# PUBBLICO CONCORSO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA A TEMPO INDETERMINATO DI N.2 POSTI DI ASSISTENTE DELL'INFORMAZIONE - AREA DEGLI ASSISTENTI – DA ASSEGNARE ALL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA DI CAGLIARI

## ESTRATTO CONCORSO

### PROVA SCRITTA:

**Criteri di valutazione:**

a) grado di conoscenza della materia;
b) sviluppo logico dell'argomento;
c) aderenza alla tematica oggetto della prova e sul livello di aggiornamento;
d) chiarezza espositiva, proprietà terminologica e capacità di sintesi;

**Prova scritta – lettera A: (prova estratta)**

La comunicazione delle aziende sanitarie costituisce uno strumento essenziale per garantire il diritto alla salute, favorire l'accesso ai servizi e costruire un rapporto di fiducia con i cittadini. Il candidato/a illustri finalità, principi, soggetti e strumenti della comunicazione pubblica in ambito sanitario, soffermandosi sulla distinzione tra attività di informazione e attività di comunicazione. Analizzi inoltre il ruolo dei media tradizionali, del sito istituzionale e dei social media, evidenziando le esigenze di chiarezza, accessibilità, trasparenza, tutela della riservatezza e contrasto alla disinformazione.

**Prova scritta – lettera B: (prova non estratta)**

Il candidato/a descriva il ruolo della funzione comunicazione all'interno di un'azienda sanitaria, agli obblighi di trasparenza previsti dal D.Lgs. 33/2013. Il candidato illustri, inoltre, il ruolo dell'URP nella gestione di reclami, segnalazioni e customer satisfaction, e come tali flussi informativi possano alimentare la comunicazione istituzionale verso l'esterno.

**Prova scritta – lettera C: (prova non estratta)**

Le aziende sanitarie sono organizzazioni complesse nelle quali l'efficacia della comunicazione dipende dalla collaborazione tra direzione strategica, strutture sanitarie, uffici amministrativi e servizi di informazione e comunicazione. Il candidato/a descriva le principali caratteristiche e finalità di un'azienda sanitaria e analizzi il ruolo della comunicazione interna ed esterna nel favorire la conoscenza dei servizi, l'orientamento degli utenti, la partecipazione dei cittadini e la gestione delle situazioni critiche.

**PROVA PRATICA:**

**Criteri di valutazione:**

a) padronanza della metodologia inerente l'argomento;
b) chiarezza espositiva, proprietà terminologica e capacità di sintesi;

**Prova pratica – lettera A: (prova non estratta)**

L'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari attiva, a partire da lunedì 16 novembre, un nuovo Ambulatorio multidisciplinare per la diagnosi e la presa in carico delle cefalee croniche.

Il servizio ha sede al Policlinico Duilio Casula, Blocco Q, piano terra, ed è stato istituito per offrire ai pazienti un percorso coordinato, dalla valutazione iniziale alla definizione del trattamento e al successivo monitoraggio clinico.

L'ambulatorio:

- è rivolto ai pazienti maggiorenni affetti da cefalea cronica o da forme di mal di testa frequenti e invalidanti;
- coinvolge un'équipe multidisciplinare composta da neurologi, anestesisti esperti in terapia del dolore e psicologi;
- permette di effettuare una valutazione integrata del paziente e di definire un percorso terapeutico personalizzato;
- favorisce il coordinamento tra specialisti, medico di medicina generale e altri servizi aziendali eventualmente coinvolti;
- è operativo il lunedì e il mercoledì, dalle ore 8.30 alle ore 14;
- è accessibile con prescrizione del medico e prenotazione tramite CUP;
- non prevede l'accesso diretto;
- mette a disposizione, per ulteriori informazioni, il numero 070 000000, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12.

Il direttore generale dell'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari, dott. Vincenzo Serra, dichiara:

«Con questo nuovo ambulatorio vogliamo offrire una risposta più completa alle persone che convivono con una patologia capace di incidere profondamente sulla qualità della vita. È un ulteriore passo nel lavoro che l'Azienda sta portando avanti per rendere i propri servizi sempre più accessibili, integrati e vicini ai cittadini».

Il candidato/a, utilizzando esclusivamente le informazioni fornite, predisponga:

1. una notizia per il sito istituzionale, completo di titolo e sottotitolo (al massimo una pagina 24 righe);
2. un post per Facebook e Instagram (al massimo 8 righe, 4 per ciascun post).
3. Una comunicazione interna diretta ai dipendenti (al massimo16 righe)

I contenuti dovranno essere chiari, corretti, accessibili e adeguati ai rispettivi canali. Il candidato potrà selezionare e riorganizzare le informazioni, ma non dovrà introdurre dati, prestazioni, dichiarazioni o modalità di accesso non presenti nella traccia.

**Prova pratica – lettera B: (prova estratta)**

A causa di un intervento tecnico programmato, necessario per aggiornare le apparecchiature informatiche e migliorare la sicurezza e l'efficienza del servizio, sabato 21 novembre, dalle ore 7 alle ore 18, il Punto prelievi del Policlinico Duilio Casula resterà temporaneamente chiuso al pubblico.

Durante la sospensione:

- non sarà possibile effettuare prelievi ematici;
- non potranno essere consegnati campioni biologici;
- non sarà possibile effettuare nuove accettazioni allo sportello;
- il ritiro dei referti online continuerà a funzionare regolarmente;
- il laboratorio dedicato alle urgenze ospedaliere resterà operativo e garantirà la continuità delle attività per i pazienti ricoverati e per il Pronto soccorso;
- le altre attività assistenziali del Policlinico proseguiranno regolarmente.

L'intervento è stato programmato nella giornata di sabato per ridurre il più possibile i disagi per gli utenti. L'attività ordinaria del Punto prelievi riprenderà lunedì 23 novembre, alle ore 7, senza variazioni negli orari abituali.

I cittadini già prenotati per sabato 21 novembre saranno contattati direttamente dagli operatori dell'Azienda e potranno scegliere una nuova data. Non sarà necessario richiedere una nuova prescrizione medica né effettuare autonomamente una seconda prenotazione.

Chi non dovesse essere contattato entro giovedì 19 novembre potrà rivolgersi al numero 070 000000, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13. Lo stesso numero sarà disponibile per informazioni e chiarimenti.

Il direttore sanitario dell'Azienda, la dott.ssa Anna Maria Corriga, precisa:

«L'intervento è necessario per rendere il servizio più efficiente e sicuro. Abbiamo scelto di eseguirlo nella giornata di sabato per limitare i disagi e abbiamo predisposto il ricollocamento delle prenotazioni. Ci scusiamo con i cittadini per l'inconveniente e li ringraziamo per la collaborazione».

Il candidato/a, utilizzando esclusivamente le informazioni fornite, predisponga:

1. un articolo per il sito istituzionale, completo di titolo e sottotitolo (al massimo una pagina 24 righe);
2. un post per Facebook e Instagram (al massimo 8 righe, 4 per ciascun post);
3. una breve risposta standard, utilizzabile dall'URP per rispondere alle richieste dei cittadini tramite e-mail o messaggistica (al massimo 6 righe);
4. un avviso sintetico da collocare all'ingresso del Punto prelievi (al massimo 10 righe).

I contenuti dovranno rendere immediatamente comprensibili:

- la durata della sospensione;
- le prestazioni temporaneamente non disponibili;
- le attività che continueranno regolarmente;
- le modalità previste per riprogrammare le prenotazioni;
- i recapiti per ricevere assistenza.

**Prova pratica – lettera C: (prova non estratta)**

Sui social media si sta diffondendo il messaggio secondo cui il Pronto soccorso del Policlinico Duilio Casula sarebbe chiuso per l'intera giornata a causa di un guasto tecnico.

L'informazione è inesatta. Il Pronto soccorso è regolarmente operativo. Il guasto interessa esclusivamente l'impianto radiologico utilizzato per alcuni esami diagnostici e i tecnici stanno lavorando per ripristinarne il funzionamento. I pazienti che necessitano di tali accertamenti vengono presi in carico e indirizzati verso percorsi alternativi organizzati dall'Azienda. Non è possibile indicare un orario preciso per la conclusione dell'intervento. La situazione non comporta rischi per i pazienti già ricoverati.

Il candidato/a predisponga un breve piano di comunicazione social per uno o più canali istituzionali dell'Azienda, indicando target, messaggio chiave, calendarizzazione e formato per ciascun contenuto (16 righe). Il candidato/a predisponga inoltre:

1. un articolo per il sito istituzionale, completo di titolo e sottotitolo (al massimo una pagina, 24 righe);
2. un post per Facebook e Instagram (al massimo 8 righe, 4 per ciascun post);

La comunicazione dovrà correggere con chiarezza la notizia inesatta, fornire informazioni verificate, evitare toni polemici o allarmistici e indicare ai cittadini il comportamento da adottare.

## PROVA ORALE:

**Criteri di valutazione:**

a) grado di conoscenza dell'argomento;
b) capacità espositiva e di sintesi;
c) proprietà di linguaggio;
d) capacità di approfondimento.

**Quesiti prova orale:**

1. Un giornalista chiama l'ufficio per chiedere notizie sulle condizioni di un paziente ricoverato dopo un incidente. Come si gestisce la richiesta?
2. Che differenza c'è tra la comunicazione su un sito istituzionale e quella sui social network di un'azienda sanitaria?
3. Se una testata giornalistica richiede un'intervista con un medico dell'azienda sanitaria, come si gestisce la richiesta?
4. Quali sono le caratteristiche fondamentali che un comunicato stampa deve possedere per garantire una comunicazione efficace e comprensibile sia per gli organi di informazione sia per i cittadini?
5. Qual è la differenza tra l'Ufficio Stampa e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) secondo la Legge 150/2000 in termini di target, strumenti e finalità?
6. Che cos'è l'URP e quale ruolo ha in un'azienda ospedaliera?
7. Che cosa contiene la sezione "Amministrazione Trasparente" e quale norma la disciplina?
8. Che differenza c'è tra accesso documentale, accesso civico semplice e accesso civico generalizzato?
9. Cosa prevede il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici sull'uso dei social media?

10. Come viene tutelata la riservatezza dei dati personali dei pazienti quando si pubblicano notizie sulle attività sanitarie?
11. Che cos'è un piano di comunicazione e quali sono le sue fasi?
12. Come si comunica un rischio sanitario alla popolazione, ad esempio un focolaio infettivo, senza generare allarme?
13. Come si gestisce la comunicazione durante una crisi che coinvolge l'azienda, ad esempio un presunto caso di malasanità che diventa notizia?
14. Che cosa si intende per "infodemia" e come può un'azienda sanitaria contrastare le fake news sulla salute?
15. Quali accorgimenti rendono comprensibile un testo sanitario rivolto ai cittadini?
16. Quali cautele bisogna adottare nel pubblicare foto o video girati in reparto?
17. Qual è la differenza tra comunicazione interna e comunicazione esterna e quali strumenti si utilizzano nei due casi?
18. Come si gestiscono le critiche e i commenti negativi sulle pagine social ufficiali dell'Azienda Sanitaria senza violare il decoro istituzionale?
19. Quali sono gli organi di un'azienda sanitaria e quali le loro funzioni? *
20. Che cosa distingue un'Azienda Ospedaliero-Universitaria da un'azienda ospedaliera ordinaria?
21. Come è organizzato oggi il Servizio sanitario regionale della Sardegna
22. Che cos'è la Carta dei servizi e quale ruolo ha la comunicazione nella sua redazione e diffusione?
23. Quali strumenti di comunicazione può utilizzare un'azienda sanitaria, azienda ospedaliero o azienda ospedaliero-universitaria per informare i cittadini su una campagna di screening o di vaccinazione?
24. Come si può rendere più efficace e accessibile una locandina/brochure informativa relativa a un servizio sanitario?
25. Qual è la differenza tra le funzioni dei servizi sanitari e dei servizi amministrativi all'interno di un'Azienda Ospedaliero-Universitaria?

** Prova non estratta*

## REGOLE VALUTAZIONE TITOLI

**CARRIERA (max 15,000 punti)**

arrotonda periodi superiori ai 15 gg a 1 mesi

| Cod. | Regola | Punti | x mesi | Tipo calcolo | Unità mis. | Omog. | Sovr. | % val. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 100 | Servizio prestato alle dipendenze di Aziende Sanitarie, Aziende Ospedaliere, Enti di cui agli artt. 21 e 22 del D.P.R. 27.03.2001, n. 220 e altre PP.AA nel profilo professionale di superiore rispetto a quello messo a concorso o in qualifica corrispondente | 1,800 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |
| 101 | Servizio prestato alle dipendenze di Aziende Sanitarie, Aziende Ospedaliere, Enti di cui agli artt. 21 e 22 del D.P.R. 27.03.2001, n. 220 e altre PP.AA nel profilo professionale di ASSISTENTE DELL' INFORMAZIONE o in qualifica corrispondente | 1,200 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |
| 102 | Servizio prestato alle dipendenze di Case di Cura convenzionate o accreditate nel profilo professionale messo a concorso o in qualifica corrispondente | 1,200 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 25 |
| 103 | Effettivo servizio militare di leva, di richiamo alle armi, di ferma volontaria e di rafferma, prestati presso le forze armate ai sensi della Legge 66/2010 in mansioni riconducibili al profilo a concorso | 1,200 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |
| 104 | Effettivo servizio militare di leva, di richiamo alle armi, di ferma volontaria e di rafferma, prestati presso le forze armate ai sensi della Legge 66/2010 in mansioni non riconducibili al profilo a concorso | 0,600 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |

**ACCADEMICI E DI STUDIO (max 3,000 punti)**

arrotonda periodi superiori ai 0 gg a 0 mesi

| Cod. | Regola | Punti | x mesi | Tipo calcolo | Unità mis. | Omog. | Sovr. | % val. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 200 | Laurea triennale attinente al profilo a concorso | 0,700 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 201 | Laurea specialistica/magistrale attinente al profilo a concorso | 0,700 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 202 | Laurea specialistica/magistrale attinente al profilo a concorso | 1,000 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 203 | Master I livello (attinente al profilo a concorso) | 0,200 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 204 | Master II livello (attinente al profilo a concorso) | 0,300 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 205 | Dottorato di ricerca (in materie attinenti) | 0,400 | 0 | N | n. | No | No | 100 |

*In caso di candidati con accesso al concorso con il Diploma di scuola superiore secondaria di secondo grado unitamente al Corso di formazione specifico ed in possesso, altresì, di laurea triennale attinente al profilo, sarà attribuito il punteggio di cui alla regola cod. 200.

**In caso di candidati con accesso al concorso con laurea triennale attinente al profilo ed in possesso, altresì, della laurea magistrale/specialistica attinenti al profilo, sarà attribuito il punteggio di cui alla regola cod. 201.

***In caso di candidati con accesso al concorso con il Diploma di scuola superiore secondaria di secondo grado unitamente al Corso di formazione specifico ed in possesso, altresì, di laurea triennale e di laurea magistrale/specialistica attinenti al profilo, sarà attribuito il punteggio alla sola laurea magistrale/specialistica (cod. 202).

**PUBBLICAZIONI E TITOLI SCIENTIFICI (max 2,000 punti)**

arrotonda periodi superiori ai 0 gg a 0 mesi

| Cod. | Regola | Punti | x mesi | Tipo calcolo | Unità mis. | Omog. | Sovr. | % val. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 300 | Monografie /Capitoli di libri attinenti alla materia oggetto del concorso | 0,200 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 301 | Lavori scientifici/Pubblicazioni in collaborazione su riviste internazionali attinenti alla materia oggetto del concorso | 0,100 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 302 | Lavori scientifici/Pubblicazioni in collaborazione su riviste nazionali attinenti alla materia oggetto del concorso | 0,050 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 303 | Abstract/Poster/Comunicazioni attinenti alla materia oggetto del concorso | 0,020 | 0 | N | n. | No | No | 100 |

**CURRICULUM FORMATIVO E PROFESSIONALE (max 10,000 punti)**

arrotonda periodi superiori ai 15 gg a 1 mesi

| Cod. | Regola | Punti | x mesi | Tipo calcolo | Unità mis. | Omog. | Sovr. | % val. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 500 | Corsi di aggiornamento, congressi, convegni, tavole rotonde e similari come auditore, in materie attinenti fino a 1 mese | 0,010 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 501 | Corsi di aggiornamento, congressi, convegni, tavole rotonde e similari come auditore, in materie attinenti superiore a 1 mese e fino a 3 mesi | 0,020 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 502 | Corsi di aggiornamento, congressi, convegni, tavole rotonde e similari come auditore ovvero corsi di formazione/perfezionamento presso Università o enti pubblici/privati in materie attinenti, superiori a tre mesi | 0,050 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 503 | Corsi di aggiornamento, congressi, convegni, tavole rotonde e similari, come Relatore, in materie attinenti | 0,040 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 504 | Corsi di aggiornamento, congressi, convegni, tavole rotonde e similari in materie attinenti con esame finale | 0,030 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 505 | Master non universitari in materie attinenti | 0,100 | 0 | N | n. | No | No | 100 |
| 506 | Attività di Docenza in materie attinenti | 0,0003 | 0 | EVE | ora | No | No | 100 |
| 507 | Servizio nel profilo professionale superiore rispetto a quello messo a concorso prestato presso strutture pubbliche in qualità di dipendente di Agenzie Interinali | 0,900 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |
| 508 | Servizio nel profilo di ASSISTENTE DELL' INFORMAZIONE prestato presso strutture pubbliche in qualità di dipendente di Agenzie Interinali | 0,600 | 12 | PRC | mesi | Si | Si | 100 |
| 509 | Servizio nel profilo professionale superiore rispetto a quello messo a concorso prestato presso Strutture Pubbliche in regime di libera professione, co.co.co., co.co.pro | 0,450 | 12 | N | mesi | Si | Si | 100 |
| 510 | Servizio nel profilo di ASSISTENTE DELL' INFORMAZIONE prestato presso Strutture Pubbliche in regime di libera professione, co.co.co., co.co.pro. | 0,300 | 12 | N | mesi | Si | Si | 100 |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 511 | Servizio prestato presso Strutture pubbliche in profili professionali attinenti | 0,250 | 12 | N | mesi | Si | Si | 100 |
| 512 | Servizio prestato presso Strutture private in profili professionali attinenti | 0,050 | 12 | N | mesi | Si | Si | 100 |

| | |
|---|---|
| 999 | Titolo non valutabile / non attinente |

Titoli non oggetto di valutazione:

- i titoli che costituiscono requisito specifico di ammissione al concorso;
- i corsi svolti nell'ambito di esami universitari finalizzati al conseguimento del titolo di laurea;
- i titoli prodotti in difformità da quanto stabilito dal bando di concorso;
- certificati laudativi, idoneità conseguite in precedenti procedure di reclutamento, attestati di plauso, voti di corsi o concorsi/selezioni.
- attività lavorative non riconducibili al profilo professionale messo a concorso;
- attività lavorative riconducibili ad un profilo professionale non chiaramente indicato;
- attività svolte a titolo di frequenza volontaria, ricercatore, borsista, tirocinio, stage, tutoraggio, servizio civile e praticantato, anche se riconducibili al profilo messo a concorso.
- attività generiche o ruoli di partecipazione anche su singole sedute (Componenti organismi aziendali, gruppi di lavoro, Commissioni di gara/concorso, seggi elettorali, tavoli tecnici, gruppi di supporto, consigli di natura politica ecc.).
- attività politica.

**Il Responsabile del Procedimento**

MELONI PIETRO

Firmato digitalmente da MELONI PIETRO
Data: 2026.10.27 08:39:55 +01'00'