

Prova de coneixements pràctics

Convocatòria EST-CO_3 integrador-a social

12/11/2024

1. S'adreça al servei la Sra. Maria. Ha estat víctima de violència masclista i demana ser atesa per serveis socials. Amb quin professional li facilites hora d'atenció?

- a) Amb e/la treballador/a social d'acollida
- b) Amb l'educador/a social de l'equip de seguiment
- c) **Amb la treballadora social de l'equip de seguiment**
- d) Amb tot l'equip de seguiment

2. Un home acudeix al Centre de serveis socials i explica que es troba al carrer. Havia estat atès pels serveis socials fa 1 any i 2 mesos. Quina és la teva actuació?

- a) Recull les dades d'identificació i li programes atenció per quan hi hagi hora disponible amb qualsevol professional de serveis socials
- b) **Recull les dades d'identificació i facilites hora d'atenció immediata amb la treballadora social d'acollida.**
- c) Recull les dades d'identificació i li fas passar a la sala d'espera fins que hi hagi un/a professional disponible que el pugui atendre degut a la urgència de la situació
- d) Recull les dades d'identificació i facilites hora d'atenció immediata amb la treballadora social de l'equip de seguiment.

3. Acudeix al centre de serveis socials el fill de la Marta de 90 anys, veïna de barri i empadronada al municipi, per sol·licitar informació de la/les prestacions i/o serveis als que pot accedir la seva mare.

La Marta, viu sola des de fa 15 anys i presenta certes limitacions en la seva autonomia. Fa poc va caure a casa i ara s'està recuperant. El fill mostra preocupació per la mare, donat que es pot quedar poc dies amb ella, viu a Vic, i ha de tornar a casa per temes familiars i laborals. Li preocupa la situació de soledat de la seva mare. No hi ha cita disponible amb el tècnic de serveis socials fins d'aquí a una setmana.

El/la Informador/a pot valorar el tipus de recurs més adequat davant la situació de la Marta?

- a) Si, pot fer una valoració i tramitació dels ajuts, prestacions i serveis que requereixi la persona
- b) **No, únicament pot facilitar hora d'atenció amb el tècnic referent de serveis socials quan aquest tingui disponibilitat**
- c) Si, valorarà i tramitarà el recurs més idoni de forma transitòria, fins que la Maria sigui atesa pel Treballador Social d'acollida
- d) Si, valorarà i tramitarà conjuntament amb el tècnic referent de serveis socials i atendrà al fill de la Marta.

4. Una dona d'origen dominicà arriba al Centre de Serveis Socials. Explica que el pare de la seva filla, no compleix amb el règim de visites, ni amb el pagament de la pensió d'aliments per la cura d'aquesta. Vol consultar que pot fer:

- a) Se l'orienta a OFIM per demanar dia d'atenció

- b) **Se li facilita dia i hora amb l'advocada del SIAD**
- c) Se l'orienta al Servei d'Orientació Jurídica per demanar dia i hora de visita
- d) Se li facilita dia d'atenció amb la treballadora social d'acollida

5. Per gestionar l'agenda dels professionals del centre de serveis socials, quin programa o base de dades faràs servir?

- a) Programa Equaliment
- b) Base de dades accés compartida
- c) Programa JADE
- d) **Programa HESTIA**

6. Un home s'adreça al centre de serveis socials i consulta al/la informador/a si haurà de fer alguna aportació econòmica pel servei d'atenció a domicili (SAD) que sol·licita. Quina de les respostes és la correcta?

- a) Li preguntaràs els ingressos i li calcularàs l'aportació econòmica
- b) **L'informaràs que serà el/la Treballador/a Social, qui li donarà tota la informació que necessita.**
- c) L'informaràs que el servei que sol·licita és gratuït.
- d) Li respons que desconeixes la informació i facilites hora d'atenció

7. Es presenta al centre de serveis socials la parella d'una dona que està sent atesa pel Servei d'Informació i Atenció a les Dones. Explica que la seva dona li ha demanat que s'adreci al servei per saber quin dia i hora té visita concertada amb la psicòloga del servei. Quina és la teva actuació?

- a) Li facilites la informació, també li recordes que si no pogués venir agrairíem ens avises, donat es un servei que té molta demanda.
- b) Li apuntes el dia i la hora de la visita, en els papers que tens, on estan les dades del Servei i de la professional. Així, si no pot venir et podrà avisar i fer canvi de dia i hora de la visita, quedant aquesta per una altre persona
- c) **Li trasllades que no li pots facilitar aquesta informació, que hauria de venir o trucar la seva parella**
- d) Li explico al/la professional de referència perquè sigui el/ella qui pregui la decisió

8. Un jove de 22 anys, es presenta al Centre de serveis socials i manifesta que està en situació de carrer, presenta problemes de comunicació com a conseqüència del poc coneixement de la llengua. Durant la conversa el jove, comença a plorar i es mostra alterat emocionalment. L'actuació del/la Informador/a serà:

- a) Talles la conversa immediatament i et retires, permetent que plori i es desfogui.
- b) **Intentes, utilitzant un to de veu calmat i relaxat, rebaixar la seva angoixa, procurant que es senti en un entorn amable i segur**
- c) Contactes amb el servei de Traducció per facilitar la comunicació
- d) Contactes amb el/la psicòleg/a del centre de salut perquè el calmi i continues amb l'acollida

9. El Marcel de 13 anys d'edat acut al centre a les 13:00, manifesta voler parlar amb algun professional del servei per explicar que té un problema a casa seva. La seva família és usuària del Servei. Quina serà la teva actuació?

- a) Li demanes que t'expliqui quin es el motiu, sinó no li podràs facilitar dia i hora atenció amb el professional de referència.
- b) **Informes al/la Educador/a Social de referència que el Marcel, està al despatx i el que manifesta, per tal ens doni indicacions**
- c) Se li explica que si no acudeix acompanyat dels seus pares no se li pot facilitar hora d'atenció amb cap professional de serveis socials
- d) Truques als pares perquè vinguin a recollir al seu fill al centre.

10. S'adreça al servei una família que té programat un llançament d'habitatge en un mes. És una família coneguda i en seguiment de serveis socials. Demanen amb molta exigència i alterats ser atesos de forma immediata. Acudeixen acompanyats per membres de la PAH. Que fas?

- a) Calmes a la família i facilites hora amb el/la treballadora social de referència l'abans possible.
- b) Truques a la Policia perquè ets sents agredit
- c) Truques a la Cap de Serveis Socials perquè t'orienti quina és l'actuació que has de fer.
- d) **Li expliques a la treballadora social de referència perquè valori la urgència de la situació i et doni suport en l'atenció a la família.**

11. Truquen del Jutjat per sol·licitar les dades de el/la treballador/a social d'acollida per fer una citació. Quines dades facilites?

- a) No facilites cap dada
- b) Facilites totes les dades que et demanen
- c) **Orientes al Jutjat a realitzar la petició mitjançant el registre d'entrada**
- d) Traspasses la trucada a l'advocada del SIAD

12. La Sra. Manuela s'adreça al centre de serveis socials per sol·licitar hora d'atenció per primera vegada. Necessita informació i orientació sobre prestacions per la seva família de 5 membres: el marit, i els seus 3 fills de 16, 14 i 10 anys d'edat. Has de fer signar el consentiment de dades per obrir les fitxes de dades personals al programa de gestió d'expedients. A qui li hauràs de fer signar?

- a) A tots els membres de la família
- b) Només als progenitors
- c) Als progenitors i al fill de 16 anys
- d) **Als progenitors i als fills de 16 i 14 anys**

13. El pare del Jaume, d'11 anys d'edat acudeix al servei. Exigeix tenir informació del seu fill malgrat no té la guarda i custòdia. El seu fill viu amb la mare. Ell viu a Vic. Quina és la teva intervenció?

- a) Li facilites hora amb el/la treballador/a social d'acollida
- b) **Li facilites hora amb l'equip de seguiment**
- c) Li facilites hora amb el/la psicòloga del SIAD
- d) Li expliques que no li pots facilitar hora d'atenció i l'adreces als seus serveis socials

14. Truquen del Jutjat per sol·licitar les dades de el/la treballador/a social d'acollida per fer una citació. Quines dades facilites?

- e) No facilites cap dada
- f) Facilites totes les dades que et demanen
- g) **Orientes al Jutjat a realitzar la petició mitjançant el registre d'entrada**
- h) Traspasses la trucada a l'advocada del SIAD

15. Són les 15:00 hores i s'adreça al centre de serveis socials una persona que necessita atenció immediata. Quina és la teva actuació?

- a) Facilites hora d'atenció segons agenda
- b) **Trasllades a l'equip de guàrdia**
- c) L'orientes a que s'adreci a la Policia Municipal
- d) L'orientes a que vingui al dia següent en horari de mati sense cita prèvia

16. El Joan està separat amb dos fills, i actualment conviu amb una nova parella amb una filla. Quina tipologia de família és?

- a) Família biparental
- b) **Família reconstituïda**
- c) Família extensa
- d) Família nuclear