

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 PRATICA - PROVA B

PROVA SORTEGGIATA

CASO 1

- 1) *Durante un turno del sabato notte, l'Operatore NUE 112 riceve una chiamata di emergenza. Alla presa in carico:*
 - A. Riceve i dati di localizzazione/identificazione del chiamante dal CED interforze ed effettua l'intervista strutturata. Una volta capita la natura della richiesta, inserisce la classificazione dell'evento nella scheda contatto e trasferisce al PSAP2 competente.
 - B. Riceve i dati di localizzazione/identificazione del chiamante dal CED Interforze ed effettua l'intervista strutturata. Una volta che l'utente esplicita con quale Ente vuole parlare, trasferisce scheda contatto e fonia al PSAP2 scelto.
 - C. Effettua l'intervista strutturata per capire la natura della richiesta. Inserisce la classificazione e trasferisce al PSAP2 competente.
- 2) *Durante una successiva chiamata, l'Operatore Tecnico si accorge che i supporti di lavoro informatici non rispondono ai comandi, e, a seguire, tutti gli altri Operatori lamentano lo stesso problema. Il telefono fisico funziona. Il Referente di Turno dichiara:*
 - A. Stato di “Operatività attenuata”, per fault di un componente ridondato.
 - B. “Operatività degradata” per fault del CTI, con telefono di backup funzionante.
 - C. Stato di “Non operatività” di tutte le postazioni della CUR 112.

3) *In caso di "Operatività degradata", l'Operatore Tecnico:*

- A. Gestisce la chiamata di emergenza e cerca di assegnare una classificazione evento; individua, tramite modulo cartaceo di registrazione, il PSAP2 a cui inoltrare la chiamata; inoltra all'Ente competente, con il telefono mobile in dotazione alla PdL.
- B. Gestisce la chiamata di emergenza e cerca di assegnare una classificazione evento; individua, tramite modulo cartaceo di registrazione, il PSAP2 a cui inoltrare la chiamata; inoltra all'Ente competente, con il telefono di backup.
- C. Comunica all'utente che stanno riscontrando problemi tecnici al sistema di comunicazioni e cerca di prolungare la telefonata fino alla risoluzione degli stessi, anche prendendo la gestione operativa della richiesta.

CASO 2

4) *Sono le ore 20.00 di un giorno feriale non prefestivo. La Sig.ra Bianchi, di anni 54, avverte un dolore al braccio destro. Chiama il 116117 e chiede quale medicinale sia più appropriato da assumere, in tali circostanze. L'Operatore Tecnico che risponde:*

- A. Acquisisce i dati di localizzazione e anagrafici della Sig.ra Bianchi ed effettua l'intervista strutturata per indagare meglio la sua richiesta. Come esito dell'intervista, spiega alla Sig.ra Bianchi che è meglio che riagganci e chiami il NUE 112 per questo tipo di richiesta.
- B. Acquisisce i dati di localizzazione e anagrafici della Sig.ra Bianchi ed inoltra immediatamente la chiamata all'Emergenza Sanitaria.
- C. Acquisisce i dati di localizzazione e anagrafici della Sig.ra Bianchi ed effettua l'intervista strutturata per indagare meglio la sua richiesta. Come esito dell'intervista, spiega alla signora Bianchi che la metterà in contatto con l'Emergenza Sanitaria, a cui potrà riferire il suo problema.

CASO 3

5) *Un utente parlante Wolof, chiama il NEA 116117, esplicitando in italiano solo un forte dolore alla testa. L'Operatore Tecnico:*

- A. Localizza l'utente ed ingaggia la linea per richiedere l'ausilio di un interprete di Wolof, ai fini di approfondire l'intervista.
- B. Localizza l'utente e chiede di richiamare quando sarà con qualcuno parlante italiano o inglese.
- C. Localizza l'utente ed ingaggia la linea per richiedere l'ausilio di un interprete di Wolof, per metterlo subito in comunicazione con il medico del NEA 116117.

6) *L'Operatore Tecnico, con l'aiuto dell'interprete, riesce a capire che l'utente vuole solo sapere la corretta posologia di un farmaco. L'Operatore Tecnico:*

- A. Inoltra la chiamata al medico di Continuità Assistenziale o del servizio NEA 116117.
- B. Consiglia di assumere un antidolorifico e di richiamare tra tre ore, se non avverte benefici.
- C. Inoltra la chiamata all'Emergenza Sanitaria.

CASO 4

7) *Durante una domenica mattina, un utente chiama il 112 riferendo di essersi accorto ora di aver perso la propria Carta d'Identità, e di non sapere cosa fare. L'Operatore Tecnico:*

- A. Inoltra la chiamata alla Polizia di Stato, in quanto PSAP2 competente, secondo PCCT.
- B. Comunica all'utente che la richiesta non è un'emergenza e chiude il processo immediatamente, per poter rispondere ad altre chiamate.
- C. Fornisce all'utente un numero appropriato da contattare, poiché la richiesta non riveste carattere di emergenza, chiude la chiamata e archivia la scheda contatto.

8) *Dopo circa 30 min lo stesso utente richiama, stavolta non parlando mai direttamente con l'Operatore NUE, ma dall'audio ambientale si percepisce chiaramente una lite. L'Operatore NUE:*

- A. Comunica all'utente che la richiesta non è un'emergenza e chiude il processo immediatamente, per poter rispondere ad altre chiamate.
- B. Localizza nuovamente l'utente integrando i dati del CED (se possibile), trasferisce scheda contatto e fonia al PSAP2 competente modificando la classificazione evento in "Muta-Pubblica sicurezza".
- C. Localizza nuovamente l'utente, riprende dall'archivio la scheda contatto registrata in occasione della precedente chiamata, e la inoltra alla Forza dell'Ordine competente al momento della richiesta iniziale.

CASO 5

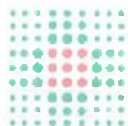
9) *Un utente chiama il 112, chiedendo un'ambulanza per la mamma che si trova in un'altra Regione. L'Operatore NUE:*

- A. Localizza dove l'utente ha bisogno dell'ambulanza, classifica la richiesta come “Soccorso sanitario - Trauma/malore/infortunio con persona accessibile” ed inoltra scheda contatto e fonia alla CUR competente su quel territorio.
- B. Localizza dove si trova l'utente ed inoltra scheda contatto e fonia all'Emergenza Sanitaria intra-regionale, la quale si attiverà per espletare la richiesta.
- C. Localizza dove l'utente ha bisogno dell'ambulanza, classifica la richiesta come “Soccorso sanitario - Trauma/malore/infortunio con persona accessibile” ed attua le modalità di trasferimento idonea alla situazione d'implementazione del modello NUE in quella data Regione.

CASO 6

10) *Un bagnante, in villeggiatura a Riccione, durante una tranquilla passeggiata mattutina sulla battigia, rinviene una persona riversa a terra sulla sabbia. Chiama il 112 e riferisce il fatto. L'Operatore Tecnico, che prenderà in carico la chiamata:*

- A. Localizza l'utente, identifica l'evento “Rinvenimento cadavere”, trasferisce scheda contatto e fonia per competenza alle Forze dell'Ordine.
- B. Localizza l'utente, identifica l'evento “Soccorso sanitario in area portuale, sul litorale marittimo e nei laghi Maggiore e di Garda”, trasferisce scheda contatto e fonia per competenza all'Emergenza Sanitaria ed in conoscenza alla Guardia Costiera.
- C. Localizza l'utente, identifica l'evento “Eventi violenti, risse in area portuale, sul litorale marittimo e nei laghi Maggiore e di Garda”, trasferisce scheda contatto e fonia per competenza alle Forze dell'Ordine ed in conoscenza alla Guardia Costiera.



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 PRATICA - PROVA A

CASO 1

- 1) *Un utente straniero chiama il 112 e si esprime in italiano con difficoltà. L'Operatore NUE:*
- A. Chiede all'utente in quale lingua voglia parlare e attiva un'audioconferenza con il servizio multilingue.
 - B. Prosegue l'intervista in lingua inglese.
 - C. Prosegue l'intervista in italiano, facendo delle domande semplici che prevedono solo risposta “Sì/No”.
- 2) *Lo stesso utente dichiara che il figlio è caduto per le scale e non si sveglia. L'Operatore NUE:*
- A. Localizza l'evento, attribuisce la classificazione “Trauma/malore/infortunio con persona accessibile” e inoltra fonia e scheda contatto all'Emergenza Sanitaria.
 - B. Localizza l'evento, attribuisce la classificazione “Incidente con feriti con persona accessibile” e inoltra fonia e scheda contatto all'Emergenza Sanitaria.
 - C. Localizza l'evento, attribuisce la classificazione “Soccorso Sanitario” e inoltra la fonia per competenza all'Emergenza Sanitaria e la scheda contatto per conoscenza alle Forze dell'Ordine.

CASO 2

3) *Un utente chiama il 112 dichiarando di volersi togliere la vita. L'Operatore NUE:*

- A. Classifica come "Persona in difficoltà", inoltra la scheda e la fonia alle FFO in base al PCCT e inoltra la sola scheda in conoscenza all'altro Ente FFO.
- B. Classifica come "Minaccia suicidio", inoltra la scheda e la fonia all'Emergenza Sanitaria e inoltra la sola scheda in conoscenza alle FFO.
- C. Classifica come "Minaccia suicidio", inoltra la scheda e la fonia alle FFO in base al PCCT e inoltra la sola scheda in conoscenza all'altro Ente FFO e ai Vigili del Fuoco.

CASO 3

4) *Un utente chiama il 112 e dichiara che ha preso fuoco un'imbarcazione che sta navigando nel mare di Rimini:*

- A. L'Operatore Tecnico localizza l'evento e attribuisce la classificazione "Soccorso a persone o imbarcazioni ambito lacustre e/o fluviale esclusi laghi Maggiore e di Garda".
- B. L'Operatore Tecnico localizza l'evento e attribuisce la classificazione "Emergenze in mare negli specchi acquei portuali e Laghi Maggiore e Garda".
- C. L'Operatore Tecnico localizza l'evento e attribuisce la classificazione "Soccorso sanitario ambito lacustre e/o fluviale, esclusi laghi Maggiore e di Garda".

5) *L'Operatore NUE:*

- A. Prima di inoltrare la scheda, apporta nelle note la dicitura "Incendio ad imbarcazione".
- B. Prima di inoltrare la scheda, apporta nelle note la dicitura "Evento non di competenza NUE".
- C. Non è previsto l'invio di nessuna nota.

6) *L'Operatore NUE:*

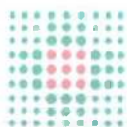
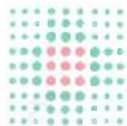
- A. Inoltra fonia e scheda contatto ai Vigili del Fuoco e inoltra una scheda in conoscenza alla Guardia Costiera.
- B. Inoltra fonia e scheda contatto alla Guardia Costiera e inoltra la sola scheda in conoscenza ai Vigili del Fuoco e alle FFO in base al PCCT.
- C. Inoltra fonia e scheda contatto alla Guardia Costiera e inoltra la sola scheda in conoscenza ai Vigili del Fuoco.

CASO 4

- 7) *Sono le ore 20:00 e il sig. Bianchi, di anni 65, avverte un dolore muscolare. Chiama il 116117 e si mette in contatto con:*
- A. Un Operatore Tecnico.
 - B. Un Operatore sociosanitario.
 - C. Una segreteria telefonica che lo invita a richiamare più tardi, perché tutte le linee sono occupate.
- 8) *Il signor Bianchi chiede di poter parlare con un medico in quanto riferisce di essere caduto durante una partita di Tennis. L'Operatore NUE:*
- A. Inoltra la chiamata direttamente al medico di Continuità Assistenziale.
 - B. Propone al Signor Bianchi l'inoltro della chiamata all'Emergenza sanitaria. Il Signor Bianchi rifiuta e allora la chiamata viene inoltrata al personale sanitario 116117.
 - C. Date le dichiarazioni del Sig. Bianchi, deve obbligatoriamente metterlo in contatto con l'Emergenza Sanitaria.
- 9) *Il medico di Continuità Assistenziale può:*
- A. Effettuare solo consulenza telefonica.
 - B. Effettuare solo visita domiciliare.
 - C. Effettuare una visita domiciliare, consulenza telefonica, visita ambulatoriale.

CASO 5

- 10) *La Sig.ra Rossi, di anni 45, chiama il 116117, alle ore 01:00, perché ha mal di gola e tosse da 2 giorni. L'Operatore del 116117 procede con l'intervista strutturata e inoltra per competenza a:*
- A. Emergenza Sanitaria.
 - B. Medico di Continuità Assistenziale.
 - C. Casa della Salute di zona, trasmettendo la scheda di richiesta di visita domiciliare, da prendere in carico entro le ore 9 del giorno successivo.



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 PRATICA - PROVA C

CASO 1

- 1) *L’Operatore NUE 112 riceve una chiamata del Sig. Bianchi, che ha composto il 113, il quale vuole segnalare una lite all'interno dell'azienda “Nuzzo” di Parma. L’Operatore NUE:*
- A. Si accerta della presenza o meno di feriti, su risposta negativa, importa le informazioni pervenute dal CED; classifica l'evento come “Persona in difficoltà” e trasferisce scheda contatto e fonia alla FFO di competenza, secondo PCCT.
 - B. Dopo essersi accertato dell'assenza di feriti, provvede a localizzare l'evento, integrando le informazioni pervenute dal CED; classifica l'evento come “Evento violento”, trasferisce scheda contatto e fonia alla FFO di competenza, secondo PCCT, e inoltra una scheda in conoscenza all'altro Ente FFO.
 - C. Provvede a localizzare l'evento, integrando le informazioni pervenute dal CED; classifica l'evento come “Evento violento” e trasferisce scheda contatto e fonia alla Centrale Operativa della Polizia di Stato più vicina.
- 2) *Dopo 2 min, lo stesso Operatore riceve una chiamata dal Sig. Rossi che vuole segnalare una lite all'interno dell'azienda “Nuzzo” di Parma. L’Operatore Tecnico:*
- A. Dopo essersi accertato della presenza di feriti, provvede a localizzare l'evento, integrando le informazioni pervenute dal CED; classifica l'evento come “Trauma/malore/infortunio con persona accessibile” e trasferisce scheda contatto e fonia all'Emergenza Sanitaria.
 - B. Dopo essersi accertato della presenza di feriti, classifica l'evento come “Soccorso Sanitario”, inoltra scheda e fonia all'Emergenza Sanitaria e inoltra una scheda in conoscenza alle FFO.
 - C. Riferisce all'utente che il Sig. Bianchi ha già segnalato questa lite e che le FFO stanno arrivando. Dopo aver rassicurato l'utente, archivia la segnalazione.

- 3) *Nell'arco di 5 minuti, alla CUR pervengono svariate chiamate di altri utenti che vogliono segnalare la medesima lite all'interno dell'azienda "Nuzzo" di Parma. L'Operatore esegue la procedura di intervista e trasferimento della chiamata, sennonché il PSAP2 di competenza comunica all'Operatore di bloccare l'evento per 30 minuti, perché stanno già intervenendo sul target. L'Operatore Tecnico:*
- A. *Comunica al PSAP2 che d'ora in poi non passeranno più chiamate per il medesimo evento per 30 minuti. Riprende l'utente in attesa e comunica quanto riferito dal PSAP2.*
 - B. *Comunica al PSAP2 che, dopo averli messi in contatto con quest'ultimo utente, d'ora in poi non passeranno più chiamate per il medesimo evento per 30 minuti.*
 - C. *Comunica al PSAP2 che questo non è possibile, perché il DTO non prevede questa possibilità in quanto vi è alto rischio di feriti.*

CASO 2

- 4) *Durante un turno di lavoro ordinario, una domenica mattina alle 10, l'Operatore del NEA 116117 riceve una chiamata del Sig. Bianchi, che riferisce di non star molto bene da un'ora circa, dato che non riesce più a trovare i suoi farmaci di terapia abituale. L'Operatore Tecnico:*
- A. *Riferisce al Sig. Bianchi che questa è una linea per le Emergenze e non si occupano di farmaci a domicilio.*
 - B. *Riferisce al Sig. Bianchi di contattare il MMG di sua assegnazione.*
 - C. *Localizza l'utente e prosegue l'intervista strutturata, andando a dettagliare quelle che sono le esigenze del Signor Bianchi.*
- 5) *Durante l'intervista, emerge che il Sig. Bianchi è diabetico, in modo confuso riferisce che è in terapia con insulina per auto iniezione, e che da ormai 14 ore non assume nessun medicinale, in quanto non li trova in casa. L'Operatore:*
- A. *Ribadisce al Sig. Bianchi di contattare il MMG di sua assegnazione, in quanto non possiede le competenze necessarie per rispondere.*
 - B. *Decide di passare il caso all'Emergenza Sanitaria, lasciando all'ente l'onere di rilocalizzare l'utente secondo quanto riferirà loro.*
 - C. *Decide di passare il caso all'Emergenza Sanitaria, fornendo i dati di localizzazione del chiamante, precedentemente acquisiti.*

CASO 3

- 6) *Un bagnante, in villeggiatura a Riccione, durante una tranquilla passeggiata mattutina sulla battigia, rinviene una persona riversa a terra sulla sabbia. Chiama il 112 e riferisce il fatto. L'Operatore Tecnico che prenderà in carico la chiamata:*
- A. Localizza l'utente, classifica l'evento "Rinvenimento cadavere" e trasferisce scheda contatto e fonia per competenza alle Forze dell'Ordine.
 - B. Localizza l'utente, classifica l'evento "Soccorso sanitario in area portuale, sul litorale marittimo e nei laghi Maggiore e di Garda", trasferisce scheda contatto e fonia per competenza all'Emergenza Sanitaria e inoltra una scheda contatto in conoscenza alla Guardia Costiera.
 - C. Localizza l'utente, classifica l'evento come "Eventi violenti, risse in area portuale, sul litorale marittimo e nei laghi Maggiore e di Garda", trasferisce scheda contatto e fonia per competenza alle Forze dell'Ordine e inoltra una scheda contatto in conoscenza alla Guardia Costiera.

CASO 4

- 7) *Al NUE 112 arriva una chiamata di un utente che riferisce un incendio in appartamento con delle persone intossicate all'interno. L'Operatore Tecnico:*
- A. Provvede alla localizzazione dell'evento, integrando i dati CED e lo classifica come "Incendio". Trasferisce la scheda contatto e la fonia all'Emergenza sanitaria ed avvisa con scheda contatto le FFO.
 - B. Provvede alla localizzazione dell'evento, integrando i dati CED e lo classifica come "Trauma/malore/infortunio con persona accessibile", trasferisce scheda contatto e fonia ai Vigili del Fuoco e invia una scheda in conoscenza all'Emergenza Sanitaria.
 - C. Provvede alla localizzazione dell'evento, integrando i dati CED e lo classifica come "Trauma/malore/infortunio con persona non accessibile". Trasferisce la scheda contatto e fonia all'Emergenza sanitaria ed avvisa con scheda contatto i Vigili del Fuoco.
- 8) *Alla fine del processo, una volta trasferite tutte le informazioni, al tentativo di chiudere l'evento, il gestionale non risponde ai comandi. Il Referente di Turno comunica alla sala "Siamo in fault dell'applicativo gestionale, attivo la procedura di emergenza". L'Operatore Tecnico:*
- A. Prima di prendere ulteriori chiamate, cambia postazione in coordinamento al Referente di Turno, per poter continuare ad operare in modo ordinario.
 - B. Per rispondere, utilizza il telefono di backup.
 - C. Prima di prendere ulteriori chiamate, si munisce di apposita scheda cartacea, sostitutiva dell'Applicativo informatico.

9) *Al momento del trasferimento della chiamata, all'Operatore del PSAP2, l'Operatore Tecnico dovrà:*

- A. Comunicare in fonia i dati acquisiti durante l'intervista, dato che l'invio della scheda contatto non è possibile. Comunica al PSAP2 che la CUR è in situazione di fault dell'applicativo gestionale.
- B. Procedere al trasferimento diretto della fonia dell'utente, senza comunicare i dati acquisiti durante l'intervista.
- C. Riferire che, fino alla fine dell'emergenza, la CUR invierà loro solo le schede e che dovrà essere il PSAP2 a richiamare gli utenti.

CASO 5

10) *Uno studente chiama il 112 per segnalare che il suo vicino di casa maltratta il suo cane, lasciandolo per giorni in balcone da solo e senza né cibo né acqua. L'Operatore Tecnico:*

- A. Localizza l'utente, identifica l'evento "Reati violazioni - Maltrattamento animali", trasferisce scheda contatto e fonia alle FFO e inoltra una scheda in conoscenza all'altro Ente FFO.
- B. Localizza l'utente, identifica l'evento "Altro soccorso tecnico urgente per situazioni di pericolo non gestibili con mezzi ordinari relative a persona e/o animali", trasferisce scheda contatto e fonia all'Emergenza Sanitaria che metterà l'utente in contatto con il veterinario più vicino.
- C. Invita l'utente a comporre il 116117 in modo che un Operatore Tecnico possa metterlo in contatto con la Guardia Medica Veterinaria.