



PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'OCUPACIÓ MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS OPOSICIÓ

Es fan públics el **qüestionari i solucionari corresponents al cas pràctic de les places de Conserge d'escola, Subaltern/a Ordenança i Treballador/a Familiar de la plantilla de l'Ajuntament de Lleida**, incloses en el Procés d'Estabilització per l'Ocupació Temporal de l'Ajuntament de Lleida i de l'Institut Municipal d'Ocupació mitjançant el sistema de Concurs Oposició.

A partir de l'endemà de la publicació d'aquest solucionari, els aspirants disposen de cinc dies naturals per tal de formular les al·legacions que considerin oportunes.

Les al·legacions s'hauran de realitzar mitjançant correu electrònic a l'adreça serveiseleccio@paeria.cat indicant en l'assumpte el següent, segons la plaça de què es tracti:

"Procés Estabilització per C-O, conserge d'escola– cas pràctic- Al·legacions".

"Procés Estabilització per C-O, subaltern_a ordenança– cas pràctic- Al·legacions".

"Procés Estabilització per C-O, treballador_a familiar– cas pràctic- Al·legacions".

Les al·legacions que es presentin es consideraran resoltes amb la publicació dels resultats de la prova corresponent.



**PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I OOAA
MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS OPOSICIÓ**

**PLAÇA: CONSERGE ESCOLA
PLANTILLA: AJUNTAMENT DE LLEIDA**

**AQUEST CAS PRÀCTIC CONSTA DE 15 PREGUNTES TIPUS TEST MÉS 3 PREGUNTES DE RESERVA QUE
NOMÉS ES TINDRAN EN CONSIDERACIÓ, I PER ORDRE, SI EL TRIBUNAL QUALIFICADOR ANUL·LA
ALGUNA DE LES 15 PREGUNTES DE QUÈ CONSTA LA PROVA.**

**CADA PREGUNTA ENCERTADA ES PUNTUA AMB 4 PUNTS.
LES RESPOSTES INCORRECTES, NUL·LES O EN BLANC NO DESCOMPTARAN**

CAS PRÀCTIC:

Estem en una escola d'educació infantil i primària pública de Lleida de dues línies. Aquesta escola té com a conserge d'escola des de fa dos cursos a la Dolors. Per tant coneix molt bé les seves funcions, així com les instal·lacions de l'escola, les famílies, els infants i els docents.

La Dolors arriba a l'escola un dilluns del mes de gener.

PREGUNTES:

1. **Què és primer que ha de fer quan arriba a l'escola, tenint en compte l'època de l'any en què estem?**
 - a) Asseure's a la consergeria i llegir el diari.
 - b) Revisar l'estat de les instal·lacions i comprovar que tot està en ordre i que la calefacció funciona.
 - c) Anar a esmorzar.

2. **La Dolors s'adona que el cap de setmana han saltat al pati i en un racó hi han fet *botellot*. Han deixat al terra ampolles buides i restes de menjar i les papereres plenes de brossa. Què ha de fer?**
 - a) Anar a l'ordinador de l'escola i fer la comunicació de l'incident per l'aplicatiu corresponent (System), per a posar-ho en coneixement del personal de neteja que vindrà a la tarda.
 - b) No ha de fer res, la neteja de l'escola no és competència del personal de consergeria en cap situació.
 - c) Comprovar que no hi hagi desperfectes o elements de perill, recollir la brossa i buidar les papereres perquè la zona quedi en condicions per quan arribin els infants.

3. **Quan arriben els docents a les aules, una mestra comunica a la Dolors que un radiador de l'escola no escalfa. Estem a un dilluns al mes de gener i per tant fa molt fred a les aules. Què farà la Dolors?**
 - a) D'entrada la causa pot ser que el radiador té aire i per tant, purga el radiador.
 - b) Si després de totes les comprovacions, el radiador de l'aula segueix sense funcionar, fa un System perquè el departament de manteniment d'edificis el faci reparar i mentrestant busca una solució provisional amb algun aparell calefactor de què disposi l'escola.
 - c) Les dues respostes són correctes.

4. **Arriba l'hora d'entrada pels infants, acompanyats per les famílies. Quina d'aquestes accions NO seria correcta en aquest moment per part de la Dolors:**
 - a) Obrir la porta de l'entrada.
 - b) Estar-s'hi vigilant i atent a l'entrada dels infants, fent una bona rebuda a les famílies.
 - c) Obrir la porta i immediatament asseure's a la guixeta del conserge, ja que estar a l'entrada per l'arribada dels infants i les famílies no és una funció seva.



Ajuntament de Lleida

- 5. Un cop començades les classes, la direcció l'informa que ha caigut el cargol del pom d'una porta de la sala de professors. Per tornar-lo a col·locar quina eina farà servir la Dolors?**
- Unes tisores dels infants.
 - No li correspon fer la reparació, per tant no utilitza cap eina.
 - Un tornavís.
- 6. Durant el matí sona contínuament el telèfon de l'escola. Que ha de fer la Dolors com a conserge?**
- Deixar-lo sonar perquè és la direcció o la secretaria de l'escola qui ha d'atendre les trucades.
 - Agafar la trucada i dir que truquin a l'hora del pati o a l'acabar l'horari de classe.
 - Atendre la trucada identificant-se, i agafar l'encàrrec, anotant el nom de la persona que truca i qui és el destinatari de la trucada, així com el motiu si l'expliquen; si és possible en aquell moment passar la trucada a qui correspon.
- 7. Arriba un repartidor perquè ha de lliurar un material escolar al coordinador de cycle superior. Com actua la Dolors?**
- Atès que en aquell moment el coordinador està a l'aula li diu al repartidor que torni un cop les classes hagin finalitzat.
 - Atès que es tracta de material escolar, indica al repartidor com arribar a l'aula perquè ell mateix lliuri el material a la persona interessada.
 - Rep el repartidor, es fa càrrec del material i signa el rebut de la comanda.
- 8. A l'hora del pati, uns infants venen a buscar a la Dolors per dir-li que hi ha un lavabo embossat i esta vessant l'aigua al terra. Què ha de fer?**
- No és funció del personal de consergeria, per tant comunicarà la incidència al System i tancarà el bany perquè no entri ningú.
 - Buscarà qui és la persona culpable per renyar-la.
 - Arreglarà l'avaria si disposa de les eines adients.
- 9. Durant l'esbarjo es trenca un vidre amb un cop de pilota. Què ha de fer la conserge?**
- Deixar els trossos en un munt al terra i posar un cartell i una cinta a la zona, perquè ningú no els toqui fins que no vingui el personal de neteja.
 - Recollir els vidres trencats i treure els que queden a la finestra per a què ningú no es faci mal i fer un System perquè vinguin a reposar-lo amb urgència.
 - Només fa un System perquè vinguin a treure els vidres i posar-ne un de nou. Ella no ha d'intervenir en res perquè no és una funció seva.
- 10. Després de l'hora de l'esbarjo una docent demana a la Dolors que faci fotocòpies de fitxes d'activitats pels infants. Al poc de començar, la fotocopidora s'encalla i es para. Que farà la conserge?**
- Obrir la fotocopidora per buscar la causa del problema. Si després de seguir les instruccions, no és possible que torni a funcionar, avisarà al servei de manteniment.
 - No és competència del personal de consergeria, per tant no se'n preocupa i diu a la mestra que provi ella de solucionar el problema.
 - N'informa a la direcció de l'escola perquè és qui han d'avisar al servei de manteniment.
- 11. La Direcció de l'escola demana a la Dolors que ha d'anar a la regidoria d'educació a buscar un material de poc pes. Com ha d'actuar ella:**
- no ho fa perquè considera que no és una funció seva anar a recollir encàrrecs fora de l'escola.
 - Truca a la regidoria per dir que portin la comanda a l'escola.
 - Cap de les dues respostes és correcta.



Ajuntament de Lleida

- 12. Quan comencen les classes a la tarda, un docent comunica a la conserge que un fluorescent de l'aula s'ha fos. Què fa la Dolors?**
- Agafa una escala i amb seguretat el treu i el canvia.
 - Fa un System perquè vingui un electricista a canviar-lo.
 - No fa res perquè no forma part de les seves funcions i no se n'ha de preocupar.
- 13. Durant la tarda personal de Correus porta la correspondència per l'escola i l'AFA (Associació de famílies d'alumnes). La Dolors ...**
- Avisa a direcció perquè no té res a veure amb ella.
 - Obra la correspondència i l'entrega.
 - Fa les entregues a cada destinatari sense obrir-ho.
- 14. Al pati de l'escola hi ha una zona d'hort. A les tardes els infants de primària d'encarreguen de cuidar-lo rotativament. Avui dilluns toca als nens de 1r de primària. La docent s'adona que l'aixeta de la manguera amb la qual es rega està gotejant i perdent aigua contiuament. Avisa a la Dolors per a què ho intenti solucionar, ja que l'aixeta està en una zona que no suposa cap perill accedir-hi. La docent ha actuat correctament?**
- No, les reparacions de la zona del pati no és de la incumbència de la conserge.
 - Si li ha de dir, però la Dolors només ha de fer un System perquè vingui un llauner a arreglar-la.
 - Ha actuat correctament. D'entrada és funció de la conserge intentar arreglar l'avaria, si té les eines adequades. Només si es tractés d'una avaria complexa, s'avisaria el servei de manteniment.
- 15. Durant el dia, la Direcció del centre encomana diferents encàrrecs a la conserge. La Dolors li respon que només una d'elles és competència seva. Quina és?**
- Redactar anuncis per les famílies per penjar-los al tauló d'anuncis de l'entrada.
 - Custodiar les claus de l'escola.
 - Quedar-se amb els infants a l'aula en substitució d'una docent.

PREGUNTES DE RESERVA

- 16. A l'hora d'entrada la Dolors ha observat més d'una vegada que una mare increpa de manera inadequada al seu fill. Quina és l'acció correcta per part de la conserge?**
- Un cop el nen està a classe fa saber a la direcció que ha observat aquesta conducta.
 - Recrimina a la mare el seu comportament.
 - Mentre acompanya el nen a l'aula li pregunta què ha passat fora de l'escola amb la seva mare.
- 17. Un cop han sortit els infants de l'escola, la Dolors s'adona que hi ha una fuga d'aigua d'una conducció de l'escola cap al carrer. Què ha de fer?**
- Atura la conducció de l'aigua, n'informa a la direcció de l'escola i es posa en contacte amb el servei de manteniment de l'Ajuntament.
 - Informa a la direcció i espera a què l'indiquin què ha de fer.
 - Atès que és una emergència truca als bombers.
- 18. En el lavabo del cicle superior hi ha aigua que vessa de la tassa del vàter. Què ha de fer:**
- Tanca l'aigua de l'escola i avisa a l'empresa de manteniment.
 - Atès que és un tema de neteja, no fa res i espera que vingui el servei de neteja de la tarda perquè arregli la situació.
 - Atès que el desembussament dels plats d'aigua sanitària és una de les seves funcions, prova de desobstruir la tassa.



**PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I
DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'OCUPACIÓ MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS
OPOSICIÓ
PLAÇA: CONSERGE D'ESCOLA
PLANTILLA: AJUNTAMENT DE LLEIDA
SOLUCIONARI-CAS PRÀCTIC**

PREGUNTA	RESPOSTA
1	B
2	C
3	C
4	C
5	C
6	C
7	C
8	C
9	B
10	A
11	C
12	A
13	C
14	C
15	B
RESERVA	
16	A
17	A
18	C



Ajuntament de Lleida

PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I OOAA MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS OPOSICIÓ

PLAÇA: SUBALTERN/A ORDENANÇA
PLANTILLA: AJUNTAMENT DE LLEIDA

AQUEST CAS PRÀCTIC CONSTA DE 15 PREGUNTES TIPUS TEST MÉS 3 PREGUNTES DE RESERVA QUE NOMÉS ES TINDRAN EN CONSIDERACIÓ, I PER ORDRE, SI EL TRIBUNAL QUALIFICADOR ANUL·LA ALGUNA DE LES 15 PREGUNTES DE QUÈ CONSTA LA PROVA.

**CADA PREGUNTA ENCERTADA ES PUNTUA AMB 4 PUNTS.
LES RESPOSTES INCORRECTES, NUL·LES O EN BLANC NO DESCOMPTARAN**

CAS PRÀCTIC :

Estem al mes de desembre i el Centre Cívic de Balàfia està molt actiu. Es tracta d'un dels Centres Cívics de la ciutat on hi ha més activitat tant la que realitzen les diferents entitats de la ciutat com els diferents departaments i serveis municipals.

Avui serà un dia complicat per al Joan. Li espera un matí ple d'incidències que haurà de resoldre.

PREGUNTES:

- 1. En Joan té molt clares les seves funcions com a conserge del Centre Cívic:**
 - a- Ha d'obrir i tancar els accessos al Centre Cívic, d'acord amb els horaris establerts per als Centres Cívics.
 - b- Ha de tenir cura i mantenir en ordre el quadre de claus, protegir-lo i actualitzar-lo.
 - c- Totes dues respostes anteriors són correctes.

- 2. La primera atenció arriba ben d'hora, a les 09:30h del matí la Rosa C., membre de l'entitat veïnal de Balàfia, necessita ajuda per reservar un espai per fer una activitat de gimnàstica:**
 - a- En Joan li explica i orienta com accedir al tràmit per a fer la reserva de sala a través del lloc web del departament de Participació.
 - b- En Joan li fa la reserva i la deriva al departament de Participació Ciutadana per a que li donin les claus i fer el dipòsit de l'assegurança.
 - c- En Joan la deriva a un altre Centre Cívic.

- 3. La Rosa C. també vol saber si l'Associació de Diabètics ha reservat una sala per al dia 14 de desembre:**
 - a- En Joan comprova la reserva a través de la plataforma de reserves, visualitza les reserves del dia i informa adequadament a la Rosa C.
 - b- En Joan li diu a la Sra. Rosa que parli amb l'Associació de Diabètics i li dona les dades personals del president.
 - c- En Joan li diu que parli amb la oficina central.



Ajuntament de Lleida

- 4. La Rosa C. detecta que el dia de Nadal dos entitats del Centre Cívic han demanat la mateixa hora per fer una activitat semblant a la sala d'actes, en Joan resol la situació de la següent manera:**
- a- En Joan informa a les dues entitats del fet i els hi diu que ho resolguin entre elles buscant la millor solució.
 - b- En Joan comprova a través de la plataforma de reserves que efectivament hi ha dues peticions acceptades i un cop verificat l'error truca o fa correu al departament de Participació per informar de la incidència i buscar una solució.
 - c- En Joan anul·la les dues reserves i dona l'orde d'anul·lar les dues activitats.
- 5. La segona atenció es tracta d'una trucada telefònica que realitza el departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Volen fer uns tallers als Centres Cívics, i per tant volen saber quants Centres Cívics hi ha a Lleida . En Joan respon:**
- a- Hi ha 8 Centres Cívics, mes els de Sucs i Raimat.
 - b- Hi ha 6 Centres Cívics, mes els de Sucs i Raimat.
 - c- Hi ha 10 Centres Cívics, més Sucs i Raimat.
- 6. La tercera atenció es un veí del Barri que vol saber que es fa als Punts de Suport Digital. En Joan respon:**
- a- Principalment t'ajudem a demanar cita prèvia en els diferents serveis municipals, t'ajudem en el l'expedició de l'idCAT-mòbil i en la ubicació dels tràmits on-line.
 - b- No hi ha Punts de Suport Digital, perquè aquesta tasca es realitza des de l'entitat veïnal de Balàfia, experta en serveis municipals, xarxes digitals i tràmits on-line.
 - c- Cap de les dues respostes és correcta.
- 7. La quarta atenció es una trucada d'en Pep P. el qual té un problema amb el servei de cita prèvia amb Serveis Socials. Truca i no aconsegueix que li agafin el telèfon. Demana ajuda a en Joan per aconseguir la cita. En Joan procedeix de la següent manera:**
- a- Comprova que en Pep P. tingui el telèfon correcte de l'OAC 360° SOCIAL (973 930022). També li recomana demanar la cita on-line a través del formulari " Vols que et truquem nosaltres?" que pot trobar en el lloc web de Benestar Social.
 - b- Agafa la cita i la trasllada al departament de Serveis Socials i informa al veí que pot demanar altres cites similars al Centre d'Atenció Primària del Barri on també té un servei d'atenció telefònica disponible en el mateix sentit.
 - c- Cap de les dues respostes és la correcta.



Ajuntament de Lleida

- 8. La Cap de Zona dels Serveis Socials de Balàfia necessita fer arribar uns papers al departament de Participació i no sap quina és l'adreça correcta d'aquest departament. En Joan informa de l'adreça correcta:**
- a- Carrer Artur Mor,1.
 - b- Av. de Tortosa, 2.
 - c- Plaça Sant Pere s/n.
- 9. La cinquena atenció és d'en Martí P. És el president d'una entitat de nova creació al Barri de Balàfia i vol fer una reserva d'un espai per fer una reunió. Pregunta a en Joan quins tràmits ha de seguir per aconseguir fer la reserva. En Joan li explica que:**
- a- No hi ha cap problema i ell gestionarà directament la reserva, ja que qualsevol associació de Lleida pot reservar un espai independentment de les activitats que realitzi.
 - b- Al lloc web del departament de Participació Ciutadana trobarà tots els requisits que han de complir les entitats que volen fer una reserva i també quin és el tràmit per fer-la.
 - c- Li dona el telèfon de l'entitat veïnal de Balàfia tenint en compte que són ells els que gestionen les reserves de sala de tots els equipaments de la ciutat que estan situats al Barri de Balàfia.
- 10. En Joan rep la consulta telefònica de la presidenta de l'Entitat Veïnal de Balàfia, la qual pregunta quins són els passos que ha de seguir per arreglar les rajoles trencades que es troben a la vorera de davant del Centre Cívic. En Joan respon que cal:**
- a- Comunicar la incidència a la via pública a través de la app Appunta i li ensenya com accedir-hi des del dispositiu mòbil.
 - b- Facilitar a la presidenta, un llistat dels diferents serveis tècnics del Barri perquè directament ella ho pugui gestionar i contractar els serveis professionals de l'empresa que faci la millor oferta per arreglar-ho.
 - c- Cap de les dues respostes es correcta.
- 11. Fa un parell de setmanes que ha sortit el catàleg d'activitats " Participa i viu el Barri" , es tracta d'un recurs d'activitats culturals que es duen a terme als diferents Barris de la ciutat per al foment de la dinamització comunitària als Centres Cívics de ciutat. Són activitats que cal sol·licitar a través de les entitats veïnals del Barri i la presidenta de l'entitat veïnal de Balàfia aprofita la trucada per preguntar com ho ha de sol·licitar, no recorda com ho ha de fer. En Joan li explica que ha de procedir de la següent manera:**
- a- Realitzar una instància genèrica dirigida al departament de Cultura de l'Ajuntament de Lleida escollint l'activitat que vulguin.
 - b- Realitzar el tràmit específic disponible en el lloc web del departament de Participació, escollint tres activitats del catàleg com a màxim.
 - c- Realitzant la petició a través del lloc web del departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.



Ajuntament de Lleida

- 12. La sisena atenció presencial és de la Mònica C. De l'àrea de la dona de Balàfia. Vol posar-se en contacte amb el regidor/a de Barri i no sap qui és ni com contactar-hi.**
- a- En Joan informa que ell no disposa d'aquesta informació i que ha de trucar al departament de Cultura de l'Ajuntament de Lleida per a que li facin arribar tota la informació.
 - b- En Joan mostra com trobar aquesta informació mitjançant el lloc web del departament de Participació Ciutadana de l'Ajuntament de Lleida.
 - c- En Joan li informa que aquesta legislatura els Regidors de Barri no estan en funcions
- 13. Al vestíbul del Centre Cívic hi ha, tres persones que esperen ser ateses pel departament de Serveis Socials. Una d'elles ha anat al lavabo i de camí ha entrepussat i ha caigut a terra fent-se un cop brusc a l'esquena i manifesta no poder-se moure. En Joan ha actuat de la següent manera:**
- a- No movent a l'accidentat. Evitant no provocar més lesions de les existents i demanar assistència mèdica.
 - b- Aixeca a l'accidentat i li dona un got d'aigua i li dona conversa per assegurar-se que l'accidentat no ha perdut la coordinació ni la mobilitat.
 - c- Cap de les dues es correcta.
- 14. Al Centre Cívic ha arribat aquest matí un cargament de caixes per a l'Associació Veïnal de Balàfia. El conductor del camió que les ha descarregat tenia molta pressa i les ha deixat a la porta obstaculitzant l'entrada i la sortida del Centre Cívic. En Joan actua de la següent manera:**
- a- Les deixa al lloc esperant que l'Entitat veïnal les vingui a recollir.
 - b- Tanca el Centre Cívic perquè igualment no es pot entrar al Centre.
 - c- Truca immediatament a l'entitat per a que vinguin a treure les caixes i s'assegura que la sortida no queda obstaculitzada.
- 15. La setena atenció del matí és la Sra. Maria S. ha arribat molt nerviosa al Centre Cívic. Li han denegat l'ajuda d'aliments i està molt enfadada, crida i plora i està molt agressiva en un to amenaçant. En Joan es comporta de la següent manera:**
- a- En Joan evita caure en el terreny de la provocació, mantenint en control. No respon les amenaces amb altres amenaces i conversa amb correcció en un to afable i professional.
 - b- En Joan evita mostrar un to brusc i/o tallant i no dona ordres.
 - c- Les dues són correctes



Ajuntament de Lleida

PREGUNTES DE RESERVA

- 16. L'associació Senegalesa de Lleida necessita un equip de so per al cap de setmana i no sap que ha de fer per poder-ne aconseguir un. En Joan respon:**
- a- Podeu entrar al lloc web de la regidoria de Participació i accedir al tràmit "Banc de Recursos" on teniu equips de so a disposició que podeu reservar realitzant el tràmit.
 - b- Als Centres Cívics només es poden utilitzar els equips de so de l'empresa SONTRO i cal trucar-los per encomanar el servei, previ efectuar el pagament del mateix.
 - c- Cap de les dues són correctes
- 17. Una empresa de transport ha portat un paquet que pesa 20 kg. S'ha de pujar a primera planta del Centre Cívic. En Joan puja a la primera planta carregant el pes de la següent manera:**
- a- Corba l'esquena i manté les cames rectes.
 - b- Carrega el pes ben separat del cos.
 - c- Flexiona les cames per agafar el pes.
- 18. La darrera atenció presencial és de la Sra. Cristina S. vol conèixer quines són les oficines d'atenció de cita prèvia que hi ha a l'Ajuntament de Lleida en aquests moments i en Joan respon:**
- a- La OMAC, la OGAT.
 - b- La Bústia ciutadana i Participació ciutadana
 - c- Appunta i IB-Salut



**PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I
DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'OCUPACIÓ MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS
OPOSICIÓ
PLAÇA: SUBALTERN/A ORDENANÇA
PLANTILLA: AJUNTAMENT DE LLEIDA
SOLUCIONARI-CAS PRÀCTIC**

PREGUNTA	RESPOSTA
1	C
2	A
3	A
4	B
5	C
6	A
7	A
8	B
9	B
10	A
11	B
12	B
13	A
14	C
15	C
RESERVA	
16	A
17	C
18	A



Ajuntament de Lleida

PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I OOA MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS OPOSICIÓ

PLAÇA: TREBALLADOR/A FAMILIAR
PLANTILLA: AJUNTAMENT DE LLEIDA

AQUEST CAS PRÀCTIC CONSTA DE 15 PREGUNTES TIPUS TEST MÉS 3 PREGUNTES DE RESERVA QUE NOMÉS ES TINDRAN EN CONSIDERACIÓ, I PER ORDRE, SI EL TRIBUNAL QUALIFICADOR ANUL.LA ALGUNA DE LES 15 PREGUNTES DE QUÈ CONSTA LA PROVA.

**CADA PREGUNTA ENCERTADA ES PUNTUA AMB 4 PUNTS.
LES RESPOSTES INCORRECTES, NUL.LES O EN BLANC NO DESCOMPTARAN**

CAS PRÀCTIC:

Es tracta d'una dona de 56 anys, sense llar, d'origen senegalès, que ha estat derivada al servei de menjador social i a l'allotjament residencial d'urgència per part de l'Equip bàsic d'atenció social d'inclusió, després d'haver estat localitzada per la policia local, desorientada, deambulant pel carrer, i haver estat traslladada per valoració social.

La dona presenta símptomes de patologies a nivell de salut física, de les quals no es disposa diagnòstic (limitació funcional per la deambulació, manca de destresa manual, tremolors), possible trastorn mental sever o algun trastorn cognitiu, addicció severa a l'alcohol, manca d'hàbits d'higiene i d'habilitats socials per relacionar-se amb els altres i mantenir uns nivells de convivència bàsics als serveis on ha estat derivada. No té xarxa de suport primari.

S'inicia un pla de Treball amb la treballadora social de l'EBAS i la treballadora familiar, que implica l'abordatge de tots aquests aspectes de forma integral.

PREGUNTES:

1. La treballadora familiar, en primer lloc, realitzarà les tasques de:

- a. Higiene personal, dutxant-la encara que es resisteixi, per evitar que sigui rebutjada pels altres per l'olor corporal que desprèn i per la seva pròpia dignitat.
- b. Intentar establir un vincle i confiança per avançar, a poc a poc, en la seva acceptació del suport en tots els aspectes necessaris.
- c. Activar el SEM medicalitzat per ser traslladada a l'hospital

2. Quan la Sra. acudeixi a fer els àpats al menjador social:

- a. Intentarà que es senti acompanyada i escoltada, preservant la seva seguretat si arriba èbria al servei
- b. Traslladarà la informació rellevant observable a la treballadora social pel seguiment del cas
- c. Les respostes a i b son correctes



Ajuntament de Lleida

3. Quan la Sra. tingui assignat un metge al CAP per llur valoració i tractament, la treballadora familiar:

- a. La informarà i l'acompanyarà a cada visita mèdica programada, i treballarà la consciència dels problemes de salut que pateix i la necessitat d'autocura
- b. L'obligarà a prendre's la medicació que es recepti ja que, en cas contrari, la recuperació serà lenta i pot involucionar.
- c. Serà condició inamovible assistir a les visites mèdiques i, si no acudeix a les cites, la donarà de baixa dels serveis tot informant a la professional referent del cas de la manca d'adherència i resistència al tractament.

4. La treballadora familiar, un cop la dona es troba pernoctant a l'allotjament residencial d'urgència, té assignades funcions concretes de treball d'hàbits bàsics que portarà a terme:

- a. Amb discreció, cercant la confiança i garantint llur intimitat
- b. Periòdicament, per anar incidint en ells de forma progressiva
- c. Les respostes a i b son correctes

5. La treballadora familiar, en les AIVD (activitats instrumentals de la vida diària) tindria com a funcions:

- a. Ajudar-la a controlar la medicació, organitzant-la i fent la seva dispensació.
- b. Ajudar-la i acompanyar-la a fer gestions com anar al banc, estrangeria, o altres organismes oficials.
- c. Les respostes a i b son correctes

6. Les AIVD en el cas de la Sra. anirien enfocades a:

- a. Ajudar-la en la gestió econòmica i establir pactes de prioritats de despeses.
- b. Fiscalitzar el seu número de compte i que només pugui fer ús dels diners acompanyada per la treballadora familiar
- c. Fer conscient la necessitat de treballar per tenir ingressos propis i no viure de prestacions públiques

7. En relació al suport de les habilitats socials i comunicatives.

- a. La treballadora familiar donarà suport en la socialització de la persona i la seva participació social, acompanyant-la en el procés d'adaptació a activitats comunitàries, si s'escau.
- b. La treballadora familiar no té funcions relacionades amb aquest tema, ja que la higiene personal i de la llar és prioritària i el temps no ho permet.
- c. La treballadora familiar informa als professionals referents sobre el que ha de millorar la persona de les seves habilitats socials, per tal que ells decideixin en funció de les carències, què fer i com.



Ajuntament de Lleida

- 8. La Sra. realitza un procés d'inclusió i al cap d'un any d'intervenció es manté estable a nivell de salut mental i abstinent en consum d'alcohol i és derivada a un pis d'inclusió, compartit amb altres persones. En aquest servei, la treballadora familiar tindrà com a funcions:**
- Anar a comprar cada dia i cuinar per a tots els residents, sense deixar que col·laborin, ja que poden tenir petits accidents de la llar i implicar una denúncia a la institució si per exemple, pateixen cremades o talls.
 - Acompanyar la seva adaptació a la nova convivència i una vida més autònoma en tots els sentits (cuinar, compres, ordre, neteja...)
 - la treballadora familiar no té funcions en aquests serveis convivencials.
- 9. En el pis d'inclusió, la Sra. mostra dificultats per mantenir endreçada la seva roba i dur a terme tasques senzilles de neteja de la llar que li són encomanades. La treballadora familiar:**
- La instruirà de forma individualitzada en les diferents tasques fins que aprengui les tècniques senzilles i les pugui desenvolupar autònomament
 - Demanarà als altres residents que la substitueixin davant la incapacitat de la dona per fer-les, i plantejarà a l'equip que retorni a l'allotjament residencial d'urgència per la manca d'autonomia que presenta.
 - Farà les tasques que ella no sap fer, substituint-la sempre que sigui necessari amb caràcter d'urgència.
- 10. Dos anys després del procés realitzat per la Sra. aquesta accedeix a un habitatge de mesa d'emergència i inicia una etapa autonomia a la seva llar. En aquest nou moment, la treballadora familiar:**
- L'ajudarà en la compra dels materials necessaris per posar en marxa l'habitatge i la seva organització, si la persona així ho necessita o li demana als professionals
 - l'acompanyarà en l'adaptació al nou entorn, veïnat, anant progressivament deixant lloc a la pròpia autonomia de la persona.
 - Les respostes a i b son correctes
- 11. En l'habitatge on viu actualment, la Sra. manifesta que es sent sola i que passa molt temps plorant i mirant la televisió sense res més a fer. La treballadora familiar:**
- Ampliarà el seu horari del servei per atendre més temps a la persona i reduir la soledat no desitjada i li farà trucades telefòniques de supervisió.
 - Treballarà alternatives a la soledat no desitjada, conjuntament amb la professional referent, i l'acompanyarà en alternatives comunitàries i participatives on pugui relacionar-se i sentir-se millor
 - Aquesta funció no és pròpia de la treballadora familiar.



Ajuntament de Lleida

12. L'estat de salut de la dona empitjora de forma molt greu i ràpida, i és diagnosticada d'una malaltia terminal. La treballadora familiar davant d'aquesta situació:

- a. Acompanyarà, en la mesura que es pugui, el final de vida, per garantir la seva qualitat de vida i dignitat, fent visites de suport a l'hospital i escoltant-la.
- b. Decidirà la seva voluntat, ja que ella no parla del tema, i contactarà amb familiars per informar-los de la mort imminent, encara que ella manifesti que vol estar sola en aquest moment.
- c. Redactarà un document de voluntats anticipades i l'enviarà a un notari per aixecar una acta.

13. En relació a la seguretat en el treball:

- a. La treballadora familiar acatarà les indicacions relacionades amb l'ús d'EPIS sempre que sigui necessari per al desenvolupament de les tasques de cada servei i llur seguretat
- b. la treballadora familiar no té riscos associats al seu treball, ja que l'Administració promou sempre un espai segur de treball en tots els sentits.
- c. La treballadora familiar només té inseguretat en el treball davant de problemes associats als dolors musculars o lesions per les mobilitzacions dels pacients dependents.

14. Respecte als riscos psicosocials i d'estrès

- a. La treballadora familiar prestarà atenció al seu estat de salut emocional i moments que generin malestar relacionats amb la intervenció que realitza, i demanarà ajuda en cas necessari davant de situacions que l'afectin (dol, amenaces, etc)
- b. Els riscos psicosocials afecten poc aquest col·lectiu, són els treballadors i educadors socials o professions sanitàries els qui pateixen riscos emocionals.
- c. La treballadora familiar no es tractarà el malestar psicosocial si en té, ni consultarà als serveis corresponents, ja que és símptoma de debilitat i manca de professionalitat, i seguirà prestant el seu servei amb diligència.

15. La prevenció de riscos laborals en relació a les tasques de la treballadora social:

- a. No són un tema d'interès, per la seva excepcionalitat
- b. S'atendran de forma conscient i explícita en l'exercici de la professió, posant les mesures de prevenció necessàries i consultant als organismes especialitzats sobre dubtes o millores de seguretat en el lloc de treball
- c. Cap de les anteriors és correcta.

**PREGUNTES DE RESERVA****16. La treballadora familiar, en l'acompanyament a les visites mèdiques de la Sra.:**

- a. Entrarà a la consulta i explicarà ella què li passa a la pacient per anar més de pressa ja que la Sra. no s'expressa prou bé
- b. L'ajudarà a situar-se en l'entorn sanitari, li explicarà quina és la visita mèdica que van a fer i quina és la informació rellevant que el metge necessita per ajudar-la, demanant permís per accedir a la consulta amb ella.
- c. Cap és correcta perquè l'acompanyament als serveis sanitaris no és una funció de la TF sinó del/de la treballadora social o educador/a social.

17. En el cas que la Sra. iniciï un tractament per l'alcoholisme que pateix

- a. Organitzar la medicació i assegurar que comprèn les pautes mèdiques sobre consum i contraindicacions dels fàrmacs i el consum actiu en cas que siguin medicaments interdictors o aversius.
- b. Controlar tot el dia l'abstinència i informar immediatament sobre recaigudes als professionals referents, expulsant a la persona del servei en cas de consum actiu.
- c. En cas de consum abusiu d'alcohol que interfereix amb els fàrmacs dispensats, assegurar l'actuació millor a fer seguint el sentit comú, com primers auxilis, sense necessitat de consultar a serveis mèdics o 061

18. PREGUNTA ANUL·LADA



**PROCÉS D'ESTABILITZACIÓ DE L'OCUPACIÓ TEMPORAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA I DE
 L'INSTITUT MUNICIPAL D'OCUPACIÓ MITJANÇANT EL SISTEMA DE CONCURS OPOSICIÓ
 PLAÇA: TREBALLADOR/A FAMILIAR
 PLANTILLA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA
 SOLUCIONARI-CAS PRÀCTIC**

PREGUNTA	RESPOSTA
1	B
2	C
3	A
4	C
5	C
6	A
7	A
8	B
9	A
10	C
11	B
12	A
13	A
14	A
15	B
RESERVA	
16	B
17	A
18	ANUL·LADA