

## **CONCORSO PUBBLICO PER TITOLI ED ESAMI A N. 2 POSTI DI DIRIGENTE AMMINISTRATIVO PER ESIGENZE DELLA U.O. QUALITÀ, ACCREDITAMENTO, RICERCA ORGANIZZATIVA NONCHÉ DELL'AREA STAFF DELLA DIREZIONE GENERALE DELL'AZIENDA USL DI FERRARA**

### **PROVE SCRITTE**

#### **PROVA SCRITTA N. 1:**

1. Il candidato descriva le relazioni tra Azienda Sanitaria e organismi di partecipazione dei cittadini come i comitati consultivi misti: progettualità comuni e aspetti amministrativi.
2. Il candidato illustri i principali aspetti amministrativi relativi alla progettazione ed implementazione di un'indagine di qualità percepita presso un'Azienda Sanitaria.

#### **PROVA SCRITTA N. 2:**

1. Il candidato descriva i principali requisiti amministrativi che deve avere l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di un'Azienda Sanitaria in tema di accoglienza, tutela e partecipazione.
2. Il candidato descriva quali strumenti utilizzare perché i processi che sono considerati fondamentali in un'Azienda Sanitaria vengano condotti in maniera appropriata, conformi alle regole e come stabilito a livello strategico.

#### **PROVA SCRITTA N. 3: (prova sorteggiata)**

1. Il candidato descriva quali strumenti vengono adottati presso un'Azienda Sanitaria in tema di programmazione e organizzazione degli adempimenti in materia di performance, gestione delle risorse umane e prevenzione della corruzione.
2. Comunicazione sanitaria e socialmedia/socialnetwork: quali procedure amministrative per garantire un'attività secondo criteri di qualità e priva di rischi, con cenni alla comunicazione in caso di crisi/emergenze.

#### **Criteri di valutazione:**

In relazione alle tracce che verranno predisposte per la prova scritta, la Commissione Esaminatrice, ai fini della valutazione degli elaborati svolti dai candidati, si atterrà ai seguenti specifici fattori di valutazione:

1. livello di preparazione professionale circa l'argomento oggetto della prova a concorso,
2. chiarezza e coerenza espositiva capacità di approfondire le tematiche proposte, dimostrando di possedere le conoscenze necessarie e la visione strategica per svolgere l'attività richiesta;
3. capacità di sintesi concettuale da conciliarsi con la compiuta trattazione dell'argomento oggetto della prova
4. correttezza, proprietà del linguaggio, attinenza alla traccia.

## **PROVE PRATICHE**

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

Il candidato proponga una sezione di una carta dei servizi di un'Azienda Sanitaria e accenni ai principali elementi amministrativi ivi contenuti.

### **PROVA PRATICA N. 2:**

Il candidato predisponga una proposta di una procedura a sua scelta e descriva brevemente le caratteristiche del sistema qualità del Servizio Sanitario Nazionale.

### **PROVA PRATICA N. 3:**

Il candidato predisponga il provvedimento di approvazione del Piano della Comunicazione presso un'Azienda Sanitaria.

### **Criteri di valutazione:**

La valutazione degli elaborati da parte della commissione esaminatrice terrà conto:

1. della correttezza, proprietà del linguaggio;
2. dell'attinenza alla traccia data e completezza dei contenuti;
3. della capacità di ragionamento e coerenza nelle argomentazioni.

La Commissione Esaminatrice stabilisce che la trattazione che dimostri una adeguata conoscenza dell'argomento proposto sia da considerarsi la soglia minima per la valutazione di idoneità della prova.

## **QUESITI PROVA ORALE**

1. L'accreditamento istituzionale di un'Azienda Sanitaria: percorsi applicativi e riferimenti normativi
2. Ufficio Relazioni con il Pubblico e la gestione delle segnalazioni dei cittadini
3. Composizione e funzioni dei Comitati Consultivi Misti
4. L'informazione al paziente e la gestione del "consenso informato"
5. Regolamenti specifici in tema di privacy e il responsabile della protezione dei dati di una Azienda Sanitaria (DPO)
6. La valutazione della qualità di un servizio sanitario in ambito territoriale