operatori della CUR in turno
 - C** chiamate non risposte (perse/abbandonate) dal PSAP1 entro/dopo 2 squilli

-
- 5 B00005
- Con il Sistema di Monitoraggio Dati Centralizzato 112 i dati sono resi disponibili:**
- A** a livello locale, ai PSAP2 e alle Prefetture UTG
 - B** a livello regionale, alle Prefetture-UTG sedi di capoluogo di Regione e alle articolazioni centrali di Polizia, Carabinieri e Vigili del Fuoco
 - C** a livello centrale, al Ministero dell'Interno e al Ministero della Salute

-
- 6 B00006
- La Struttura della Centrale Unica di Risposta:**
- A** è progettata per evitare single point of failure e colli di bottiglia strutturali
 - B** deve essere progettata e costruita in modo da garantire la disponibilità nella maggior parte del tempo possibile
 - C** per gestire single point of failure o colli di bottiglia strutturali

- 7 B00007
- Cosa prevede il Disciplinare tecnico operativo Standard del servizio "NUE 112" in merito alle modalità operative di trasferimento della chiamata?**
- A** 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, il Referente di Turno della CUR attiva la modalità di messa in attesa e individua gli operatori incaricati di recuperare tali chiamate per trasferirle al PSPA 2, contestualmente alla scheda contatto, non appena possibile
 - B** In caso di evento estremamente grave e di attesa prolungata alla risposta del PSAP 2 competente, l'operatore è autorizzato dal PSAP2 ad utilizzare la LINEA DI SOLLECITO per chiedere la tempestiva presa in carico del particolare evento
 - 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 B00008
- Il Disciplinare Tecnico Standard, in merito alle Gestione di alert automatico prevede che:**
- A** è facoltà del PSAP2 chiedere il blocco temporaneo dell'inoltro totale o parziale
 - B** le Forze di polizia devono fornire e aggiornare l'elenco degli utenti che hanno comunicato l'attivazione di un allarme telefonico automatico pena la mancata gestione da parte del PSAP1
 - C** nel caso di un'utenza non ancora censita nell'Applicativo NUE 112, l'operatore non inoltra la scheda contatto

- 9 B00009
- Le chiamate di competenza della Polizia Locale possono essere inoltrate direttamente dalla CUR:**
- A** se la sala operativa della Polizia Locale è attiva h24 e assicura un numero di operatori in turno in grado di rispondere alle chiamate provenienti dalle CUR con tempi comparabili a quelli dei PSAP2
 - B** sempre quando presente l'Ente sul territorio
 - C** per eventi definiti in base ad accordi locali

- 10 B00010
- In caso di eventi di competenza delle Forze dell'Ordine:**
- A** l'Applicativo gestionale propone in automatico il PSAP2 competente
 - B** inoltra la chiamata alla F.O. indicata dal PCCT indicato dalla Commissione Consultiva ex art. 75-bis
 - C** in presenza sullo stesso territorio di Polizia di Stato e Carabinieri ed in assenza di PCCT, la ripartizione delle chiamate avviene solo secondo accordi tra i due Enti

- 11 B00011
- Si ha un'operatività ATTENUATA in caso di:**
- A** fault di una postazione
 - B** fault del software per la gestione informatizzata delle schede contatto
 - C** fault dell'intero sistema di registrazione vocale

- 12 B00012
- La NON OPERATIVITÀ si verifica nei casi di:**
- A** fault delle postazioni operatore (escluso telefono di backup) in numero tale da non permettere all'operatore di cambiare postazione e continuare a gestire normalmente la chiamata
 - B** fault di un server
 - C** impossibilità di gestire le chiamate a causa del rumore ambientale

-
- 13 B00013
Qualora la comunicazione con l'utente dovesse cadere durante l'intervista, l'operatore della CUR:
A provvederà a trasmettere la scheda contatto al PSAP2 dopo aver richiamato l'utente
B provvederà a contattare il PSAP2 che richiamerà l'utente
C provvederà a trasmettere la scheda contatto al PSAP2 che richiamerà l'utente
-
- 14 B00014
L'operatore della CUR:
A svolge la sua attività nell'ambito della funzione pubblica, ma caratterizzata dalla mancanza dei poteri tipici
B ha un ruolo da pubblico ufficiale
C per le funzioni che espleta, assume la qualifica di "pubblico servizio"
-
- 15 B00015
Nell'ambito della Cyber Security che cos'è un SOC:
A un servizio per garantire un'efficace prevenzione, rilevamento, valutazione e capacità di rispondere alle attività avversarie
B un supporto per identificare incidenti e intrusioni raccogliendo registri ed eventi del sistema di autenticazione aziendale
C un abbonamento per la notifica dei buchi di sicurezza
-
- 16 B00016
I c.d. "Data Breach":
A sono violazioni dei dati personali degli interessati
B sono violazioni dei soli dati personali di salute degli interessati
C sono solo correlati a malfunzionamento del sistema informatico
-
- 17 B00017
Il Numero Europeo 116 117:
A fornisce assistenza e/o informazioni
B fornisce solo informazioni
C è il numero unico regionale per l'accesso ai servizi di cure mediche in emergenza e altri servizi sanitari
-
- 18 B00018
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 alla guardia medica turistica
B prestazioni e/o consigli medici di emergenza nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale
C assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi
-
- 19 B00019
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 AGCOM
-

-
- 20 B00020
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 NEA 116117 al Ministero della Salute
 - B** non definisce le linee di indirizzo regionali sui requisiti minimi tecnici e operativi che le Regioni devono garantire per l'attivazione del numero 116117
 - C** è definita da una direttiva AGCOM
-
- 21 B00021
Tra i set di indicatori in fase di sperimentazione 116117 troviamo:
- A** numero accessi al 116117 (assoluto)
 - B** numero di chiamate trasferite alle varie numerazioni dei servizi sanitaria erogabili
 - C** numero chiamate con richieste di contatto con la Continuità Assistenziale
-
- 22 B00022
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 anche i servizi di seguito indicati:
- A** gestione segnalazioni violenza domestica
 - B** aspetti etici/deontologici
 - C** soccorso medico veterinario animali affetto/protetti/reddito
-
- 23 B00023
Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:
- A** il tempo di attesa della prima risposta da parte dell'operatore NEA, a regime di servizio, non dovrà essere superiore a 2 minuti nel 75% dei casi
 - 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
-
- 24 B00024
L'operatore del Numero Europeo 116117:
- A** definisce, in relazione alla gravità riscontrata, tramite l'intervista telefonica strutturata se inoltrare la chiamata al Medico di Continuità Assistenziale o all'Emergenza Sanitaria
 - B** non può inoltrare la richiesta esclusivamente all'Emergenza Sanitaria
 - C** può contattare direttamente esclusivamente i Medici di Continuità Assistenziale
-
- 25 B00025
Indica l'affermazione corretta tra le seguenti opzioni:
- A** il Numero Europeo 116117 è unico in Italia e in Europa
 - 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

-
- 26 **L'European Commission rende noto che il numero 116117 per le chiamate di non urgenza è operativo in due stati membri:** B00026
- A** in Germania (attivo dal 2012) in Austria (attivo dal 2013)
 - B** in Austria (attivo dal 2012) e in Germania (attivo dal 2013)
 - C** in Grecia (attivo dal 2013) e in Germania (attivo dal 2012)

-
- 27 **Il numero 116117 utilizza i seguenti sistemi di gestione automatica:** B00027
- A** nella fase di attesa della risposta dell'operatore, non può disporre in alcun caso di una segreteria telefonica
 - B** nella fase di attesa della risposta dell'operatore deve disporre di un sistema di messaggistica che informa il chiamante sui tempi previsti di attesa
 - C** per l'instradamento delle chiamate entranti sono previsti sistemi automatici e/o di riconoscimento vocale

-
- 28 **L'integrazione tecnologica del 116117:** B00028
- A** deve lasciare distinto l'accesso agli utenti alle numerazioni di emergenza
 - B** non è sempre garantita con le centrali 118 e il NUE 113
 - C** è possibile sempre se è già attivo il Servizio NUE 118 sul territorio regionale di riferimento

-
- 29 **Il NEA 116117:** B00029
- A** è attivo H24 7 GIORNI SU 7
 - B** gestisce l'emergenza riferita dall'utente
 - C** trasferisce tutte le chiamate di natura sanitaria al 118

-
- 30 **Il numero 116117 risponde alle seguenti caratteristiche:** B00030
- A** è uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini
 - B** la struttura organizzativa del servizio non è armonizzata a livello nazionale
 - C** è uno strumento di comunicazione rivolto esclusivamente ai cittadini della comunità Europea

