



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

T. 948 420 100 / 010
www.pamplona.es

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Personal

GIZA BALIABIDEETAKO ALORRA
Langileria

**CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN, MEDIANTE OPOSICIÓN, DE 34 PLAZAS DEL
PUESTO DE TRABAJO DE TRABAJADOR/A FAMILIAR AL SERVICIO DEL AYUNTAMIENTO
Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

Segunda prueba CASOS PRÁCTICOS

PUNTUACIÓN: 40 puntos

TIEMPO: 45 minutos



Ayuntamiento de
Pamplona | **Iruñeko**
Udala

T. 948 420 100 / 010
www.pamplona.es

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
Personal

GIZA BALIABIDEETAKO ALORRA
Langileria



CASO PRÁCTICO 1: (20 PUNTOS)

Trabajas en el EMAD como trabajador/a familiar.

Hoy es lunes y como todas las semanas has comenzado la jornada acudiendo a tu ruta habitual. Los lunes además tienes reunión de coordinación semanal. El servicio del lunes lleva semanas sin modificaciones.

Cuando llegas al primer domicilio, (corresponde a Margarita). La usuaria es una persona que a pesar de su edad 89 años tiene gran movilidad, se ducha sola, hace pequeñas compras y prepara sus comidas, pero tiene una lesión de espalda que le impide agacharse y realizar ciertos movimientos, es por ello que se le realiza el mantenimiento del domicilio. Timbras y esperas a que te respondan. Habitualmente tardan un poco y en ocasiones, te la encuentras cuando vuelve de comprar el pan. Vuelves a timbrar y no responde.

En el siguiente domicilio está Ramona, convive con su hijo de 45 años. Por sus problemas de movilidad y deterioro cognitivo se le ayuda en las tareas de aseo y de planificación y preparación de comidas. Al llegar a casa, ella está en la cocina cocinando. Te dice que hoy se encontraba especialmente bien. Ya se ha aseado y está preparando la comida. Ella te pide que le planches las camisas de su hijo porque todo lo demás ya lo han hecho ellos y eso le ayudaría mucho. Al salir de casa, te cruzas con una vecina que te pregunta por Ramona. Por su estado de salud y por el estado de ánimo. Son buenas amigas porque en ocasiones incluso has visto a la vecina entrar o salir del piso de Ramona.

En el tercer domicilio está José. Es un hombre con el que has establecido buen vínculo. Es muy hablador, tierno, sensible y siempre te recibe muy bien, con buen ánimo. A veces las conversaciones con José llegan a temas personales porque es del mismo valle que tú. En ocasiones te ha regalado productos y obsequios que traen de su pueblo y siempre está muy agradecido por el trabajo que realizas. Una vez que has prestado el servicio y ya fuera del horario establecido en la Síntesis, José, que sabe que ahora es tu hora del almuerzo te pide que te quedes con él a tomar un café y el almuerzo. Cuando te despides, te pide información sobre los cambios en los horarios en los que se le atiende.

Al terminar con José, vuelves al primer domicilio para ver si ahora hay alguien que responda. De camino, te encuentras con la sobrina de José y te pregunta por los motivos que han llevado a modificar los servicios que dais a José.



1)	De acuerdo con el código de actuación en el trabajo familiar del Ayuntamiento de Pamplona, las reuniones de coordinación semanal corresponden con:	
	a)	Reuniones que se dan si se detecta alguna alteración en el servicio.
	b)	Reuniones semanales entre las compañeras/os de equipo/barrio.
	c)	Con periodicidad semanal las coordinadoras se reúnen por grupos con las trabajadoras familiares de su equipo/barrio.
2)	Cuando llegas al primer domicilio, (el de Margarita) timbras y esperas a que te respondan. ¿Qué harías?	
	a)	Si la persona usuaria no abre, hacer varios intentos, subir y llamar desde arriba, y si siguen sin abrir llamar al EMAD y esperar a que haga las gestiones oportunas.
	b)	Si la persona usuaria no abre, y crees que está comprando el pan, puedes ir a buscarla a la panadería.
	c)	Como sabes que la vecina tiene llaves de la casa de Margarita, se las pides así puedes comprobar si la usuaria se encuentra bien y además te permitirá ir adelantando el trabajo mientras vuelve de comprar el pan.
3)	Si has acudido al domicilio y la persona no responde:	
	a)	Debes entrar para ver si la persona está bien porque la mayoría de personas que perciben el servicio se encuentran en situación de riesgo o vulnerabilidad.
	b)	Debes de llamar al 112 o al servicio de teleasistencia en su caso, para avisar que la persona no responde para que envíen a una unidad de policía municipal y entonces acceder a la vivienda.
	c)	No debes entrar ni permanecer en el domicilio si no está la persona destinataria del servicio.
4)	Ante la solicitud de Ramona de planchar las camisas de su hijo:	
	a)	Si las tareas indicadas por la Trabajadora Social ya se han realizado, puedes ayudar con otras pequeñas tareas para poder complacer a la usuaria.
	b)	Como norma general, debes realizar únicamente las tareas indicadas por la Trabajadora Social de la Unidad de Barrio en el Plan Individual de Atención de la persona usuaria.
	c)	Nuestra profesión es una profesión de servicio y si tenemos tiempo debemos aprovechar para ayudar en todo lo que podamos excepto en tareas de gestión económica.



5)	Al salir de casa de Ramona, te cruzas con una vecina que te pregunta por su estado de salud y por el estado de ánimo. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Es normal que haya vecinas y vecinos que se interesen por las personas de su comunidad. Siendo el servicio del EMAD un servicio comunitario, facilitar determinadas informaciones puede ayudar a reforzar el tejido comunitario del barrio.
	b)	Debemos guardar siempre el secreto profesional (Ley Orgánica 3/2018, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Compromiso de confidencialidad).
	c)	Debemos guardar siempre el secreto profesional (Ley Orgánica 3/2018, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Compromiso de confidencialidad). Pero si Ramona ha estado enferma y sabemos que existe una buena relación podemos dar alguna información relativa a su salud o estado general.

6)	José, en ocasiones te ha regalado productos y obsequios de su pueblo. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Puedes aceptarlos siempre que se trate de comida o de productos artesanos por los que José no ha pagado.
	b)	No puedes aceptar nunca ningún tipo de remuneración, obsequios o contraprestación de la persona usuaria.
	c)	No puedes aceptar nunca ningún tipo de remuneración, obsequios o contraprestación de la persona usuaria en horario de trabajo. Puedes quedar con José al terminar el turno y entonces recoger lo que te haya traído.

7)	A veces las conversaciones con José llegan a temas personales porque es del mismo valle que tú. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	No debemos contar a la persona usuaria datos sobre nuestra vida personal, ni problemas personales propios.
	b)	Podemos contar a la persona usuaria datos sobre nuestra vida personal, siempre que no compartamos problemas personales propios.
	c)	Si pretendemos establecer un vínculo valioso con la persona que recibe el servicio no podemos evitar contar aspectos personales. La relación de ayuda va más allá de determinadas normas.



8)	Una vez que has prestado el servicio y ya fuera del horario establecido en la Síntesis, José, que sabe que ahora es tu hora del almuerzo te pide que te quedes con él a tomar un café y el almuerzo. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Puedes aceptar la invitación ya que es tu rato de descanso y, por lo tanto, en tu tiempo libre puedes decidir qué hacer.
	b)	Lo correcto sería aceptar la invitación para poder dar un servicio de apoyo psicosocial fuera del servicio y establecer vínculos afectivos con el usuario.
	c)	Las prestaciones del servicio fuera del horario establecido en la Síntesis Familiar quedan excluidos de las prestaciones del SAD. Por lo tanto, no sería correcto aceptar la invitación.

9)	Cuando estás con José, te pregunta a ver si puedes acompañarle al médico a la tarde fuera de la jornada laboral. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Puedes acompañarle al médico informando a la Trabajadora Social de la Unidad de Barrio.
	b)	No se realizan acompañamientos médicos fuera de la jornada laboral.
	c)	Puedes acompañarle sin necesidad de informar a la Trabajadora Social porque el acompañamiento sería fuera del horario laboral y el responsable sería José.

10)	Cuando te despides, José te pide información sobre los cambios en los horarios en los que se le atiende. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Si la persona usuaria pide información sobre cambios en tareas y/o horarios, hay que remitirle a la Trabajadora Social de la unidad de barrio.
	b)	Si has estado en la reunión de coordinación y conoces los motivos (habitualmente organizativos), puedes darle la información directamente.
	c)	Esta información solamente se aportará a la familia. En este caso a su sobrina.



CASO PRÁCTICO 2: (20 PUNTOS)

Eres trabajador/a familiar del EMAD, tu horario es de 7:36 a 15:00h de lunes a viernes. El viernes por la mañana te llamaron desde el servicio para avisarte que tu primer caso del lunes, que va de 8:00-9:30 ha sido anulado.

A las 9:45h y hasta las 10:45 acudes al domicilio de Ricardo que es un usuario de 40 años con paraplejia, sobrepeso y una disfagia recién diagnosticada. Utiliza silla de ruedas basculante, le gusta la música clásica. Es una atención compartida con otra persona de Trabajo familiar ya que hay que hacer el aseo en cama, vestir y dejar sentado en la silla de ruedas hasta las 14:00h que vuelves para darle la comida.

A las 11:15 y hasta las 12:15, tras tu almuerzo de 30' acudes al domicilio de María usuaria de 82 años en situación de dependencia de grado II según la escala de necesidad de apoyos. Tiene problemas de movilidad y deambulación por hemiplejia izquierda, pero puede andar con apoyo para la marcha y además el médico le ha prescrito paseos diarios que es justo la atención que debes realizar. En las últimas semanas has notado un empeoramiento en su movilidad y se cansa mucho al pasear. Además, por la zona de paseo no hay muchos bancos donde descansar.

Después de Maria a las 12:30 y hasta las 13:30 acudes a realizar el mantenimiento en casa de Lucía. Es una señora de 75 años con deterioro cognitivo avanzado. Normalmente te recibe de forma amable y contenta, pero hay días que se muestra distante y quejumbrosa y justo hoy es uno de esos días en los que todo lo le sienta mal. Ella ha comenzado a contarte algo y poco a poco ha ido bajando la voz. Como no la escuchabas, te has ido acercando hasta ponerte a su altura. En ese momento, te ha agarrado del brazo y te ha clavado las uñas en el brazo provocándote heridas superficiales.

A las 14h vuelves al domicilio de Ricardo para ayudarle con la comida que le traen del servicio de alimentación.



11)	Como norma general en horario de mañana de lunes a viernes ¿qué figura profesional es la que tiene entre sus tareas trasladarte el aviso de la anulación de tu caso? Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Personal de coordinación
	b)	Personal de administración
	c)	Personal de incidencias

12)	Sabiendo que tienes anulado el primer caso, ¿cuál debería ser la acción correcta?:	
	a)	Aprovechas a dormir un rato más ya que no tengo atenciones, pero con el teléfono encendido por si me llaman desde coordinación para asignarme una atención
	b)	Ante la llamada de coordinación para realizar una atención negarme a realizarla ya que no entra dentro de las atenciones de mi cuadrante habitual
	c)	Permanezco vestida, preparada y con el teléfono en marcha desde el inicio de mi horario laboral a las 7:36h ya que, aunque no tenga atenciones estoy en tiempo a disposición y pueden necesitarme para cubrir algún imprevisto.

13)	Son las 9:50h al ver que tu compañera no llega, decides:	
	a)	Subir y comenzar la atención sola
	b)	Llamar a incidencias avisando que mi compañera no llega y espero instrucciones de coordinación,
	c)	Me quedo en la calle hasta que alguien me llame y me diga qué hacer ya que yo sola no puedo realizar la atención.

14)	Para realizar el aseo en cama indica la secuencia correcta:	
	a)	Cara, ojos y orejas; cuello y extremidades superiores; tórax y mamas; abdomen extremidades inferiores; espalda y nalgas; región genital (debe hacerse de genitales a región anal).
	b)	Cara, ojos y orejas; cuello y extremidades superiores; tórax y mamas; abdomen extremidades inferiores; espalda y nalgas; región genital (debe hacerse de región anal a genitales).
	c)	Ojos, cara y orejas; cuello y extremidades superiores; tórax y mamas; abdomen, extremidades inferiores, espalda y nalgas; región genital (debe hacerse de genitales a región anal).



15)	Ante las nuevas dificultades de movilidad de María. Marca la opción INCORRECTA.	
	a)	Indicarle que para la siguiente atención debe haber comprado un andador
	b)	Debes comunicar a tu coordinadora los cambios vistos en maria.
	c)	Orientarle sobre la existencia de otras ayudas técnicas que le pueden beneficiar.

16)	En el paseo con María os encontráis con una vecina y paráis a hablar. Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Como ellas empiezan a hablar de sus cosas y te aburres coges el móvil y empiezas a enviarte mensajes con un familiar.
	b)	Te quedas junto a ellas atenta a las cosas que hablan, mostrando interés y dedicación, además de para así conocer mejor a maria y tener luego temas de conversación.
	c)	Te sientas en un banco cercano a descansar y de paso les das intimidad para hablar.

17)	Tras haber sufrido la agresión en casa de Lucía, debes:	
	a)	Continuar con el plan de trabajo porque apenas te ha realizado unos arañazos.
	b)	Abandonar la sala del domicilio inmediatamente, informando previamente a Lucía de tu marcha y el motivo de la misma.
	c)	No abandonar la sala, poner límites claros sobre esa conducta agresiva e intentar tranquilizar a Lucía.

18)	Tras haber sufrido la agresión en casa de Lucía, en cuanto a la comunicación de la misma:	
	a)	La persona debe comunicarlo a las coordinadoras del EMAD y/o a la persona responsable del servicio.
	b)	Este tipo de situaciones son relativamente frecuentes. no hay que darles mayor importancia y no se debe informar a nadie del equipo. esto puede provocar el cese del servicio para lucía.
	c)	Se debe de informar a la familia para que en las siguientes visitas estén presentes.

19)	Al estar dando la comida a Ricardo sospechas que se ha atragantado. ¿qué signos son los que te lo indican? Elige la respuesta CORRECTA:	
	a)	Comienza a toser y se lleva las manos al cuello
	b)	Empieza a salivar y echar espuma por la boca
	c)	Se coloca la mano en el pecho y pierde el conocimiento



20)	La maniobra de Heimlich ¿en qué casos debe utilizarse?:	
	a)	Cuando la obstrucción de la vía es incompleta y la víctima tiene tos efectiva
	b)	Cuando la obstrucción de la vía es completa y la víctima tiene tos inefectiva pero está consciente.
	c)	Cuando la obstrucción de la vía es completa y la víctima