

**CONCORSO PER N. 2 POSTI DI OPERATORE TECNICO SPECIALIZZATO CENTRALINO
PROVA PRATICA N. 1**

DOMANDA 1	
Con quali modalità deve essere custodito il documento di riconoscimento consegnato alla Portineria da un utente che deve prendere in uso una carrozzina per il trasporto di un familiare verso un reparto ospedaliero?	
Non deve essere osservata alcuna modalità particolare di conservazione	☐
Deve essere riposto in luogo accessibile e visibile solamente ai soggetti autorizzati	☐
Deve essere riposto sul bancone della reception in modo che l'interessato possa recuperarlo autonomamente alla riconsegna della carrozzina	☐

DOMANDA 2	
Un utente si presenta alla Portineria chiedendo se il sig. Rossi è ricoverato. È possibile fornire questa informazione?	
No, mai	☐
Solamente ai familiari più stretti (coniuge e figli)	☐
Dipende dalle autorizzazioni che il sig. Rossi ha rilasciato al momento dell'accettazione per il ricovero	☐

DOMANDA 3	
Come deve essere conservata la documentazione contenente dati appartenenti a categorie particolari (c.d. dati "sensibili")?	
Senza particolari cautele	☐
Con modalità tali da impedire a soggetti non autorizzati di potervi avere accesso	☐
In modo che chiunque possa avervi facile accesso, anche al fine di non smarrirla	☐

DOMANDA 4	
In caso di segnalazione di un allarme proveniente da un ascensore quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si cerca di sbloccare direttamente l'ascensore	☐
Si provvede a contattare immediatamente i tecnici reperibili per attivare l'intervento	☐
Si contatta il costruttore dell'impianto per chiederne l'intervento	☐

DOMANDA 5	
Un corriere cerca di recapitare alla Portineria un pacco contenente farmaci per il quale non è indicato nessun destinatario né tantomeno nessun mittente. Forse si tratta di un errore. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si fa circolare la voce per verificare se qualcuno aspettava qualcosa	☐
Si forniscono indicazioni al corriere di recapitare il pacco al magazzino	☐
Si avverte la Direzione Sanitaria Ospedaliera	☐

DOMANDA 6	
Un utente si rivolge agli addetti della Portineria per lamentarsi della maleducazione del personale medico e infermieristico di un reparto ospedaliero. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Non deve essere attuata alcuna azione	☐
Si valuta la gravità del reclamo e, se del caso, si forniscono all'utente i riferimenti dell'Ufficio Relazioni col Pubblico (U.R.P.) affinché possa presentare una segnalazione di reclamo in maniera ufficiale;	☐
Si informa la Direzione Sanitaria Ospedaliera ed il reparto interessato	☐

DOMANDA 7	
Un utente si rivolge agli addetti alla Portineria per lamentarsi perché, arrivato al reparto dove aveva l'appuntamento per una visita, non ha trovato nessuno. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si segnala l'accaduto alla Direzione Medica di Presidio	☐
Gli si fa presente che gli addetti alla Portineria non sono a conoscenza di quello che avviene all'interno del Presidio Ospedaliero	☐
Si contatta il reparto per avere informazioni ed eventualmente si invita l'utente a ritornare al reparto ed attendere, fornendo all'occorrenza indicazioni circa l'operatore da contattare	☐

DOMANDA 8	
Un Utente in evidente stato di agitazione telefona al Centralino minacciando azioni legali per un presunto danno subito a seguito di trattamento sanitario. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si inoltra la chiamata al CUP	☐
Si invita l'utente a segnalare l'accaduto all'U.R.P. dell'A.S.L., fornendo i relativi recapiti telefonici	☐
Si mette l'utente in attesa prolungata, al fine di scoraggiarlo a proseguire nei suoi intenti accusatori	☐

DOMANDA 9	
Un utente telefona al Centralino informando che non potrà presentarsi alla visita in programma quel giorno presso un ambulatorio e che vorrebbe fissare un'altra data. Quale azione deve essere attuata dall'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si inoltra la chiamata al primo numero libero dell'ambulatorio interessato	☐
Si fornisce all'utente i numeri del CUP per aggiornare la prenotazione	☐
Non viene data alcuna indicazione	☐

DOMANDA 10	
Un utente telefona al Centralino chiedendo di parlare con un determinato medico di un reparto ospedaliero. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si inoltra la chiamata alla Direzione Sanitaria Ospedaliera	☐
Si invita direttamente l'utente a richiamare il giorno dopo, sostenendo che il Medico è al momento assente	☐
Si chiede il nome dell'utente e il motivo della chiamata, procedendo al successivo inoltro della chiamata al personale competente del reparto interessato	☐

DOMANDA 11	
Per la gestione di un'emergenza sanitaria è necessaria la convocazione di determinate figure mediche e sanitarie per le quali esistono liste di reperibilità, ma si tratta di specialisti afferenti a reparti diversi. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si chiede alla Direzione Sanitaria Ospedaliera di provvedere direttamente;	☐
Ci si rivolge solamente ad uno dei reparti interessati e, dopo aver chiesto di allertare i professionisti di sua competenza, gli si chiede anche di contattare gli altri reparti perché facciano lo stesso.	☐
Si provvede ad effettuare direttamente la chiamata nei confronti di ciascuno dei reparti interessati	☐

DOMANDA 12	
Tra i seguenti numeri dedicati alle emergenze, qual è quello sbagliato?	
112	☐
115	☐
108	☐

DOMANDA 13	
Le uscite di sicurezza possono essere chiuse all'interno?	
Solo di giorno	☐
Mai	☐
Si	☐

DOMANDA 14	
Quale di queste affermazioni risponde al vero?	
Un allarme è solo visivo	☐
Un allarme è solo sonoro	☐
Un allarme può essere sia visivo che sonoro	☐

DOMANDA 15	
Il lavoratore dipendente dell'A.S.L. ha sempre l'obbligo di sottoporsi alla visita del Medico Competente?	
Si	☐
No, solamente se tale visita è prescritta dal proprio medico curante	☐
No, solamente quando il lavoratore ne ravvisa la necessità per problemi di salute	☐

DOMANDA 16	
Nel caso in cui un Vigile del Fuoco chiedesse di entrare in ospedale per eseguire degli accertamenti, in quali casi è possibile autorizzarne l'ingresso?	
Mai	☐
Solamente in presenza di un incendio	☐
Sempre	☐

DOMANDA 17	
Un cittadino non si orienta all'ingresso dell'ospedale e chiede informazioni in portineria:	
Lo si invia al reparto indicando il percorso	☐
Lo si invita a leggere la mappa esposta e le relative indicazioni	☐
Lo si fa attendere nell'atrio	☐

DOMANDA 18	
Un utente comunica che vi è un senzatetto nei sotterranei dell'ospedale che dorme:	
L'operatore di portineria allerta il servizio di vigilanza e/o la Polizia ove presente	☐
L'operatore di portineria lascia la portineria per andare a controllare	☐
L'operatore di portineria annota l'accaduto e lascia la consegna al collega del turno di mattina	☐

DOMANDA 19	
I dipendenti delle amministrazioni pubbliche che svolgono attività a contatto con il pubblico:	
Se lo ritengono necessario, possono rendere conoscibile il proprio nominativo unicamente con l'uso di targhe da apporre presso la postazione di lavoro	☐
Non sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo per ragioni di privacy	☐
Sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi o di targhe da apporre presso la postazione di lavoro	☐

DOMANDA 20	
Scatta l'allarme di un frigo nella Farmacia ospedaliera. L'addetto alla portineria:	
Si reca immediatamente presso i locali per spegnerlo	☐
Avvisa il tecnico reperibile	☐
Lascia che l'allarme si spenga e lascia la consegna al collega che segue in turno	☐

DOMANDA 21	
Un cittadino chiama in portineria per sapere a chi chiedere informazioni su una pratica di apertura di esercizio commerciale. Il portinaio centralinista a chi inoltra la chiamata?	
Ser.D.	☐
Servizio Legale	☐
Dipartimento di Prevenzione	☐

DOMANDA 22	
Un utente contatta il Centralino per domandare a chi va richiesto il cambio del Medico di Medicina Generale? Dove viene indirizzato:	
Al C.U.P.	☐
Al Distretto competente per territorio	☐
All'attuale Medico curante dell'utente affinché provveda lui stesso al cambio	☐

DOMANDA 23	
Giunge in portineria un minore con febbre alta accompagnato da un genitore, l'operatore di portineria:	
Si reca in farmacia per ritirare un antipiretico da consegnare all'utente per alleviare la febbre	☐
Lo consiglia di recarsi in Pronto Soccorso per l'accettazione	☐
Chiama il reparto perché venga inviato il medico in servizio e nel frattempo richiede al genitore le informazioni necessarie per l'accettazione	☐

DOMANDA 24	
Un utente chiede di prenotare una visita in libera professione intramuraria. Cosa deve rispondere l'addetto di portineria?	
Presso l'Azienda Sanitaria Locale non si effettuano visite in libera professione	☐
Di rivolgersi al C.U.P.	☐
Di rivolgersi alla Direzione Sanitaria di Presidio	☐

DOMANDA 25	
Un sacerdote chiede un elenco dei ricoverati per visitare i suoi parrocchiani: come si comporta l'addetto alla portineria?	
Gli fornisce l'elenco	☐
Non gli fornisce l'elenco	☐
Gli fornisce l'elenco e informa tempestivamente i reparti dove essi sono ricoverati	☐

DOMANDA 26	
Viene recapitata in portineria la cartella clinica di un utente dimenticata in un angolo di un corridoio all'interno dell'ospedale. L'operatore di portineria come si comporta?	
Contatta l'ufficio cartelle cliniche	☐
La conserva presso la portineria fino a quando qualcuno non la richiede	☐
La restituisce alla persona che l'ha recapitata in quanto non di sua competenza	☐

DOMANDA 27	
E' notte fonda e, da un reparto, viene segnalato in portineria che il cancello di un ingresso secondario è spalancato. Cosa fa l'addetto alla portineria?	
Non è un problema se rimane aperto visto che non è l'ingresso principale	☐
Si reca immediatamente in loco per chiuderlo	☐
Chiama immediatamente il personale reperibile o il personale di vigilanza	☐

DOMANDA 28	
In un file Excel è possibile spostare la posizione dei vari fogli di lavoro?	
No	☐
Si	☐
Si, ma solo a partire dalla versione 2010	☐

DOMANDA 29	
Quali sono le operazioni da eseguire per trasferire un file da una cartella all'altra sul personal computer	
Tasto destro del mouse, " <i>copia</i> " e, successivamente, " <i>rinomina</i> " nella cartella di destinazione	☐
Tasto destro del mouse, " <i>copia</i> " e, successivamente, " <i>incolla</i> " nella cartella di destinazione	☐
Tasto destro del mouse, " <i>rinomina</i> " e, successivamente, " <i>copia</i> " nella cartella di destinazione	☐

DOMANDA 30	
Cosa vuol dire “Logout”	
In informatica, la procedura per scollegarsi da un sistema informatico a cui si era avuto accesso tramite un'operazione di login	☐
In informatica, la procedura per collegarsi ad un sistema informatico senza avere le credenziali di accesso	☐
In informatica, la procedura per spegnere il p.c. e avviare contemporaneamente gli aggiornamenti di sistema	☐

PROVA PRATICA N. 2

DOMANDA 1	
Qualora un utente dovesse chiedere il nominativo di una struttura sanitaria privata, alternativa all'azienda ospedaliera o all'azienda sanitaria, per avere una visita in tempi più brevi, il portinaio può dare questa informazione?	
Non è un'informazione che l'addetto può dare	☐
Sì, ma solo se la Direzione Sanitaria fornisce un elenco di strutture private	☐
Sì, ma solo se conosce la struttura che intende consigliare	☐
DOMANDA 2	
Cos'è un “Distretto”?	
Una struttura ospedaliera dell'Azienda Sanitaria Locale di piccole dimensioni	☐
Una struttura dell'Azienda Sanitaria Locale finalizzata a realizzare nel territorio un'integrazione tra diversi servizi che erogano prestazioni sanitarie e sociali	☐
Una struttura dell'Azienda Sanitaria Locale ove si effettuano visite a pagamento o domiciliari	☐
DOMANDA 3	
L'addetto alla portineria / centralino può farsi consegnare dei pacchi personali in portineria?	
No	☐
Sì	☐
Sì, ma solo da corrieri Amazon	☐
DOMANDA 4	
Quale di questi non è un dato appartenente a categorie particolari (c.d. dati sensibili)?	
Stato di salute	☐
Orientamento sessuale	☐
Cittadinanza	☐
DOMANDA 5	
Quale fra le seguenti opzioni non costituisce una violazione di dati?	
Fare una copia di un documento contenente dati sanitari di un soggetto terzo senza averne acquisito il permesso	☐
Prendere visione dei dati sanitari di un soggetto terzo senza essere autorizzato e divulgarli	☐
Avere accesso ai dati sanitari di un soggetto terzo previa autorizzazione da parte dello stesso soggetto	☐
DOMANDA 6	
Si rompe la telecamera che sorveglia gli ingressi principali dell'Ospedale. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	

Non viene intrapresa alcuna azione, valutando la questione non di competenza della Portineria	☐
Si cerca immediatamente di intervenire direttamente <i>in loco</i> , spegnendo e riaccendendo la telecamera per accertarsi della sua riattivazione	☐
Si informa immediatamente l'Ufficio Tecnico dell'A.S.L. per l'attivazione dell'intervento di riparazione	☐
DOMANDA 7	
Un utente si avvicina alla Portineria ed aggredisce verbalmente l'addetto, sostenendo di non essere riuscito a trovare quello che cercava per mancanza di informazioni chiare. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si fa presente all'utente che tutti le altre persone riescono a orientarsi senza problemi e che la segnaletica ospedaliera è chiara	☐
Si chiede all'utente di rivolgersi direttamente all'U.R.P.	☐
Ci si rivolge all'utente, con calma e gentilezza, chiedendo di spiegare meglio le sue esigenze per poter in qualche modo aiutarlo	☐
DOMANDA 8	
Come deve essere conservata la documentazione contenente dati appartenenti a categorie particolari (c.d. dati "sensibili")?	
Senza particolari cautele	☐
Con modalità tali da impedire a soggetti non autorizzati di potervi avere accesso	☐
In modo che chiunque possa avervi accesso, anche al fine di non smarrirla visto che si tratta di informazioni particolari e delicate	☐
DOMANDA 9	
Un utente si rivolge alla Portineria sostenendo di aver presentato un reclamo scritto che ora vorrebbe ritirare. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Vengono forniti all'utente i riferimenti ed i contatti dell'U.R.P.	☐
Si risponde all'utente che i reclami inoltrati all'U.R.P. non possono essere più ritirati	☐
L'utente viene invitato a contattare la Direzione Sanitaria Ospedaliera	☐
DOMANDA 10	
Un utente si lamenta con la Portineria perché, a suo dire, il medico di un reparto ospedaliero dà indicazioni contrarie a quelle che ha ricevuto dal suo medico di base. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
L'utente viene invitato a contattare la Direzione Sanitaria Ospedaliera in maniera tale che provveda a contattare i due medici per un accordo sulla terapia corretta da somministrare	☐
Si invita l'utente a cambiare medico fornendogli le necessarie indicazioni	☐
Si invita l'utente a contattare direttamente il medico per avere i chiarimenti del caso e, se del caso, a presentare la segnalazione all'U.R.P.	☐
DOMANDA 11	
Qualora si presentasse alla sbarra d'ingresso una macchina con esposto il cartellino "pass disabili", l'addetto alla portineria come si comporta?	
Verifica il tipo di invalidità e se deambula non lo fa parcheggiare all'interno	☐
Lo lascia entrare, indicandogli dove andare a parcheggiare in base a dove si deve recare	☐
Non verifica, non chiede nulla e apre la sbarra	☐
DOMANDA 12	
Un fornitore di medicinali dell'A.S.L. telefona per informare che vorrebbe posticipare la	

fornitura, prevista per quel giorno, di due ore. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?

Si inoltra la chiamata alla Direzione Sanitaria, affinché possa valutare se il ritardo è giustificabile e non arreca alcun danno all'A.S.L.	☐
Si inoltra la chiamata all'ufficio acquisti che ha emesso l'ordine	☐
Si risponde che non è possibile e che è meglio riprogrammare la consegna per un altro giorno.	☐

DOMANDA 13

Un utente telefona chiedendo di parlare con chi si occupa dei contratti di fornitura di dispositivi medici. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?

Si comunica all'utente che deve rivolgersi direttamente all'ufficio interessato senza fornire altre indicazioni	☐
Si richiede il motivo della chiamata e si individua l'ufficio competente a rispondere a cui passare la telefonata	☐
Si comunica all'utente che deve rivolgersi direttamente all'U.R.P.	☐

DOMANDA 14

Che cosa significa l'acronimo D.P.I.

Dipartimento di Prevenzione Incendi	☐
Dispositivo di Protezione Individuale	☐
Dati Personali importanti	☐

DOMANDA 15

Tra i seguenti numeri dedicati alle emergenze, qual è quello corretto?

112	☐
110	☐
108	☐

DOMANDA 16

Un utente chiede informazioni per accedere al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE): l'operatore risponde che bisogna essere in possesso di:

SPID o CIE	☐
Firma digitale e PEC	☐
E' sufficiente un personale computer ed un collegamento ad internet	☐

DOMANDA 17

Il familiare di un deceduto chiede il nominativo di un'impresa di onoranze funebri cui rivolgersi. Come si comporta l'addetto alla portineria / centralino?

Non suggerisce alcun nominativo, in quanto trattasi di un'informazione che non può fornire	☐
Consiglia un'impresa di sua conoscenza	☐
Fornisce un nominativo solo se il familiare insiste e lo autorizza per iscritto	☐

DOMANDA 18

Un utente chiede informazioni al centralino sul cambio del Pediatra di libera scelta. Come si comporta l'addetto alla portineria / centralino?

Risponde che il cambio va richiesto direttamente all'attuale medico curante	☐
Gli consiglia di rivolgersi direttamente al Reparto di Pediatria	☐
Passa la chiamata al Distretto competente per territorio	☐

DOMANDA 19

Un utente telefona al Centralino chiedendo di parlare con il Direttore Generale, al quale intende presentare un reclamo. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?

Si risponde affermando che il Direttore Generale non è solito a parlare con l'Utenza ed è pertanto necessario prendere un appuntamento	☐
Si inoltra la chiamata direttamente alla Segreteria del Direttore Generale	☐
Vengono forniti all'utente gli estremi per contattare l'U.R.P.	☐

DOMANDA 20

Un utente si presenta in portineria chiedendo se Tizio è ricoverato. Come si comporta l'addetto?

Fornisce l'informazione senza particolari formalità dopo essersi accertato che Tizio sia effettivamente ricoverato	☐
Fornisce l'informazione solo se si tratta del coniuge o di un parente stretto	☐
Fornisce l'informazione solo sulla base delle autorizzazioni fornite da Tizio al momento del ricovero	☐

DOMANDA 21

Quale, fra le seguenti attività, è svolta dall'U.R.P.?

Consegna di referti e cartelle cliniche	☐
Prenotazione di esami e visite specialistiche	☐
Gestione dei reclami e organizzazione delle risposte ai cittadini	☐

DOMANDA 22

Un utente chiede di prenotare una visita in libera professione intramuraria. Cosa deve rispondere l'addetto?

Presso l'Azienda Sanitaria Locale non si effettuano visite in libera professione, occorre rivolgersi a studi e cliniche private	☐
Di rivolgersi al C.U.P.	☐
Di rivolgersi alla Direzione Sanitaria di Presidio	☐

DOMANDA 23

L'addetto alla portineria alla fine del proprio turno opera le consegne al collega?

Sì, a condizione che il collega arrivi con anticipo rispetto all'inizio del proprio turno	☐
Sì, sempre	☐
No, sono trasferite solo le consegne ritenute importanti	☐

DOMANDA 24

Il candidato indichi la normativa che disciplina la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro

D.P.R. 25.01.1995 n. 25	☐
Decreto Legislativo 18.04.2016 n. 50	☐
Decreto Legislativo 09.04.2008 n. 81	☐

DOMANDA 25	
La sbarra di accesso al parcheggio riservato all'interno dell'ospedale viene alzata:	
Solo nei confronti dei dipendenti, delle persone che hanno il <i>pass</i> , ai mezzi autorizzati e alle forze dell'ordine o ai vigili del fuoco	☐
Solo nei confronti delle forze dell'ordine e dei mezzi di soccorso	☐
Solo nei confronti del personale dipendente in possesso del cartellino di riconoscimento	☐

DOMANDA 26	
L'addetto alla portineria riceve da un numero non identificabile una segnalazione di pericolo al Pronto Soccorso. Come si comporta?	
Rileva l'orario della telefonata e comunica al Pronto Soccorso la segnalazione	☐
Non fa nulla in quanto il numero non è identificato	☐
Chiama i Carabinieri	☐

DOMANDA 27	
Che cos'è il Fascicolo Sanitario Elettronico?	
E' l'insieme dei dati e documenti digitali che riguardano la salute delle persone, prodotti in occasione di eventi sanitari e socio-sanitari, presenti e passati	☐
E' l'insieme dei dati e documenti che riguardano la salute delle persone in formato cartaceo	☐
E' l'insieme dei dati, documenti digitali e <i>curriculum vitae</i> che riguardano i professionisti che operano all'interno degli ospedali, medici e infermieri	☐

DOMANDA 28	
Il software applicativo normalmente utilizzato per creare presentazioni è:	
Internet Explorer	☐
Power Point	☐
Excel	☐

DOMANDA 29	
Cos'è un "browser"?	
E' la periferica al p.c. che consente di memorizzare dati su CD-Rom e DVD	☐
E' un programma applicativo che consente di interagire contemporaneamente con i software installati sul p.c. di più largo utilizzo (Word, Excel, Power Point ecc.)	☐
E' un programma applicativo che fornisce un modo per guardare e interagire con tutte le informazioni del World Wide Web e Internet come pagine web, video e immagini	☐

DOMANDA 30	
Che tipo di dati si possono inserire in una singola cella di Excel	
Solo numeri e formule, per il testo esiste un programma specifico (ad esempio Word)	☐
Solo testo e numeri	☐
Formule, numeri e testo	☐

PROVA PRATICA N. 3

DOMANDA 1	
Il familiare di un deceduto chiede il nominativo di un'impresa di onoranze funebri. Come si comporta l'addetto?	
Non suggerisce alcun nominativo, è un'informazione che non può fornire	☐
Consiglia un elenco di imprese che solitamente effettua il servizio all'interno dell'ospedale	☐
Fornisce un nominativo solo se il familiare lo autorizza per iscritto	☐
DOMANDA 2	
Secondo il Codice di Comportamento il dipendente non deve:	
Partecipare a eventi formativi nella giornata di sabato, anche se autorizzato dal suo Responsabile	☐
Chiedere, né sollecitare, per sé o per altri, regali o altre utilità	☐
Prolungare l'orario di lavoro oltre il turno prestabilito, anche se autorizzato dal suo Responsabile	☐
DOMANDA 3	
Il candidato indichi la normativa che disciplina la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	
Decreto Legislativo 31.03.2023 n. 36	☐
Decreto Legislativo 09.04.2008 n. 81	☐
Decreto Legislativo 12.04.2006 n. 163	☐
DOMANDA 4	
Quali dati sono ritenuti "sensibili"	
Quelli che rivelano l'origine razziale od etnica, le convinzioni religiose, filosofiche, le opinioni politiche, l'appartenenza sindacale, relativi alla salute o alla vita sessuale.	☐
Solamente quelli relativi alle convinzioni religiose, alla salute e alla vita sessuale	☐
Solamente quelli relativi ai dati anagrafici, alle opinioni politiche e all'appartenenza sindacale	☐
DOMANDA 5	
Quale fra le seguenti opzioni non costituisce una violazione di dati?	
Fare una copia di un documento contenente dati sanitari di un soggetto terzo senza averne acquisito il permesso	☐
Prendere visione dei dati sanitari di un soggetto terzo senza essere autorizzato e divulgarli	☐
Avere accesso ai dati sanitari di un soggetto terzo previa autorizzazione da parte dello stesso soggetto	☐

DOMANDA 6	
Alle ore 23:00 di un giovedì un utente telefona in portineria affermando di sentirsi male e che necessita di un medico: l'addetto alla portineria cosa risponde?	
Di rivolgersi al Medico di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) oppure di recarsi al Pronto Soccorso	☐
Si accerta delle sue condizioni di salute e, qualora le ritenga gravi, trasferisce la chiamata al Reparto che ritiene opportuno	☐
Gli consiglia di attendere il giorno dopo e recarsi al proprio medico curante	☐
DOMANDA 7	
Un cittadino che non ha gradito il servizio ricevuto presso il consultorio familiare a chi deve rivolgersi per il reclamo?	
Direttamente al consultorio	☐
Al C.U.P., per il cambio della successiva prenotazione	☐
All'U.R.P.	☐
DOMANDA 8	
Come deve essere conservata la documentazione contenente dati appartenenti a categorie particolari (c.d. dati "sensibili")?	
Senza particolari cautele, si tratta di dati sensibili e pertanto non coperti da privacy	☐
Con modalità tali da impedire a soggetti non autorizzati di potervi avere accesso	☐
In modo che chiunque possa avervi facile accesso, anche al fine di non smarrirla	☐
DOMANDA 9	
Chi è il Legale Rappresentante dell'Azienda Sanitaria Locale AL	
Il Sindaco del Comune presso cui vi è la sede legale dell'A.S.L.	☐
Il Direttore Generale	☐
Il Prefetto, trattandosi di Azienda che copre l'intero territorio provinciale	☐
DOMANDA 10	
Chiama in centralino un utente chiedendo a quale ufficio può essere richiesto il cambio del Medico di Medicina Generale? Cosa fa l'addetto alla portineria / centralino?	
Inoltra la chiamata all'U.R.P.	☐
Risponde che occorre rivolgersi all'attuale medico curante, il quale si occuperà direttamente del cambio	☐
Inoltra la chiamata al Distretto competente per territorio	☐

DOMANDA 11	
La sbarra di accesso al parcheggio riservato all'interno dell'ospedale viene alzata:	
Sempre	☐
Solo nei confronti dei dipendenti, delle persone che hanno il <i>pass</i> , ai mezzi autorizzati e alle forze dell'ordine o ai vigili del fuoco	☐
Solo nei confronti del Direttore Generale	☐
DOMANDA 12	
Qualora un addetto di un'impresa di onoranze funebri, venuto a conoscenza di un decesso, si rivolga in portineria per chiedere il nominativo del deceduto, il portinaio come si comporta?	
Verifica che l'identità del soggetto che richiede il nominativo della persona deceduta sia effettivamente un addetto dell'impresa funebre e solo qualora l'esito della verifica sia positivo, fornisce il nominativo richiesto	☐
Non fornisce alcun nominativo	☐
Fornisce il nominativo della persona deceduta, ritenendo che il dato non sia coperto da privacy	☐
DOMANDA 13	
Il portinaio è responsabile di tutte le chiavi che ci sono in portineria?	
Sempre	☐
No	☐
Solo delle chiavi del portone principale di accesso e degli accessi secondari	☐
DOMANDA 14	
Si presenta in portineria un paziente ricoverato in psichiatria scappato dal reparto, in alterato stato confusionale e piuttosto aggressivo. Cosa fa l'addetto alla portineria / centralino?	
Gli indica il percorso per ritornare da solo al reparto	☐
Avvisa immediatamente il reparto	☐
Lo fa accomodare in portineria e attende che si calmi	☐
DOMANDA 15	
Il candidato indichi, tra i seguenti, il numero europeo dedicato alle emergenze	
118	☐
112	☐
Non esiste un numero europeo per le emergenze, ciascuno Stato nazionale organizza le emergenze in autonomia	☐
DOMANDA 16	
Un utente si rivolge alla Portineria sostenendo di aver presentato un reclamo scritto che ora vorrebbe ritirare. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	
Si risponde all'utente che i reclami possono essere ritirati solo entro un termine di 30 giorni	☐
Vengono forniti all'utente i riferimenti ed i contatti dell'U.R.P.	☐
Si risponde all'utente che i reclami inoltrati all'U.R.P. non possono essere più ritirati	☐
DOMANDA 17	
Un utente si lamenta con la Portineria perché, a suo dire, il medico di un reparto ospedaliero dà indicazioni contrarie a quelle che ha ricevuto dal suo medico di base. Quale azione deve essere attuata da parte dell'addetto al Servizio di Portineria/Centralino?	

Si invita l'utente a contattare direttamente il medico per avere i chiarimenti del caso e, eventualmente, a presentare la segnalazione all'U.R.P.	☐
Si invita l'utente a cambiare medico curante	☐
Si invita l'utente a contattare il Reparto per il cambio del medico	☐
DOMANDA 18	
E' possibile fumare all'interno dell'ospedale?	
No	☐
Si	☐
Solo in prossimità dell'uscita, di un estintore o in prossimità delle scale antincendio	☐
DOMANDA 19	
In caso di incendio l'addetto alla portineria può consigliare all'utenza di usare l'ascensore?	
Si, in maniera da evacuare l'edificio con maggior velocità e ordine	☐
Mai	☐
Sì, ma solamente nel caso in cui non si vede l'incendio in prossimità	☐
DOMANDA 20	
Il portinaio può farsi consegnare dei pacchi personali in portineria?	
No	☐
Si, ma solo da corrieri autorizzati dall'A.S.L.	☐
Si, ma solo fuori dall'orario di servizio	☐
DOMANDA 21	
Un utente si presenta in portineria chiedendo se Tizio è ricoverato. Come si comporta l'addetto?	
Fornisce l'informazione solo sulla base delle autorizzazioni fornite da Tizio al momento del ricovero	☐
Fornisce sempre l'informazione, non ritenendo che il ricovero sia un dato coperto da privacy	☐
Fornisce l'informazione solo se si tratta del coniuge non separato, previa richiesta scritta	☐
DOMANDA 22	
Cosa si intende per reperibilità del personale?	
Il compito del centralinista di contattare tempestivamente un medico, se richiesto telefonicamente da un utente in caso di urgenza	☐
La condizione lavorativa in cui il dipendente, pur non essendo presente fisicamente sul luogo di lavoro, deve essere disponibile a rispondere e, se necessario, a presentarsi sul posto di lavoro entro un certo lasso di tempo	☐
L'insieme delle procedure finalizzate all'assunzione e alla reperibilità di personale, tramite concorsi o chiamate dirette	☐
DOMANDA 23	
Quale di questi documenti non è presente presso un centralino?	
Registri delle chiavi	☐
Registro operatorio	☐
Registri della reperibilità	☐
DOMANDA 24	
A cosa serve il programma Excel?	
Creare presentazioni	☐

Eseguire calcoli	☐
Gestire file ed effettuare videoscrittura	☐
DOMANDA 25	
La tastiera è, normalmente, una periferica di:	
Output dati	☐
Input dati	☐
Nessuna delle precedenti risposte	☐
DOMANDA 26	
Che cosa vuol dire: effettuare un “backup”	
Liberare memoria sul <i>personal computer</i> mediante la cancellazione di dati	☐
Creare una copia di sicurezza di dati	☐
Chiudere programmi non utilizzati per non sovraccaricare il <i>personal computer</i>	☐
DOMANDA 27	
Quali delle seguenti coppie è corretta?	
Xls = Powerpoint	☐
Docx = Word	☐
Pdf = Excel	☐
DOMANDA 28	
Il “Codice di comportamento” dell’A.S.L. definisce:	
Gli obblighi dei dipendenti derivanti dall’osservanza dei principi generali in materia di privacy e protezione dei dati personali e sensibili	☐
I doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta e servizio esclusivo alla cura dell’interesse pubblico, nonché i valori e i principi etici che i dipendenti devono osservare	☐
Gli obblighi dei dipendenti nel caso di emergenze derivanti da incendi e protezione civile	☐
DOMANDA 29	
Cos’è un “Help Desk”?	
E’ una procedura informatica normalmente utilizzata nel caso sorgano dubbi sul comportamento da osservare in caso di situazioni di emergenza ed urgenza	☐
E’ la procedura informatica normalmente utilizzata per segnalare agli uffici competenti eventuali guasti tecnici, informatici o richieste specifiche di intervento	☐
E’ una procedura informatica normalmente utilizzata nel caso di richieste particolarmente complesse da parte dell’utenza, quali, ad esempio, prenotazioni, reclami o cambio del medico curante	☐
DOMANDA 30	
Qualora un paziente ricoverato ne faccia richiesta, è possibile avere la presenza di un ministro di culto?	
No	
Solo a pagamento	
Si	