

PROVA SCRITTA (sufficienza 21/30)

Tempo a disposizione pari a 60 minuti
Per ciascuna delle tre buste la Commissione ha definito: - 10 Domande a risposta multipla: si assegna 1 punto per ogni risposta corretta, mentre si detraggono 0,3 per ogni risposta errata e/o multipla e 0 punti per risposta mancante. - Domanda 2 – massimo punti 10 – sviluppo in 14 righe - Domanda 3 – massimo punti 10 – sviluppo in 14 righe
Non ha previsto il foglio di brutta copia
Ai fini della valutazione della prova scritta, sono stati adottati dei criteri oggettivi e trasparenti articolando ogni domanda in più parti e prevedendo per ciascuna di esse un punteggio autonomo proporzionato alla rilevanza dei contenuti richiesti. La commissione ha, altresì, individuato per ciascuna parte delle parole chiave e concetti fondamentali al fine di consentire una verifica oggettiva e rispondente ai criteri di valutazione definiti e qui di seguito riportati: 1. PERTINENZA E COMPLETEZZA - Pertinenza e completezza nell'illustrare i diversi aspetti dell'argomento 2. CONOSCENZA TECNICA – Presenza di dati precisi riferiti ad elementi tecnici che dimostrino la reale conoscenza tecnico e della materia da parte del candidato 3. LESSICO – Chiarezza concettuale e appropriatezza lessicale nell'esposizione 4. SEQUENZA LOGICA E CONTESTUALIZZAZIONE

PROVA SCRITTA 1 - non sorteggiata

N°	DOMANDA	RISPOSTA A	RISPOSTA B	RISPOSTA C	RISPOSTA D
1.1	Quale tra i seguenti strumenti è più adatto per analizzare un percorso paziente ospedaliero?	Diagramma di Gantt	Value Stream Mapping	Break-even analysis	Matrice BCG
1.2	Un pronto soccorso presenta lunghi tempi di attesa nonostante un numero adeguato di medici. Quale analisi è più appropriata come primo passo?	Analisi dei flussi e dei tempi di processo	Analisi dei costi	Audit clinico	Valutazione del clima organizzativo
1.3	Quale dei seguenti non è uno dei 7 sprechi tipici del Lean Management?	Sovraproduzione	Attese	Scorte	Spazi
1.4	L'uso dei KPI in sanità serve principalmente a:	Sanzionare i reparti meno efficienti	Ridurre l'autonomia professionale	Supportare il miglioramento continuo	Aumentare il carico amministrativo
1.5	Gli stakeholder di un progetto sono:	Soltanto i membri del team di progetto	Solo il Project Manager e il committente	Soltanto i fornitori coinvolti nelle attività	Tutti i soggetti che influenzano o sono influenzati dal progetto
1.6	Qual è lo scopo principale del diagramma di Gantt?	Analizzare i costi di un progetto	Pianificare e monitorare le attività nel tempo	Valutare i rischi organizzativi	Misurare le performance di processo
1.7	La programmazione operativa in un'azienda sanitaria riguarda soprattutto:	L'allocazione delle risorse nel breve periodo	La definizione della mission aziendale	Le politiche sanitarie regionali	La valutazione dei bisogni di salute della popolazione
1.8	Il confronto tra risultati effettivi e valori programmati prende il nome di:	Budget preventivo	Analisi degli scostamenti	Rendicontazione economica	Pianificazione strategica

N°	DOMANDA	RISPOSTA A	RISPOSTA B	RISPOSTA C	RISPOSTA D
1.9	Quale tra i seguenti metodi di gestione delle merci considera esplicitamente le date di scadenza dei prodotti?	LIFO	FIFO	FEFO	EOQ
1.10	In un'azienda sanitaria pubblica, il concetto di efficacia si riferisce principalmente a:	La riduzione dei costi complessivi	L'ottimizzazione dei processi interni	L'equilibrio tra entrate e uscite	Il raggiungimento degli obiettivi assistenziali

DOMANDA 2: Il/la candidato/a descriva gli elementi da considerare in una valutazione di "MAKE or BUY" e ne applichi i criteri alla scelta di esternalizzare o meno il servizio erogato dal centro prelievi di un'azienda sanitaria.

DOMANDA 3: Il/la candidato/a descriva le fasi di un progetto; descriva inoltre uno strumento di supporto al Project Manager ed un suo possibile utilizzo in ambito sanitario.

PROVA SCRITTA 2 - non sorteggiata

N°	DOMANDA	RISPOSTA A	RISPOSTA B	RISPOSTA C	RISPOSTA D
1.1	Quale tra i seguenti è considerato uno spreco (muda) in ottica Lean?	Attese e tempi morti	Attività clinica	Standardizzazione dei processi	Formazione del personale
1.2	Il Value Stream Mapping è utilizzato principalmente per:	Pianificare i turni del personale	Valutare la qualità clinica	Definire il budget di reparto	Analizzare i flussi di valore e le inefficienze di un processo
1.3	Quale strumento è tipicamente utilizzato nel controllo di gestione?	Diagramma di flusso	Organigramma	Protocollo clinico	Budget
1.4	Un centro di costo in un'azienda sanitaria è:	Un'unità organizzativa che produce ricavi	Un'unità a cui vengono attribuiti costi per il controllo di gestione	Un reparto clinico autonomo	Un sistema informativo
1.5	In un'azienda sanitaria pubblica, l'efficienza si riferisce principalmente a:	Ottenere il miglior risultato con le risorse disponibili	Massimizzare il profitto	Aumentare il volume delle prestazioni	Ridurre la qualità dei servizi
1.6	La pianificazione operativa riguarda principalmente:	Gli obiettivi di lungo periodo	La definizione delle mission aziendali	L'organizzazione delle attività nel breve periodo	Le politiche sanitarie nazionali
1.7	Il Kanban è uno strumento del Lean Management che ha come obiettivo:	Applicare un sistema LIFO	Applicare un sistema FIFO	Applicare un sistema PUSH	Applicare un sistema PULL
1.8	Quale indicatore è più appropriato per valutare l'efficienza di un reparto di degenza?	Numero di ricoveri annui	Tasso di occupazione dei posti letto	Numero di medici in servizio	Spesa farmaceutica totale
1.9	Quale tra i seguenti metodi consente di classificare i materiali in base al loro valore e al loro impatto gestionale?	ABC	FIFO	EOQ	FEFO
1.10	Nel Project Management, il triangolo dei vincoli comprende:	Costi, qualità, sicurezza	Tempo, risorse umane, tecnologia	Costi, benefici, indicatori	Tempo, costi, ambito (scope)

DOMANDA 2: Il/la candidato/a definisca il concetto di costo fisso e costo variabile e fornisca per entrambi un esempio applicativo in ambito sanitario.

DOMANDA 3: Il/la candidato/a descriva i principali modelli di gestione delle scorte; dia inoltre una definizione di scorta di sicurezza e un esempio di essa applicato ad un'azienda sanitaria o ospedaliera.

PROVA SCRITTA 3 – sorteggiata

N	DOMANDA	RISPOSTA A	RISPOSTA B	RISPOSTA C	RISPOSTA D
1.1	Qual è l'obiettivo principale della supply chain sanitaria?	Ridurre il numero dei fornitori	Garantire disponibilità di beni e servizi minimizzando costi e rischi	Centralizzare tutte le decisioni	Aumentare il valore delle scorte
1.2	Quale fattore rende critica la gestione delle scorte in sanità?	Presenza di farmaci e dispositivi con data di scadenza	Basso valore dei prodotti	Stabilità dei consumi	Assenza di vincoli normativi
1.3	Un KPI efficace dovrebbe essere:	Scollegato dagli obiettivi aziendali	Specifico, misurabile e raggiungibile	Definito solo dal top management	Utilizzato solo a fini di rendicontazione
1.4	Quale tra i seguenti è un KPI di processo?	Numero totale di dipendenti	Spesa sanitaria regionale	Budget assegnato	Tempo medio di attesa
1.5	Quale strumento permette di misurare i movimenti?	Poka Yoke	Diagramma di Ishikawa	Spaghetti Chart	A3
1.6	Nel Project Management, la Work Breakdown Structure (WBS) è utilizzata per:	Stimare i costi complessivi del progetto	Suddividere il progetto in attività e deliverable gestibili	Monitorare gli indicatori di performance	Analizzare i rischi clinici
1.7	Il concetto di efficacia in sanità si riferisce principalmente a:	Riduzione dei costi di produzione	Ottimizzazione dell'uso delle risorse	Incremento della produttività del personale	Raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati
1.8	Quale delle seguenti attività rientra tipicamente nella programmazione operativa?	Definizione della mission aziendale	Analisi dei bisogni sanitari della popolazione	Assegnazione dei turni e delle risorse nel breve periodo	Elaborazione del piano sanitario regionale
1.9	L'Activity Based Costing si distingue dai sistemi di costing tradizionali perché:	Ripartisce i costi indiretti in base ai volumi di produzione	Utilizza un'unica base di allocazione per tutti i costi indiretti	Attribuisce i costi alle attività e poi agli oggetti di costo tramite "cost-driver"	E' applicabile solo alle aziende manifatturiere
1.10	Quale strumento è più idoneo per rappresentare in modo dettagliato le attività e i flussi informativi di un processo?	Diagramma di Gantt	Break-even analysis	Flow chart	Budget economico

DOMANDA 2: Il/la candidato/a illustri le differenze tra processo e progetto; citi alcuni strumenti di mappatura dei processi e faccia cenno a un esempio di applicazione in ambito sanitario.

DOMANDA 3: Il/la candidato/a definisca il concetto di break-even analysis e di punto di pareggio; illustri, inoltre, finalità e possibili ambiti di applicazione dello strumento in un'azienda sanitaria o ospedaliera.

PROVA PRATICA

(sufficienza 14/20)

Tempo a disposizione pari a 60 minuti

Per ciascuna delle tre buste la Commissione ha definito la risoluzione di un caso pratico articolato in più punti, per il quale i candidati avranno a disposizione due facciate di un foglio A3

Ha previsto un foglio di brutta copia

La Commissione ha adottato anche per la prova pratica dei criteri oggettivi e trasparenti articolando la domanda proposta in più parti, prevedendo un punteggio autonomo proporzionato alla rilevanza dei contenuti richiesti. La commissione ha, altresì, individuato per ciascuna parte delle parole chiave e concetti fondamentali al fine di consentire una verifica oggettiva e rispondente ai criteri di valutazione definiti dalla commissione e qui di seguito riportati:

1. **PERTINENZA E COMPLETEZZA** - Pertinenza e completezza nell'illustrare i diversi aspetti dell'argomento
2. **CONOSCENZA TECNICA** – Presenza di dati precisi riferiti ad elementi tecnici che dimostrino la reale conoscenza tecnico-giuridica e della materia da parte del candidato
3. **LESSICO** – Chiarezza concettuale e appropriatezza lessicale nell'esposizione
4. **SEQUENZA LOGICA E CONTESTUALIZZAZIONE**

PROVA PRATICA 1 – non sorteggiata

DOMANDA 1:

L'azienda sanitaria ASR1 opera su un ambito territoriale di 212 km² e serve una popolazione residente pari a 228.396 abitanti, caratterizzata da un indice di vecchiaia del 257%, corrispondente a 257 anziani ogni 100 giovani.

Nel territorio aziendale è presente un ospedale pubblico dotato delle principali strutture e servizi assistenziali, tra cui:

- Pronto Soccorso;
- Reparti di degenza (medicina, chirurgia, cardiologia e altre specialità);
- Ambulatori per attività specialistiche;
- Servizi diagnostici, comprendenti radiologia e laboratorio analisi.

L'attività dell'ospedale è rappresentata dai seguenti dati di attività:

- Posti letto disponibili: 488;
- Ricoveri annui: 19.395;
- Accessi annui al Pronto Soccorso: 52.741;
- Prestazioni ambulatoriali erogate annualmente: 423.035.

Il candidato rappresenti, mediante lo strumento del diagramma di flusso, il processo di gestione del paziente presso il Pronto Soccorso dell'azienda ASR1, dall'accesso al ricovero presso un reparto;

Il candidato descriva almeno 3 sprechi ("muda") che possono essere rilevati presso un Pronto Soccorso.

PROVA PRATICA 2 – non sorteggiata

DOMANDA:

L'azienda sanitaria ASR1 opera su un ambito territoriale di 212 km² e serve una popolazione residente pari a 228.396 abitanti, caratterizzata da un indice di vecchiaia del 257%, corrispondente a 257 anziani ogni 100 giovani. Nel territorio aziendale è presente un ospedale pubblico dotato delle principali strutture e servizi assistenziali, tra cui:

- Pronto Soccorso;
- Reparti di degenza (medicina, chirurgia, cardiologia e altre specialità);
- Ambulatori per attività specialistiche;
- Servizi diagnostici, comprendenti radiologia e laboratorio analisi.

L'attività dell'ospedale è rappresentata dai seguenti dati di attività:

- Posti letto disponibili: 488;
- Ricoveri annui: 19.395;
- Accessi annui al Pronto Soccorso: 52.741;
- Prestazioni ambulatoriali erogate annualmente: 423.035.

Il candidato descriva le fasi di un progetto di ottimizzazione finalizzato a ridurre il tempo di attesa (tempo tra ingresso e visita) dei pazienti presso il Pronto Soccorso dell'azienda ASR1;

Il candidato descriva almeno 3 sprechi ("muda") che possono essere rilevati presso un Pronto Soccorso.

PROVA PRATICA 3 – sorteggiata

DOMANDA:

L'azienda sanitaria ASR1 opera su un ambito territoriale di 212 km² e serve una popolazione residente pari a 228.396 abitanti, caratterizzata da un indice di vecchiaia del 257%, corrispondente a 257 anziani ogni 100 giovani.

Nel territorio aziendale è presente un ospedale pubblico dotato delle principali strutture e servizi assistenziali, tra cui:

- Pronto Soccorso;
- Reparti di degenza (medicina, chirurgia, cardiologia e altre specialità);
- Ambulatori per attività specialistiche;
- Servizi diagnostici, comprendenti radiologia e laboratorio analisi.

L'attività dell'ospedale è rappresentata dai seguenti dati di attività:

- Posti letto disponibili: 488;
- Ricoveri annui: 19.395;
- Accessi annui al Pronto Soccorso: 52.741;
- Prestazioni ambulatoriali erogate annualmente: 423.035.

Il candidato definisca almeno 5 indicatori di prestazione (KPI) relativi al processo di gestione del paziente presso il Pronto Soccorso dell'azienda ASR1, dall'accesso fino al ricovero presso un reparto, ipotizzando quali azioni correttive potrebbero essere eventualmente implementate allo scopo di migliorare i valori dell'indicatore e, di conseguenza, il processo;

Il candidato descriva almeno 3 sprechi ("muda") che possono essere rilevati presso un Pronto Soccorso.

PROVA ORALE (sufficienza 14/20)

- Il candidato procederà all'estrazione di uno solo dei biglietti progressivamente numerati, contenenti: una domanda di informatica, una breve traduzione di un testo in lingua inglese e una domanda professionale;
- Le griglie di valutazione sono le seguenti:

LINGUA INGLESE	
Punteggio	Motivazione
0,00 /0,25	errata
0,25 /0,25	corretta

INFORMATICA	
Punteggio	Motivazione
0,00 /0,25	errata
0,25 /0,25	corretta

DOMANDA PROFESSIONALE	
Punteggio da 0 a 19,50	Motivazione
14,00	sufficienza
19,50	ottimo

N	Colloquio	Informatica	Inglese
1	Vantaggi e svantaggi della centralizzazione regionale della logistica.	La tastiera è normalmente una periferica di: a. input b. output	The United States spent more than \$2 trillion on healthcare in 2007: it is the most per capita in the world. With health insurance premiums doubling every five years, the annual cost for a family for health insurance is expected to be \$22,000 by 2010.
2	Vantaggi e svantaggi dell'approvvigionamento centralizzato regionale.	USB è l'acronimo di: a. universal Serial Bus b. unknown Syster Bros	Although the current American health system presents numerous challenges, opportunities for improvement are emerging as well. Three major trends provide hope that significant change is possible.
3	Project management: fasi, strumenti, applicazione in ambito sanitario	Che cos'è il «touch screen»? a. un'applicazione grafica seriale b. un particolare tipo di monitor	The cost of healthcare could be reduced by nearly 29 percent and clinical outcomes improved significantly if EBM (evidence-based medicine) guidelines and the most efficient care procedures were used by all practitioners in the United States.
4	Lean Management applicato al mondo sanitario: concetto di spreco in sanità, esempi.	A cosa può servire l'utilizzo di una «password»? a. ad attribuire la licenza d'uso di un determinato software ad un utente b. a selezionare l'accesso alle informazioni note	Knowledge-based management (KBM) employs data and information, rather than feelings or intuition, to support management decisions. Practitioners of KBM use the tools contained in this book for cost reduction, increased safety, and improved clinical outcomes.
5	Integrazione tra misure di performance e sistemi informativi, in ambito sanitario	Quando si riceve una mail con un "fermaglio" visualizzato, significa che: a. contiene un allegato b. contiene un software privo di virus	Process improvements can be made at this level to ensure that the most effective, least costly care is delivered. In addition, the use of EBM (evidence-based medicine) guidelines can also help ensure that the patient receives the correct treatment at the correct time.
6	Modelli organizzativi aziendali	Cosa si intende per software libero? a. un software con una licenza aperta a chiunque b. un collegamento dove accedere ad internet attraverso un cavo di rete	The electronic health record is one of the most important advances in the clinical microsystem for both process improvement and the wider use of EBM (evidence-based medicine). Another key component of infrastructure is the leadership displayed by senior staff.
7	Contabilità generale e contabilità analitica e ruolo del controllo di gestione	Cos'è un hotspot? a. un collegamento dove accedere ad internet attraverso un cavo di rete disponibile	The <i>environment</i> strongly influences the delivery of care. Key environmental factors include competition, government regulation, demographics, and payer policies. An

N	Colloquio	Informatica	Inglese
		b. un'area dove potersi collegare ad Internet senza fili	organization's strategy is frequently influenced by such factors.
8	I principali modelli di gestione delle scorte ed esempio legato al contesto sanitario	Che cos'è la firma digitale? a. la firma che garantisce l'autenticità di un software b. un metodo di autenticazione personale di documenti elettronici	Peter Senge (1990) provides a useful theory to understand the interaction of elements in a complex system such as healthcare. In his model, the structure of a system is the primary mechanism for producing an outcome.