



**PUBBLICO AVVISO, PER TITOLI, PROVA PRATICA E COLLOQUIO, PER ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO IN QUALITÀ DI OPERATORE TECNICO CENTRALINISTA CON FUNZIONI DI CUSTODIA CAT. B RISERVATO AGLI ISCRITTI NEGLI ELENCHI DEL COLLOCAMENTO OBBLIGATORIO DEI DISABILI, DI CUI ALL'ART. 8, COMMA 2, DELLA LEGGE N. 68/99 E S.M.I.**

**PUBBLICATO SUL BUR N. 323 DEL 17/11/2021**

Criteri di valutazione determinati dalla Commissione esaminatrice e tracce delle prove:

**PROVA PRATICA:**

La Commissione stabilisce di attribuire i punti riservati alla prova selettiva con le modalità di seguito precisate:

i 30 punti complessivi saranno ripartiti come segue:

- 27 punti per il testo con tabella copiato in maniera esatta;
- fino a 3 punti per le 2 domande a risposta multipla (punti 1,5 cadauna);

**con riferimento al testo con tabella**

la prova sarà valutata in termini di punteggio pari a 27/30, tenuto conto che ogni errore verrà valutato, in relazione alla sua gravità, sottraendo 2 e/o 0,5 punti sul totale di 27, come segue:

mancanza della data	- 2 punti
mancanza dell'intestazione	- 2 punti
mancanza dell'oggetto	- 2 punti
mancanza della tabella completa del contenuto e della griglia	- 2 punti
mancanza della firma	- 2 punti
mancanza parziale dell'elemento: data, intestazione, oggetto, tabella completa del contenuto e della griglia e firma	- 0,5 punti
errori grammaticali	- 0,5 punti

**con riferimento alle domande consistenti in quesiti a risposta multipla**

- a) ciascuna risposta dovrà essere indicata apponendo esclusivamente il segno X sulla lettera corrispondente alla risposta scelta, non sono ammessi altri segni;
- b) le domande non risposte o le risposte sbagliate verranno valutate 0 punti;
- c) verranno conteggiate come risposte sbagliate, quindi valutate 0 punti, anche:
  - a) le domande alle quali il candidato abbia fornito più risposte, o abbia fatto cancellature o correzioni;
  - b) le risposte contrassegnate da segni diversi dalla X.

**PROVE PER LA CONVOCAZIONE DELLE ORE 9.30**

**PROVA PRATICA N. 1**

*(Il quesito a risposta multipla corretto è quello evidenziato)*

Rimini 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott Romolo Ceccaroli

U.O. Ortopedia e Traumatologia  
Sede di Riccione

e.p.c. Al Responsabile  
Sala Gessi

Ausl Romagna – Ravenna

Oggetto: **Modifica orari ambulatorio Sala Gessi/Medicazioni sede di Riccione**

Gentilissimo,

di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	8.00 – 14.30
Martedì	15.00 – 17,30
Mercoledì	8.30 – 19.00
Giovedì	13.00 - 17.30
Venerdì	11.00 – 17.00

In attesa di riscontro porgo cordiali saluti.

Il Direttore Sanitario  
Dott. Renzo Gasperoni

1) Cosa è un link?

1. un linguaggio con cui sono scritte le pagine web
2. un collegamento ipertestuale
3. un software

2) Cosa è la posta elettronica?

1. un mezzo per trasmettere messaggi e foto in tempo reale utilizzando Internet
2. un mezzo per inviare una gran quantità di messaggi a una sola persona
3. un mezzo per inviare messaggi in modo non sicuro

**PROVA PRATICA N. 2 (prova sorteggiata)**

Cesena 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott Lauria Massimo

Servizio Recupero Rieducazione Funzionale  
Sede di Forli

e.p.c. Al Responsabile  
Programma Neuropsichiatria Infantile

Ausl Romagna – Ravenna

**Oggetto: Modifica orari ambulatorio Riabilitazione Infantile. sede di Savignano sul Rubicone**

Gentilissimo,  
di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	9.00 – 14.30
Martedì	14.00 – 17.00
Mercoledì	9.00 – 13.00
Giovedì	14.00 – 18.30
Venerdì	9.50 – 14.30

In attesa di riscontro porgo distinti saluti.

Il Direttore Sanitario  
Dott.. Lorenzo Tadolini

1) Internet si chiama anche:

1. **www. world wide web**

2. posta elettronica

3. PEC

2) La Posta Elettronica Certificata (PEC) è uno strumento di trasmissione della corrispondenza assimilabile:

1. **una raccomandata con avviso di ricevimento**

2. alla posta prioritaria

3. alla posta elettronica ordinaria

### PROVA PRATICA N. 3

Ravenna 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott.ssa Cinzia Montanari

Servizio Otorinolaringoiatria  
Sede di Ravenna

e.p.c. Al Responsabile  
Centro Terapia Disturbi Equilibrio

Ausl Romagna – Ravenna

Oggetto: **Modifica orari ambulatorio Audiometria sede di Faenza**

Gentilissima,  
di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	7,30 – 14.30
Martedì	15.00 – 19.30
Mercoledì	9.00 - 13.00
Giovedì	13.00 -17.30
Venerdì	7.30 – 16.30

In attesa di riscontro .

Cordialmente.

Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Maria Grazia Natali

1) Nel caso non conosca l'indirizzo esatto di una pagina web cosa si può usare:

1. Motore di ricerca

2. La posta elettronica

3. Una PEC

2) Con la posta elettronica:

1. è possibile allegare solo video a ogni messaggio

2. può essere inviato un unico messaggio a molteplici destinatari

3. una volta scritto il messaggio questo viene consegnato in qualche ora

**PROVE PER LA CONVOCAZIONE DELLE ORE 13.30**  
*(Il quesito a risposta multipla corretto è quello evidenziato)*

**PROVA PRATICA N. 1 (prova sorteggiata)**

Rimini 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott ssa Lorenza Paolinis

U.O. di Oculistica  
Sede di Rimini

e.p.c. Al Responsabile  
Servizio di Oftalmologia

Ausl Romagna – Ravenna

Oggetto: **Modifica orari ambulatorio Ortottica sede di Riccione**

Gentilissima,  
di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	8.00 – 16.30
Martedì	9.30 – 17.30
Mercoledì	9.00 – 17.00
Giovedì	13.00 - 19.30
Venerdì	10.00 – 14.30

In attesa di riscontro porgo distinti saluti.

Il Direttore del Presidio Ospedaliero Rimini  
Dott. Raffaele Castagnoli

1) Il termine download significa:

1. trasferimento di un file da un server Internet al proprio computer
2. il trasferimento di file dal proprio computer ad un server Internet
3. la ricezione di un file allegato ad un messaggio di posta elettronica

d) Come si chiamano i file che possono essere inseriti in un messaggio di posta elettronica?

1. pacchetti
2. pixel
3. allegati

## PROVA PRATICA N. 2

Forlì 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott. Rossi Luciano

Servizio Nefrologia e Dialisi  
Sede di Ravenna

e. p.c. Al Responsabile  
Ambulatorio Dialisi Peritoneale

Ausl Romagna – Ravenna

Oggetto: **Modifica orari Ambulatorio Dialisi Peritoneale sede di Lugo**

Gentilissimo,  
di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	8.00 – 14.30
Martedì	15.00 – 17.30
Mercoledì	9.00 – 13.00
Giovedì	13.00 - 17.30
Venerdì	9.30 – 14.30

In attesa di riscontro porgo distinti saluti.

Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Celestina Angelini

1) La pagina iniziale di un sito è indicata con il termine:

1. first page
2. home page
3. entry page

2) Un indirizzo di posta elettronica corretto è:

1. mariorossi@gmail.com
2. mario.rossi@google
3. mario7rossi@google

### PROVA PRATICA N. 3

Ravenna 21 Gennaio 2022

Alla c.a. Dott. Flavio Rusticali

Servizio Neurologia  
Sede di Cesena

e. p.c. Al Responsabile  
Programma Neurofisiopatologia

Ausl Romagna – Ravenna

Oggetto: **Modifica orari ambulatorio Neurofisiopatologia EEG sede di Lugo**

Gentilissimo,  
di seguito le comunico le modifiche concordate di cui all'oggetto:

Lunedì	7.30 – 14.30
Martedì	13.00 – 17.30
Mercoledì	9.00 – 15.30
Giovedì	12.00 - 17.30
Venerdì	9.30 – 16.30

In attesa di riscontro porgo distinti saluti.

Il Direttore Sanitario  
Dott. Leonardo Pironi

1) Il termine download significa:

1. l'invio di un file allegato ad un messaggio di posta elettronica
2. la ricezione di un file dal proprio computer ad un server Internet
3. trasferimento di file da un server Internet al proprio computer

2) Con la posta elettronica:

1. è possibile allegare solo musica a ogni messaggio
2. è possibile allegare solo video a ogni messaggio
3. è possibile allegare documenti, come testi, immagini, video, musica, presentazioni

PROVA ORALE	CRITERI DI VALUTAZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. livello di conoscenza, completezza e pertinenza dell'argomento oggetto della prova;</li> <li>• aderenza della trattazione alla domanda;</li> <li>• identificazione dei concetti chiave;</li> <li>• chiarezza e correttezza espositiva;</li> <li>• padronanza dell'argomento trattato</li> </ul>

Domande poste a sorteggio dei candidati

» - n. 30 quesiti su argomenti attinenti all'organizzazione e alle funzioni dell'Azienda sanitaria pubblica finalizzato all'adeguato svolgimento delle attività oggetto dell'incarico dal n. 1 al n. 30 di seguito elencati:

- 1) Codice di Comportamento per il personale operante presso l'Ausl Romagna: il candidato illustri sinteticamente le modalità di comportamento in servizio.
- 2) Il Direttore Sanitario dell'Ausl: mission.
- 3) Tutela dei dati personali: privacy, definizione di dato sensibile e dato personale.
- 4) Fascicolo sanitario elettronico (FSE): cosa si intende?
- 5) Il Direttore Generale dell'Ausl Romagna: mission.
- 6) Il Direttore amministrativo dell'Ausl Romagna: mission.
- 7) Codice di Comportamento Ausl Romagna: il candidato illustri sinteticamente il contenuto e le finalità.
- 8) Codice di Comportamento dell'Ausl Romagna: il candidato illustri sinteticamente le modalità di comportamento nei rapporti con il pubblico.
- 9) Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ausl: il candidato descriva sinteticamente alcune attività di questo ufficio.
- 10) Il candidato descriva sinteticamente lo scopo dell'Ausl della Romagna.
- 11) Il candidato illustri sinteticamente cosa disciplina l'atto aziendale dell'Ausl della Romagna.
- 12) Il candidato illustri sinteticamente quali sono i doveri del dipendente pubblico secondo il codice di comportamento dell'Ausl.
- 13) Il candidato descriva sinteticamente che cosa è l'atto aziendale e chi lo adotta?
- 14) Il candidato descriva a quale organo è imputata la gestione complessiva dell'Ausl Romagna.
- 15) Il candidato descriva sinteticamente cosa consente l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.
- 16) Il candidato descriva sinteticamente quali funzioni ha la registrazione di "protocollo" di un documento.
- 17) Il candidato descriva sinteticamente in che cosa consiste l'atto aziendale dell'Ausl della Romagna in esso prevista e se in esso è prevista la Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria.
- 18) Il candidato illustri cosa è il Dipartimento di Sanità Pubblica.
- 19) Il candidato illustri in maniera sintetica la missione del Direttore Amministrativo dell'Ausl della Romagna e da chi è nominato.
- 20) Il candidato illustri in maniera sintetica la missione del Direttore Sanitario dell'Ausl della Romagna e da chi è nominato.
- 21) Il candidato descriva sinteticamente in quali casi i cittadini possono essere esclusi dalla compartecipazione alla spesa sanitaria.
- 22) Il candidato illustri cosa rappresenta il ticket per gli utenti dell'Ausl della Romagna e indichi le modalità di pagamento.
- 23) Codice di Comportamento dell'Ausl Romagna: descrizione sintetica del contenuto e del tipo di responsabilità in cui il dipendente incorre in caso di violazione degli obblighi in esso contenuti.

- 24) Secondo il manuale dell'assetto organizzativo dell'Ausl della Romagna di quali attività si occupa l'U.O Piattaforma Amministrativa e al suo interno rientra la gestione degli operatori addetti agli sportelli CUP?
- 25) Chi è il Legale Rappresentante dell'Azienda USL: il candidato descriva la sua missione
- 26) Cosa si intende per Presidio Ospedaliero? Tre esempi nell'ambito dell'Azienda USL della Romagna?
- 27) Il Dipartimento di Sanità Pubblica: il candidato citi alcune unità operative che lo compongono.
- 28) A chi risponde direttamente il Direttore Amministrativo e quali attività svolge?
- 29) E' previsto all'interno dell'Azienda USL l'Ufficio Procedimenti disciplinari? Se sì quando viene attivato?
- 30) In relazione a violazioni gravi del Codice di comportamento, tra le sanzioni previste è contemplato anche il licenziamento per giusta causa o sono previste solo sanzioni di richiamo verbale o multe?

» - n. 30 quesiti su argomenti volti a verificare la conoscenza delle specifiche attività oggetto del bando, numerati progressivamente dal n. 1 al n. 30 di seguito elencati:

- 1) Se devo effettuare una vaccinazione antitetanica, a quale Unità Operativa mi devo rivolgere? Il candidato descriva sinteticamente le attività.
- 2) Se sono il Direttore di una Unità Operativa e ho necessità di acquisire una scrivania nuova per il mio ufficio, a chi devo inoltrare la richiesta?
- 3) Se un utente ha la prescrizione del Fisiatra per un deambulatore, e per una carrozzina elettrica, a quale Struttura dell'AUSL lo devo indirizzare?
- 4) Se ho una patologia e devo rinnovare la patente di guida presso l'Azienda USL, a quale Servizio dell'Azienda viene inoltrata la mia domanda?
- 5) Quale Unità Operativa dell'Azienda si occupa di Medicina Necroscopica?
- 6) Dove si può recare un utente per scegliere o revocare un MMG?
- 7) Cosa significa lavorare in una portineria /centralino con apertura H24: il candidato illustri le principali attività.
- 8) Qual è il significato della risposta telefonica di Pronta Disponibilità?
- 9) Cosa si intende per "gestione degli allarmi" in una Portineria? Quali sono le principali tipologie di allarmi?
- 10) Quando si consegna un referto ad una persona che non è la diretta interessata, cosa è necessario richiedere?
- 11) Se durante l'attività lavorativa subentrano problemi di natura tecnica ai PC o ai telefoni, chi è necessario contattare?
- 12) In caso di una prestazione ad accesso diretto è necessaria la prenotazione?
- 13) Cosa significa ed è possibile essere esenti per patologia?
- 14) Se un utente non si presenta ad una visita prenotata e non disdice entro la data indicata sul foglio di prenotazione, in che cosa incorre?
- 15) Quando suona un allarme, prima di silenziarlo cosa è opportuno verificare? Quali sono le tipologie di allarmi?
- 16) Gli operatori delle Portinerie sono tenuti ad annotare sull'apposito registro tutte le chiamate relative agli allarmi? Quali sono le tipologie di allarmi?
- 17) Stante l'emergenza sanitaria in corso, quali sono le misure di sicurezza fondamentali da adottare? L'addetto al punto informativo può collaborare affinché siano rispettate?
- 18) E' fatto divieto a chiunque di fornire indicazioni inerenti lo stato di salute degli interessati per via telefonica o telematica? In caso affermativo in base a quale normativa se prevista in materia.
- 19) Il personale autorizzato che deve procedere alla eliminazione di stampe e fotocopie contenenti dati sensibili è tenuto a distruggere fisicamente i supporti in modo da impedire la ricostruzione o comunque da renderla non facilmente accessibile a terzi non autorizzati? In base a quale normativa?
- 20) Un centralinista dell'Azienda può accettare da parte dell'utenza omaggi o utilità sotto forma di somme di denaro o equivalenti (es. assegni, buoni, sconti, carte regalo...) di importo anche modesto come espressione di gratitudine per il suo operato? Il codice di comportamento disciplina questo caso?
- 21) E' possibile per un operatore centralinista utilizzare oggetti, attrezzature e strumenti per finalità proprie o è previsto che si verifichi solo ed esclusivamente per finalità lavorative?

- 22) Il Codice di Comportamento dell'Azienda prevede che gli operatori a contatto con il pubblico, quali gli addetti alle portinerie/punti informativi, si facciano riconoscere e se si attraverso che cosa?
- 23) Cosa si intende per Dispositivi di Protezione Individuale di un operatore addetto alla portineria? Il candidato indichi alcuni esempi.
- 24) E' consentito all'operatore del punto informativo addetto alla consegna referti rivelare la propria password ad un collega affinché la utilizzi, pur a scopo lavorativo? Se sì in base a quale normativa?
- 25) Un addetto al centralino assente per malattia è tenuto a comunicare tempestivamente al proprio Responsabile l'assenza dal servizio prima dell'inizio del turno/ servizio o può farlo entro i tre giorni lavorativi successivi inviando solo il certificato medico?
- 26) Un utente telefona alla portineria dell'ospedale di Ravenna per avere informazioni circa le modalità di prenotazione di una prestazione sanitaria. Il candidato elenchi sinteticamente quali sono.
- 27) Un utente telefona al centralino dell'ospedale Morgagni di Forlì chiedendo di essere messo in contatto con la Casa della Salute di Faenza\.. Il centralinista può passare la linea oppure è impossibile perché le Case della Salute non esistono nell'Ausl Romagna. Se esistono si esemplifichi alcune attività che si svolgono in esse.
- 28) Nell'ambito dei rapporti con il pubblico quale è, secondo lei, la modalità corretta per rispondere ad una telefonata da parte di un operatore addetto al centralino?
- 29) L'addetto alla portineria può terminare il proprio turno (H24) di lavoro e lasciare la portineria anche se il collega ritarda (anche pochi minuti) la entrata in servizio? In caso negativo per quali motivazioni.
- 30) Un cittadino telefona al Punto Informativo e chiede a chi deve inviare un elogio relativo ad un medico che è stato particolarmente gentile. L'operatore a quale ufficio e/o ambulatorio deve indirizzarlo?