

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA A
TEMPO INDETERMINATO DI N. 2 POSTI DI “ASSISTENTE TECNICO – AREA
DEGLI ASSISTENTI” INDETTO IN FORMA CONGIUNTA TRA L’AZIENDA
OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI PARMA E L’AZIENDA USL DI BOLOGNA

PROVA SCRITTA - PROVA C

PROVA SORTEGGIATA

1) *Quale tra le seguenti affermazioni è errata?*

- A. Appena l'Operatore prende in carico la chiamata, l'Applicativo 112 NUE effettua automaticamente un'interrogazione diretta al CED, per ottenere i dati relativi alla localizzazione del chiamante, nonché - ove disponibile - all'intestatario dell'utenza telefonica.
- B. L'Operatore NUE provvede all'integrazione della scheda contatto con un'efficace intervista telefonica dell'utente, ai fini di procedere all'individuazione dell'evento ed alla conferma dei dati di localizzazione/identificazione del chiamante.
- C. Il Servizio NUE 112 garantisce risposta anche in caso di Disaster Recovery reindirizzando i flussi di chiamate direttamente alle Centrali PSAP2 118, 113 115 di altre Regioni limitrofe.

2) *Cosa si intende con l'acronimo PSAP?*

- A. Public Safety Answering Point.
- B. Protective Safety Answering Point.
- C. Public Security Answering Point.

3) Secondo il Decreto Legislativo n.196 del 2003 "Codice in materia di Protezione dei dati personali" e successivamente modificato con il D.lgs n.12/2018 "Disposizioni per l'adempimento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679". I dati personali possono essere:

- A. PROVIDED, forniti consapevolmente dall'utente (es. registrazione); OBSERVED, aggregati su cui vengono fatte previsioni statistiche; DERIVED, derivati da una precedente raccolta (es. profilazione); INFERRED, desumibili dalla navigazione dell'utente.
- B. PROVIDED, aggregati su cui vengono fatte previsioni statistiche; OBSERVED, osservati dall'operatore tecnico tramite motori di ricerca informatica; DERIVED, derivati da una precedente raccolta (es. profilazione); INFERRED, ricezione automatica tramite i sistemi di C.E.D. INTERFORZE.
- C. PROVIDED, forniti consapevolmente dall'utente (es. registrazione); OBSERVED, desumibili dalla navigazione dell'utente; DERIVED, derivati da una precedente raccolta (es. profilazione); INFERRED, aggregati su cui vengono fatte previsioni statistiche.

4) Cosa sono la Latitudine e la Longitudine?

- A. La Latitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere EST o OVEST ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto. La Longitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a NORD o negativa a SUD di GREENWICH.
- B. La Latitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere NORD o SUD ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto. La Longitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a EST o negativa a OVEST di GREENWICH.
- C. La Latitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a EST o negativa a OVEST di GREENWICH. La Longitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere NORD o SUD ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto.

5) *Quali Autostrade attraversano, attualmente, la Regione Emilia-Romagna?*

- A. Autostrada A1, Milano - Napoli (passante per Piacenza, Parma, Reggio nell'Emilia, Modena e Bologna); Autostrada A13, Padova - Bologna; Autostrada A14, Bologna - Taranto (più la diramazione A14-dir per Ravenna); A22 Modena - Brennero, A21 Torino -Brescia (con diramazioni), A15 Parma – Verona.
- B. Autostrada A1, Milano - Napoli (passante per Piacenza, Parma, Reggio nell'Emilia, Modena e Bologna); Autostrada A13, Padova - Bologna; Autostrada A14, Bologna - Taranto (più la diramazione A14-dir per Ravenna); A22 Modena - Brennero, A21 Torino -Brescia (con diramazioni), RA8 Ferrara - Comacchio, A15 Parma - La Spezia, A3 Ravenna – Perugia.
- C. Autostrada A1, Milano - Napoli (passante per Piacenza, Parma, Reggio nell'Emilia, Modena e Bologna); Autostrada A13, Padova - Bologna; Autostrada A14, Bologna - Taranto (più la diramazione A14-dir per Ravenna); A22 Modena - Brennero, A21 Torino -Brescia (con diramazioni), RA8 Ferrara - Comacchio, A15 Parma - La Spezia.

6) *In riferimento al GDPR Regolamento UE 2016/679, si definiscono “Dati personali”:*

- A. I dati relativi a una persona vivente o non vivente. Sono incluse anche informazioni che possono portare alla localizzazione del chiamante, anche attraverso la tecnologia AML
- B. Tutti i dati relativi a una persona vivente identificata o identificabile. Sono incluse anche informazioni che, se raccolte insieme, possono portarne all'identificazione.
- C. I dati che una persona decide di pubblicare sul web.

7) *Cosa permettono di fare rispettivamente le seguenti scorciatoie da tastiera “CTRL+C”, “CTRL+V” E “CTRL+F”?*

- A. Copia; Incolla; Taglia.
- B. Annulla; Stampa; Sostituisci.
- C. Copia; Incolla; Ricerca.

8) *La Giunta della Regione Emilia-Romagna con Delibera Num. 1206 del 17/07/2023 ha approvato:*

- A. Le “Linee di indirizzo alle Aziende Sanitarie per la Riorganizzazione della Rete dell’Emergenza-Urgenza in Emilia-Romagna” e relativi Allegato 1 - “Analisi del contesto”; – Allegato 2 - “Sviluppo e potenziamento della capacità e della qualità di risposta del sistema di soccorso ospedaliero - 118”; – Allegato 3 - “Progetto sistema di risposta sanitaria 116117 ed istituzione delle relative centrali operative”; – Allegato 4 - “Istituzione dei centri di emergenza urgenza (CAU) territoriali”.
- B. Le “Istruzioni Operative alle Aziende Sanitarie per la Riorganizzazione della Rete Ospedaliera” e relativi Allegato 1 - “Analisi del contesto”; – Allegato 2 - “Sviluppo e potenziamento dei Dipartimenti di Emergenza Urgenza”; Allegato 3 - “Istituzione dei Dipartimenti di cure integrate per ottimizzare le liste di attesa”.
- C. Le “Linee di indirizzo nazionali per la Riorganizzazione delle reti ospedaliere” e relativi Allegato 1 - “Analisi del contesto regionale”; – Allegato 2 - “Sviluppo e potenziamento dei sistemi di risposta alle emergenze urgenze”; Allegato 3 - “Istituzione dei centri di risposta unica per le prenotazioni e la gestione delle liste di attesa delle prestazioni urgenti”.

9) *Quali funzioni NON ha l'App Where ARE U?*

- A. Chat di testo per utenti sordo-muti.
- B. Videochiamata di emergenza, su richiesta dell'Operatore del PSAP2.
- C. Chiamata silenziosa.

10) *Nell'ambito del Servizio NEA 116117, chi coordina le Regioni?*

- A. Il Ministero dell'Interno.
- B. La Commissione Europea con le Decisioni 2016/116/CE e del 2009.
- C. Il Ministero della Salute.

11) *In riferimento alla DGR n.1206 del 17/07/2023, il modello organizzativo del sistema di risposta sanitaria 116117, prevede la presenza di:*

- A. Operatori Tecnici di Centrale Operativa NEA 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; infermieri con esperienza nel sistema di risposta di emergenza e conoscenza dell'organizzazione di risposta sanitaria territoriale; medici con esperienza e competenza nel settore della medicina territoriale e/o della Continuità Assistenziale.
- B. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; medici con esperienza in terapia del dolore; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti.
- C. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti, infermieri con esperienza nel sistema di risposta di emergenza e conoscenza dell'organizzazione di risposta sanitaria territoriale.

12) *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 non potrà gestire:*

- A. Reclami/lamentele.
- B. Segnalazioni all'A.R.P.A. di fenomeni di inquinamento che arrecano grave ed immediato danno all'ambiente.
- C. Segnalazioni di animali feriti selvatici che necessitano di cure urgenti.

13) *I dati provenienti dal CED relativi alla localizzazione del chiamante importati automaticamente sulla scheda contatto, possono essere modificati dall'Operatore Tecnico della CUR 112?*

- A. No, i dati provenienti dal CED relativi alla localizzazione del chiamante, non sono modificabili.
- B. Sì, i dati provenienti dal CED relativi all'identificazione anagrafica possono essere modificati e sovrascritti.
- C. Sì, i dati provenienti dal CED relativi ad identificazione e localizzazione del chiamante, possono essere modificati e sovrascritti.

14) *In merito al trasferimento delle chiamate, secondo il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", il Referente di Turno della CUR attiva la modalità di messa in attesa ed individua gli Operatori incaricati di recuperare tali chiamate per trasferirle al PSAP2, se:*

- A. Il 50% degli Operatori in turno è impegnato con le chiamate in attesa di essere prese in carico da un singolo PSAP2.
- B. Il 50% degli Operatori in turno è impegnato con chiamate in attesa di essere prese in carico esclusivamente dal PSAP2 "Emergenza Sanitaria".
- C. La coda di chiamate in ingresso alla CUR 112 supera la capacità di ricezione della stessa, calcolata secondo il numero degli Operatori in turno.

15) *Quale NON è una base giuridica del trattamento dati, secondo il GDPR 2016/679?*

- A. Consenso.
- B. Convenienza economica del titolare.
- C. Esecuzione di un contratto.

16) *Quale documento definisce gli standard e il funzionamento delle CUR 112 della Regione Emilia-Romagna?*

- A. Disciplinare Tecnico Operativo (DTO) approvato dalla Commissione Europea n. 91/396/CEE del 29 Luglio 1991.
- B. Linee Guida per le Emergenze (LGE) del Ministero della Salute.
- C. Disciplinare Tecnico Operativo (DTO) del Ministero dell'interno approvato dalla Commissione Consultiva del 17 Luglio 2018.

17) *Quale tra le seguenti affermazioni è corretta?*

- A. Una password sicura ed efficace è lunga almeno 16 caratteri e contiene lettere maiuscole e minuscole, numeri e simboli. Inoltre, non contiene mai informazioni personali, parole o frasi di senso compiuto e non viene mai riutilizzata su più account.
- B. Una password sicura ed efficace è lunga almeno 7 caratteri e contiene lettere minuscole, numeri e simboli. Inoltre, non contiene mai informazioni personali, parole o frasi di senso compiuto e non viene mai riutilizzata su più account.
- C. Una password sicura ed efficace è lunga almeno 7 caratteri e contiene lettere minuscole. Inoltre, non contiene mai informazioni di natura personale e può essere utilizzata per almeno 3 account.

18) Secondo il "Diagramma di flusso per la gestione dell'iperafflusso per le chiamate di competenza dei Vigili del Fuoco" in Allegato 2 del Disciplinare Tecnico Operativo, in caso di un evento NON già noto di crolli/elementi pericolanti con persone in pericolo:

- A. Si inoltrano scheda contatto e fonia per competenza all'Emergenza sanitaria e la scheda contatto per conoscenza ad alta priorità (eventualmente su linea di sollecito) ai Vigili del Fuoco.
- B. Si inoltrano per competenza scheda contatto e fonia ai Vigili del Fuoco e scheda contatto per conoscenza ad alta priorità (eventualmente su linea di sollecito) all'Emergenza Sanitaria.
- C. Si inoltrano scheda contatto e fonia ai Vigili del Fuoco.

19) Quanti e quali aeroporti in Regione Emilia-Romagna sono normalmente serviti da voli commerciali civili?

- A. 4 - Guglielmo Marconi di Bologna, Giuseppe Verdi di Parma, Luigi Ridolfi di Forlì e Federico Fellini di Rimini.
- B. 3 - Guglielmo Marconi di Bologna, Giuseppe Verdi di Parma e Federico Fellini di Rimini.
- C. 4 - Guglielmo Marconi di Bologna, San Damiano di S. Giorgio Piacentino, Luigi Ridolfi di Forlì e Federico Fellini di Rimini.

20) Nelle Centrale di Risposta NEA 116117 NON sono previsti:

- A. Sistemi di messaggistica multilingue che informano il chiamante che la chiamata è registrata ai sensi della normativa vigente.
- B. Sistemi di messaggistica che informano il chiamante sui tempi previsti di attesa.
- C. Sistemi di risposta automatica che chiudono la chiamata con un messaggio informativo (es. gli Operatori sono tutti occupati, si prega di richiamare più tardi).

21) *All'utente che chiama il Numero Europeo Armonizzato NEA 116117, risponde un Operatore Tecnico che, attraverso un algoritmo di intervista definito, determina l'esigenza e il bisogno del cittadino. Quali percorsi di risposta si identificano?*

- A. Risposta di tipo informativo all'utente che non esprime un bisogno sanitario urgente; accesso differibile o procrastinabile ai servizi di Continuità Assistenziale in funzione del bisogno.
- B. Risposta di tipo informativo; reindirizzamento della chiamata alla Centrale 118 in caso di emergenza sanitaria; programmazione accesso ai servizi dei CAU e di Continuità Assistenziale.
- C. Reindirizzamento della chiamata alla Centrale 118 in caso di emergenza sanitaria; programmazione accesso ai servizi delle Farmacie ospedaliere.

22) *Nel definire la progettazione di una Centrale Operativa NEA 116117 è opportuno analizzare e contestualizzare gli indicatori di valutazione per tipologia di attività prevista. Indicare i principali:*

- A. Numero chiamate entranti totale, nei prefestivi, nei festivi; numero chiamate entranti e numero chiamate gestite per fascia oraria; tempo medio intervista telefonica; numero di chiamate abbandonate.
- B. Numero chiamate entranti gestite e abbandonate complessive e pervenute nei prefestivi e festivi; tempo di presa in carico dai CAU al 75° percentile.
- C. Numero chiamate nei prefestivi e nei festivi; numero chiamate non gestite per fascia oraria; numero di chiamate inoltrate al NUE 112.

23) *Cosa prevede il D.T.O. in merito alla gestione degli Alert automatici?*

- A. L'invio sempre della sola scheda al PSAP2 competente.
- B. Nel caso in cui il messaggio pre-registrato contenga il numero di telefono dell'intestatario dell'allarme, prima di inoltrare la sola scheda al PSAP2, l'Operatore Tecnico effettua almeno un tentativo di contatto telefonico all'intestatario.
- C. Le Forze di Polizia provvedono a fornire e aggiornare l'elenco degli utenti che hanno comunicato l'attivazione di un allarme telefonico automatico.

24) *L'introduzione del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 per le chiamate destinate ai servizi a valenza sociale, in ambito comunitario, è stata sancita con:*

- A. Decreto Legislativo n. 196 del 30 Giugno 2003, art. 127.
- B. Decisione della Commissione Europea 116 del 15 Febbraio 2007.
- C. DPR 27 Marzo 1992 - Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza.

25) *Il distretto minimo di riferimento di ogni Centro di Risposta 116117 è:*

- A. Provinciale.
- B. Comunale.
- C. Regionale.

26) *L'introduzione del Numero Unico Europeo 112 per chiamate di emergenza, in ambito comunitario, è stata sancita con:*

- A. Decisione del Consiglio 91/396/CEE del 29 Luglio 1991.
- B. Decreto Legislativo n. 196 del 30 Giugno 2003, art. 127.
- C. Decisione della Commissione Europea n. 884 del 30 Novembre 2009.

27) *Il numero NEA 116117 risponde alle seguenti caratteristiche:*

- A. La struttura organizzativa del servizio è identica Regione per Regione
- B. Le chiamate possono essere effettuate da telefono fisso H24, solo durante orario di apertura della Continuità Assistenziale.
- C. È uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini, italiani e stranieri, senza alcun obbligo di registrazione preventiva.

28) *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 116117 deve erogare. Indicare il servizio per la quale è necessario fornire una risposta di tipo obbligatoriamente OPERATIVO.*

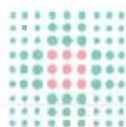
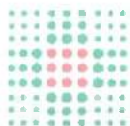
- A. Scelta MMG/PLS.
- B. Prestazioni e/o consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale.
- C. Consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro della chiamata al 118, se appropriato.

29) *In riferimento al Codice della privacy, il Titolare del trattamento dei dati è:*

- A. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni per conto del Responsabile al trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dagli Incaricati e dagli Amministratori di sistema, con frequenza regolare.
- B. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni principali sul trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dai Responsabili, dagli Incaricati e dagli Amministratori di sistema, con frequenza regolare.
- C. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni per conto dell'Incaricato al trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dai Responsabili e dagli Amministratori di sistema, con frequenza annuale.

30) *Che cosa si intende con la sigla "PCCT"?*

- A. Piano Coordinato di Controllo del Territorio approvato dal Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica.
- B. Piano Coordinato di Categoria del Territorio approvato dal Ministero dell'Interno.
- C. Public Committee of Criminal Threatening.



CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA A
TEMPO INDETERMINATO DI N. 2 POSTI DI "ASSISTENTE TECNICO – AREA
DEGLI ASSISTENTI" INDETTO IN FORMA CONGIUNTA TRA L'AZIENDA
OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI PARMA E L'AZIENDA USL DI BOLOGNA

PROVA SCRITTA - PROVA A

1) *Cosa sancisce la Decisione del Consiglio 91/396/CEE del 29 Luglio 1991?*

- A. Un accordo per stabilire le linee di indirizzo per l'organizzazione del sistema di emergenza-urgenza in rapporto alla Continuità Assistenziale.
- B. L'introduzione del Numero Unico Europeo 112 per chiamate di emergenza, in ambito comunitario.
- C. L'istituzione del Numero Unico Europeo 116117 su tutto il territorio nazionale, su base provinciale.

2) *La Legge Madia (Legge n.124 del 2015) prevede:*

- A. La realizzazione, da parte del Ministero della Salute, delle Centrali Uniche di Risposta, su tutto il territorio nazionale.
- B. L'istituzione di una Centrale del Numero Unico Europeo 112 in ogni provincia.
- C. L'estensione del Numero d'Emergenza Unico Europeo NUE 112 su tutto il territorio nazionale, con Centrali Uniche di Risposta da realizzare in ambito regionale.

3) *Il Disciplinare Tecnico Operativo (DTO) del Ministero dell'Interno, approvato dalla Commissione Consultiva del 17 Luglio 2018:*

- A. È un documento che definisce gli standard e il funzionamento delle CUR 112 della Regione Emilia-Romagna.
- B. È un atto di indirizzo e coordinamento alle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza.
- C. È una Linea Guida per le Emergenze (LGE) del Ministero della Salute.

4) *Quale tra queste NON è un'autostrada che percorre l'Emilia-Romagna:*

- A. A22.
- B. A19.
- C. A14.

5) *In riferimento alla DGR n.1206 del 17/07/2023, il modello organizzativo del sistema di risposta sanitaria 116117, prevede la presenza di:*

- A. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; infermieri con esperienza nel sistema di risposta di emergenza e conoscenza dell'organizzazione di risposta sanitaria territoriale; medici con esperienza e competenza nel settore della medicina territoriale e/o della Continuità Assistenziale.
- B. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; infermieri con esperienza nell'ambito delle cure palliative; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti.
- C. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello nazionale; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti.

6) *Cosa prevede il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", in merito alle modalità operative di gestione delle chiamate?*

- A. In caso di richiesta di prestazione di cure domiciliari, inoltra la fonia alla Guardia Medica di competenza territoriale.
- B. In caso di richiesta di prestazione di cure domiciliari, inoltra la fonia alla Centrale NEA 116117 di competenza territoriale.
- C. Nei casi in cui il cittadino richieda l'intervento di Enti diversi da quelli di soccorso, ovvero rappresenti una necessità nella esclusiva competenza di altri organi, l'Operatore del PSAP1, qualora la richiesta non rivesta carattere di emergenza, fornisce al chiamante il numero appropriato, se disponibile.

7) *Quale, tra i seguenti, NON è uno dei servizi erogabili obbligatori del NEA 116117:*

- A. Modalità di scelta/revoca MMG PLS.
- B. Modalità di accesso alla Guardia Turistica.
- C. Modalità di accesso ai MMG/PLS anche in caso di difficoltà di reperimento.

8) *In una emergenza classificata come "Trauma / Malore / Infortunio con persona non accessibile (abitazione o luogo chiuso)" gli Enti coinvolti sono:*

- A. Vigili del Fuoco e Forze dell'Ordine.
- B. Emergenza Sanitaria e Forze dell'Ordine.
- C. Emergenza Sanitaria e Vigili del Fuoco.

9) *In merito al trasferimento delle chiamate, il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", qualora il 50% degli Operatori in turno fosse in attesa di risposta da un singolo PSAP2, prevede che:*

- A. Il Referente di Turno della CUR attivi la modalità di messa in attesa e individui gli Operatori incaricati di recuperare tali chiamate per trasferirle al PSAP2, contestualmente alla scheda contatto, non appena possibile.
- B. Il Referente di Turno attivi il Filtro Laico per tutti i PSAP2, ad eccezione delle chiamate di competenza dell'Emergenza Sanitaria.
- C. Il Referente di Turno della CUR incarichi alcuni Operatori Tecnici di passare tutte le chiamate su linea di Sollecito al primo PSAP2 libero.

10) *Nel caso di un evento estremamente grave, con trasferimento della chiamata sulla linea di Sollecito, è possibile considerare:*

- A. Che l'Operatore Tecnico anticipi all'Operatore del PSAP2 la natura dell'evento.
- B. Che tale modalità possa essere integrata tecnologicamente, attraverso l'utilizzo di sistemi di videoconferenza.
- C. Che tale modalità possa essere integrata da un segnale acustico-luminoso alla PSAP1 limitrofa.

11) *La modalità DEGRADATA:*

- A. Garantisce almeno la funzionalità telefonica (ricezione e inoltro delle chiamate). In tali condizioni la Centrale Unica di Risposta continua a ricevere le chiamate d'emergenza e a smistarle ai PSAP2 competenti.
- B. Si attua nel caso di un fault di entrambi i server ridondati che rende impossibile il corretto scambio di informazioni con i PSAP2.
- C. Si attua in presenza di una temporanea indisponibilità di una o più componenti hardware e/o software, qualora non risulti pregiudizievole per il corretto e completo espletamento del servizio nei confronti degli utenti e/o dei PSAP2.

12) *Quale delle seguenti affermazioni sul numero 116117 NON è corretta:*

- A. È un numero a chiamata rapida e non necessita di prefisso.
- B. Le chiamate possono essere effettuate solo da telefono fisso o mobile.
- C. Fornisce assistenza e/o informazioni.

13) *Che cos'è il PCCT?*

- A. La postazione di lavoro configurata appositamente per il Referente di Turno.
- B. Il Piano Coordinato di Controllo del Territorio approvato dal Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica.
- C. Il Piano di Controllo Centralizzato Territoriale approvato dalla Commissione Consultiva ex 75 bis.

14) *Nell'ambito della Cyber Security cos'è un SOC?*

- A. È un help desk informatico per segnalare guasti e malfunzionamenti.
- B. È un centro operativo per la sicurezza informatica che monitora, analizza e protegge un'organizzazione da minacce informatiche.
- C. È un team, interno o esterno, di professionisti di sicurezza IT dedicato al monitoraggio delle performances secondo gli standard del DTO.

15) *Quale dei seguenti è un PSAP2?*

- A. Guardia Costiera
- B. Guardia Medica.
- C. Dipartimento Protezione Civile Regionale.

16) *In riferimento al GDPR Regolamento UE 2016/679, si definiscono "Dati personali":*

- A. I dati relativi a una persona vivente o non vivente. Sono incluse anche informazioni che possono portare alla localizzazione del chiamante, anche attraverso la tecnologia AML.
- B. I dati che una persona decide di pubblicare sul web.
- C. Tutti i dati relativi a una persona vivente identificata o identificabile. Sono incluse anche informazioni che, se raccolte insieme, possono portarne all'identificazione.

17) *In riferimento al Codice della privacy, l'Incaricato del trattamento dei dati è:*

- A. La persona fisica autorizzata a compiere le operazioni di trattamento dei dati, dal titolare o dal responsabile.
- B. Un professionista che deve avere un ruolo aziendale (sia esso soggetto interno o esterno) con competenze giuridiche, informatiche, di risk management e di analisi dei processi.
- C. Una persona fisica, giuridica, pubblica amministrazione o ente che elabora i dati personali per conto del delegato del trattamento ed in base alle sue istruzioni.

18) *Nel caso in cui il chiamante sia un utente che parla una lingua straniera, l'Operatore Tecnico delle Centrali Uniche di Risposta 112:*

- A. Attiva un'audioconferenza con il centro servizi deputato alla gestione multilingue, dove un interprete funge da mediatore linguistico per tutta la durata della conversazione, anche in ausilio all'Operatore del PSAP2.
- B. Attiva un'audio-videoconferenza con un interprete e il PSAP2 richiesto.
- C. Attiva un'audio-videoconferenza con l'ufficio stranieri della Questura, operativo H24.

19) *Quale, tra le seguenti, non è una regione confinante con l'Emilia-Romagna?*

- A. Umbria.
- B. Toscana.
- C. Veneto.

20) *L'introduzione del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 per le chiamate destinate ai servizi a valenza sociale, in ambito comunitario, è stata sancita con:*

- A. Decreto Legislativo n. 196 del 30 Giugno 2003, art. 127.
- B. Decisione della Commissione Europea 117 del 14 Febbraio 2008.
- C. Decisione della Commissione Europea 116 del 15 Febbraio 2007.

21) *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 116117 deve erogare. Indicare il servizio per il quale è necessario fornire una risposta di tipo obbligatoriamente OPERATIVO.*

- A. Modalità di accesso alla Guardia Turistica.
- B. Individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente al Servizio di Emergenza Territoriale 118.
- C. Consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro della chiamata al 118, se appropriato.

22) *Alla chiamata del cittadino al NEA 116117 risponde un Operatore Tecnico che, attraverso un algoritmo di intervista definito:*

- A. Procede alla localizzazione automatica dell'utente ed indirizza la scheda contatto al medico di medicina generale o al pediatra di libera scelta.
- B. Identifica l'utente e reindirizza la chiamata alla CUR 112 di competenza territoriale.
- C. Determina l'esigenza ed il bisogno di risposta sanitaria e identifica i percorsi di risposta di tipo informativo, di reindirizzamento della chiamata alla Centrale Operativa 118 in caso di emergenza sanitaria o di programmazione di accesso ai CAU e di Continuità Assistenziale.

23) *In ambiente Windows, quando il computer non risponde più ai movimenti del mouse e alla tastiera, cosa è più indicato fare, per riavviare il PC, come primo tentativo?*

- A. Spegner il computer premendo l'apposito interruttore.
- B. Premere il pulsante di Reset del computer.
- C. Premere contemporaneamente i tasti «CTRL», «ALT» e «CANC» e seguire le indicazioni della finestra che compare.

24) *Il Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano si estende nelle province di:*

- A. Parma e Reggio Emilia.
- B. Reggio Emilia e Ravenna.
- C. Parma e Ravenna.

25) *Quale Autorità ha assegnato il numero 116117 al Ministero competente:*

- A. Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni.
- B. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
- C. Autorità Nazionale Anticorruzione.

26) *Nel Centro di Risposta 116117:*

- A. Non è previsto un servizio di interpretariato telefonico in tempo reale.
- B. La risposta all'utente deve essere garantita da un Operatore in grado di valutare la richiesta e di instradarla verso servizi/professionisti in grado di soddisfare il bisogno.
- C. Sono previsti "sistemi di risposta automatica" che chiudono la chiamata con un messaggio informativo.

27) *Il Ministero della Salute:*

- A. È l'Istituzione Pubblica che coordina le Regioni nell'ambito del Servizio NEA 116117.
- B. Insieme al Ministero dell'Interno, fornisce le linee guida per il funzionamento delle Centrali NUE 112 e NEA 116117.
- C. È l'Istituzione Pubblica che coordina le Regioni nell'ambito del Servizio NUE 112.

28) *Al fine di uniformare a livello nazionale la risposta che il numero 116117 garantisce agli utenti, sono stati individuati:*

- A. Servizi derogabili informativi.
- B. Servizi erogabili obbligatori, servizi derogabili e servizi imperativi.
- C. Servizi erogabili obbligatori e servizi erogabili opzionali.

29) *Una violazione di sicurezza che comporta, accidentalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati è definita:*

- A. Phishing.
- B. Data Breach.
- C. DDoS (Distributed Denial of Service).

30) *Gli Operatori Tecnici delle Centrali NUE 112 e NEA 116117, per le funzioni che espletano, NON possono svolgere la funzione di:*

- A. Incaricato di pubblico servizio.
- B. Pubblico ufficiale.
- C. Incaricato al trattamento dei dati personali.

CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA A
TEMPO INDETERMINATO DI N. 2 POSTI DI “ASSISTENTE TECNICO – AREA
DEGLI ASSISTENTI” INDETTO IN FORMA CONGIUNTA TRA L’AZIENDA
OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI PARMA E L’AZIENDA USL DI BOLOGNA

PROVA SCRITTA - PROVA B

1) *Cosa sono la Latitudine e la Longitudine?*

- A. La Latitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere EST o OVEST ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto. La Longitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a NORD o negativa a SUD di GREENWICH.
- B. La Latitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a EST o negativa a OVEST di GREENWICH. La Longitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere NORD o SUD ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto.
- C. La Latitudine è la distanza angolare di un punto (P) dall'Equatore, può essere NORD o SUD ed è misurata lungo il meridiano che passa per quel punto. La Longitudine di un luogo (P) è l'angolo tra il meridiano del luogo e il meridiano fondamentale di GREENWICH, positiva a EST o negativa a OVEST di GREENWICH.

2) *Nelle Centrale di Risposta NEA 116117 è espressamente escluso l'utilizzo di:*

- A. Sistemi di filtro preliminare con utilizzo di IA vocale.
- B. Risponditori di cortesia che informano il chiamante sui tempi previsti di attesa.
- C. Sistemi di risposta automatica che chiudono la chiamata con un messaggio informativo (es. gli Operatori sono tutti occupati, si prega di richiamare più tardi).

3) *La Giunta della Regione Emilia-Romagna con Delibera Num. 1206 del 17/07/2023 ha approvato:*

- A. Le "Linee di indirizzo alle Aziende Sanitarie per la Riorganizzazione della Rete dell'Emergenza-Urgenza in Emilia-Romagna" e relativi Allegato 1 - "Analisi del contesto"; – Allegato 2 - "Sviluppo e potenziamento della capacità e della qualità di risposta del sistema di soccorso ospedaliero - 118"; – Allegato 3 - "Progetto sistema di risposta sanitaria 116117 ed istituzione delle relative centrali operative"; – Allegato 4 - "Istituzione dei centri di emergenza urgenza (CAU) territoriali".
- B. Le "Istruzioni Operative alle Aziende Sanitarie per la Riorganizzazione della Rete Ospedaliera Pubblica e del Privato Accreditato" e relativi Allegato 1 - "Analisi del contesto"; – Allegato 2 - "Sviluppo e potenziamento della capacità e della qualità di risposta del sistema di soccorso intra ospedaliero"; Allegato 3 - "Istituzione dei Punti di Primo Intervento per le prestazioni sanitarie e di diagnosi non urgenti".
- C. Le "Linee di indirizzo alle Aziende Sanitarie di Bologna e Modena per la Riorganizzazione dell'emergenza sanitaria" e relativi Allegato 1 - "Analisi del contesto"; – Allegato 2 - "Sviluppo e potenziamento della capacità assistenziale dei mezzi di soccorso avanzato"; Allegato 3 - "Istituzione dei centri di emergenza urgenza (CAU) territoriali".

4) *Che cosa si intende con HTTPS?*

- A. Un linguaggio di programmazione.
- B. Un tipo di RAM.
- C. Un protocollo sicuro per la trasmissione dei dati sul web.

5) *La modalità operativa di "Non Operatività" della CUR 112 si verifica in caso di:*

- A. Fault di uno dei CTI.
- B. Fault del sistema di registrazione vocale.
- C. Fault di entrambi i server ridondati.

6) *Quale Parco Nazionale NON è presente sul territorio dell'Emilia-Romagna?*

- A. Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano.
- B. Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, Monte Falterona e Campigna.
- C. Parco Nazionale della Val Grande.

7) *In un'emergenza classificata come "Eventi violenti, risse in area portuale, sul litorale marittimo e nei laghi Maggiore e di Garda" gli Enti coinvolti sono:*

- A. Forze dell'Ordine (come da PCCT) ed Emergenza Sanitaria.
- B. Forze dell'Ordine (come da PCCT) e Guardia Costiera.
- C. Guardia Costiera ed Emergenza Sanitaria.

8) *Quali tra queste caratteristiche sono proprie del servizio NEA 116117?*

- A. È uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini (italiani e stranieri) senza obbligo di registrazione preventiva, è H12 5/7, non è limitato nel tempo, non è richiesto alcun pagamento per la chiamata, la struttura del servizio può variare da Regione a Regione.
- B. È uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini (italiani e stranieri) senza obbligo di registrazione preventiva, è H24 7/7, non è limitato nel tempo, non è richiesto alcun pagamento per la chiamata, la struttura del servizio può variare da Regione a Regione.
- C. È uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini (italiani e stranieri) senza obbligo di registrazione preventiva, è H24 7/7, ha un limite di 15 minuti massimi a chiamata, non è richiesto alcun pagamento per la chiamata, la struttura del servizio è unica a livello nazionale senza variazioni da Regione a Regione.

9) *L'introduzione del Numero Unico Europeo 112 per chiamate di emergenza, in ambito comunitario, risale all'anno:*

- A. 1991.
- B. 2007.
- C. 2002.

10) *L'introduzione del Numero Europeo Armonizzato NEA 116117 per le chiamate destinate ai servizi a valenza sociale, in ambito comunitario, è stata sancita con:*

- A. Decisione della Commissione Europea 116 del 15 Febbraio 2007.
- B. DPR 27 marzo 1992 - Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza.
- C. Legge n. 124 del 07/08/2015 (Legge Madia).

11) Cosa prevede il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", in merito al processo di gestione delle chiamate di emergenza?

- A. In caso di richiesta di prestazione di Continuità Assistenziale, inoltra la fonia alla Centrale NEA 116117 di competenza territoriale.
- B. Prevede SEMPRE l'integrazione della scheda contatto con un'efficace intervista telefonica dell'utente, ai fini di procedere all'individuazione dell'evento e dei dati di localizzazione/identificazione del chiamante.
- C. L'Operatore Tecnico effettua l'intervista del chiamante per confermare o acquisire i dati di localizzazione forniti dal CED interforze soltanto in caso che l'utente chiami su numerazione diversa da 112.

12) Secondo il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", la chiusura della gestione della chiamata da parte dell'Operatore della CUR, può avvenire per 3 diverse azioni:

- A. Trasferimento della fonia e della scheda contatto al PSAP2 competente; conclusione con solo invio della Scheda contatto, per chiamate classificate come "Improprie"; inoltro ad altri Enti, per i servizi raggiungibili tramite numeri di pubblica utilità o Polizia locale, unitamente agli eventi categorizzati nell'Allegato 1.
- B. Trasferimento della fonia e della scheda contatto al PSAP2 competente; conclusione senza inoltro, quando la chiamata termina senza il coinvolgimento del PSAP2; inoltro ad altri Enti, per i servizi raggiungibili tramite numeri di pubblica utilità o Polizia locale, unitamente agli eventi categorizzati nell'Allegato 1.
- C. Trasferimento della fonia e della scheda contatto al PSAP2 competente; conclusione senza inoltro, quando la chiamata termina senza il coinvolgimento del PSAP2; inoltro ad altri Enti per tutte le richieste di pubblica utilità gestibili da un Ente della PA.

13) Nel definire la progettazione di una Centrale Operativa NEA 116117 è opportuno analizzare e contestualizzare gli indicatori di valutazione per tipologia di attività prevista. Indicare i principali:

- A. Numero chiamate entranti gestite e abbandonate complessive e pervenute solo nei prefestivi e festivi; tempo di gestione della Continuità Assistenziale al 75° percentile.
- B. Numero chiamate entranti totale, nei prefestivi, nei festivi; numero chiamate non gestite per fascia oraria; circadiana del numero di chiamate abbandonate.
- C. Numero chiamate entranti totale, nei prefestivi, nei festivi; numero chiamate entranti e numero chiamate gestite per fascia oraria; tempo medio intervista telefonica; numero di chiamate abbandonate.

14) *Che cos'è il PCCT?*

- A. Piano Coordinato di Controllo del Territorio approvato dal Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica.
- B. Public Committee of Criminal Threatening.
- C. Procedura pubblica Conoscitiva per la Categorizzazione del Territorio approvata dal Prefetto.

15) *Il Responsabile di trattamento dati, secondo il GDPR 2016/679, opera:*

- A. Come rappresentante dell'Interessato.
- B. Per conto del Titolare del trattamento.
- C. In sostituzione del Garante Privacy.

16) *Che cos'è il Phishing?*

- A. Un sistema di backup per server in remoto.
- B. Un protocollo di rete dati criptato end-to-end.
- C. Un tentativo fraudolento di ottenere informazioni, fingendosi un soggetto affidabile.

17) *Indicare quale rapporto tra i servizi NUE 112 e NEA 116117 esiste:*

- A. Una richiesta inizialmente pervenuta al Servizio NEA 116117, può essere trasferita al PSAP2 "Vigili del Fuoco" qualora durante l'intervista strutturata emergano elementi che tale richiesta sia di loro competenza.
- B. Una richiesta inizialmente pervenuta al Servizio NEA 116117, può essere trasferita direttamente al PSAP2 "Emergenza Sanitaria", qualora durante l'intervista strutturata emergano elementi che identifichino tale richiesta come un'Emergenza.
- C. Una richiesta inizialmente pervenuta al Servizio NUE 112, può essere trasferita al NEA 116117 qualora durante l'intervista emergano elementi che identifichino tale richiesta come non emergenziale ma semplicemente informativa.

18) *Quale NON è una base giuridica del Trattamento dati, secondo il GDPR 2016/679:*

- A. Consenso.
- B. Esecuzione di un contratto.
- C. Convenienza economica del titolare.

19) *Definire l'inquadramento giuridico dell'Operatore Tecnico CUR 112 e dell'Operatore NEA 116117:*

- A. Incaricato della Pubblica Amministrazione.
- B. Pubblico ufficiale.
- C. Incaricato di pubblico servizio.

20) *Gli stati membri della Comunità Europea promuovono l'attivazione dei numeri specifici nell'arco della numerazione che inizia con il "116", in adempimento:*

- A. Al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n. 196.
- B. Alla Direttiva 2009/136/CE del 25 Novembre 2009.
- C. Al Regolamento UE 1169/2011.

21) *In riferimento alla DGR n.1206 del 17/07/2023, il modello organizzativo del sistema di risposta sanitaria NEA 116117, prevede la presenza di:*

- A. Operatori Tecnici di Centrale Operativa NEA 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; medici con esperienza in Anestesia e Rianimazione; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti.
- B. Operatori Tecnici di Centrale Operativa NEA 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; infermieri con esperienza nel sistema di risposta di emergenza e conoscenza dell'organizzazione di risposta sanitaria territoriale; medici con esperienza e competenza nel settore della medicina territoriale e/o della Continuità Assistenziale.
- C. Operatori Tecnici di Centrale Operativa 116117 in possesso di attestato conseguito al termine di specifico percorso formativo stabilito a livello regionale; psicologo esperto nella prevenzione del rischio e nella programmazione e gestione dei soccorsi non urgenti, infermieri con esperienza nel sistema di risposta di emergenza e conoscenza dell'organizzazione di risposta sanitaria territoriale.

22) *In riferimento alla DGR 1206/2023, il modello organizzativo di accesso al servizio NEA116117, prevede la gestione delle chiamate afferenti alle Centrali Operative NEA 116117, su base:*

- A. Regionale.
- B. Provinciale.
- C. Di vasta area.

23) *In merito al trasferimento delle chiamate, secondo il Disciplinare Tecnico Operativo standard del Servizio "NUE 112", il Referente di Turno della CUR attiva la modalità di messa in attesa ed individua gli Operatori incaricati di recuperare tali chiamate per trasferirle al PSAP2, se:*

- A. Il 50% degli Operatori in turno è impegnato con le chiamate in attesa di essere prese in carico da un singolo PSAP2.
- B. Il 50% degli Operatori in turno è impegnato con chiamate in attesa di essere prese in carico esclusivamente dal PSAP2 "Emergenza Sanitaria".
- C. La coda di chiamate in ingresso alla CUR 112 supera la capacità di ricezione della stessa, calcolata secondo il numero degli Operatori in turno.

24) *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 116117 deve erogare. Indicare il servizio per la quale è necessario fornire una risposta di tipo obbligatoriamente OPERATIVO.*

- A. Consigli sanitari non urgenti, prima dell'orario di apertura del servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro della chiamata al 118, se appropriato.
- B. Modalità di accesso alla Guardia Turistica.
- C. Prestazioni e/o consigli medici non urgenti, nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale.

25) *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 Servizio 116117 non potrà gestire:*

- A. Educazione e promozione alla salute.
- B. Segnalazioni di abbruciamenti controllati.
- C. Aspetti etici/deontologici.

26) *La vetta più alta della catena appenninica, all'interno del territorio della Regione Emilia-Romagna, è:*

- A. Monte Cimone.
- B. Monte Cusna.
- C. Corno alle Scale.

27) Cosa si intende per tecnologie TDM e VoIP?

- A. Time Division Multiplexing e Virtual Organised International Protocol (standard per la trasmissione dati a livello internazionale).
- B. Trasmissione Dati Multiprotocollo e Voice over Internet Protocol (servizio text su rete dati).
- C. Time Division Multiplexing e Voice over Internet Protocol (servizio voce su rete dati).

28) Qualora una CUR 112 ricevesse una chiamata di competenza territoriale esterna a quella della Regione di proprio riferimento, ma di una Regione nella quale è attivo il modello CUR, l'Operatore Tecnico dovrà:

- A. Procedere al trasferimento della fonia e della scheda contatto direttamente alla CUR competente su quel territorio.
- B. Provvedere al trasferimento della fonia e della scheda evento ai PSAP2 extraregionali competenti. In caso di impossibilità di contatto con tali PSAP2, la CUR potrà provvedere al trasferimento della fonia e (ove possibile) della scheda contatto alla CUR competente, per l'attivazione delle procedure di gestione previste.
- C. Provvedere al trasferimento della fonia e della scheda evento ai PSAP2 extraregionali competenti. In caso di impossibilità di contatto con tali PSAP2, la CUR potrà provvedere al trasferimento della fonia al PSAP2 competente sul territorio di propria afferenza, che provvederà successivamente all'inoltro al PSAP2 extraregionale corrispondente.

29) In riferimento al Codice della privacy, il Titolare del trattamento dei dati è:

- A. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni per conto dell'Incaricato al trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dai Responsabili e dagli Amministratori di sistema, con frequenza annuale.
- B. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni principali sul trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dai Responsabili, dagli Incaricati e dagli Amministratori di sistema, con frequenza regolare.
- C. La persona fisica o giuridica che assume le decisioni per conto del Responsabile al trattamento dei dati personali e vigila sulle attività svolte dagli Incaricati e dagli Amministratori di sistema, con frequenza regolare.

30) Secondo il *“Diagramma di flusso per la gestione dell’iperafflusso per le chiamate di competenza dei Vigili del Fuoco”* in Allegato 2 del *Disciplinare Tecnico Operativo*, in caso di un evento già noto di alluvione/allagamento, l’Operatore Tecnico:

- A. Comunica all'utente che i Vigili del Fuoco e l'Emergenza Sanitaria sono già stati allertati e stanno intervenendo. Si aggiorna la scheda contatto in caso vi siano nuove informazioni e si esorta a richiamare qualora la situazione dovesse cambiare.
- B. Comunica all'utente che i Vigili del Fuoco e l'Emergenza Sanitaria sono già stati allertati ed interverranno quando possibile.
- C. Inoltra scheda contatto e fonia ai Vigili del Fuoco affinché possano comunicare i tempi di intervento.