

RESOLUCIÓN CASO PRÁCTICO BOLSA EMPLEO GOBERNANTE/A

SUPUESTOS PRÁCTICOS

Se le van a describir una serie de situaciones e incidencias que podrían ocurrir en el piso tutelado, con el objetivo de que nos especifique de manera detallada, cómo resolvería estas situaciones indicando al Tribunal cuales son los pasos que daría y cómo actuaría para resolver cada una de las incidencias que le planteamos a continuación:

1. Acompañamiento a un usuario/a

Una persona residente necesita acudir al banco para actualizar su cartilla. No tiene familiares cercanos y le solicita apoyo.

Pregunta: ¿Cómo organizaría este acompañamiento sin descuidar el resto de funciones?

Resolución modelo:

- Revisar si el/la auxiliar de turno puede acompañar al residente.
- Si no es posible, reorganizar tareas para poder asistir personalmente.
- Garantizar que los demás usuarios/as quedan atendidos/as.
- Registrar la salida y tiempo empleado.

Valoración del tribunal:

- Capacidad de organización del servicio y garantizar las tareas.
- Sentido de responsabilidad.
- Atención centrada en la persona.

2.- Situación de urgencia médica

Una persona residente se cae en el pasillo y presenta un fuerte dolor en la cadera.

Pregunta: Cómo actuaría de inmediato y describa los pasos a seguir.

Resolución:

- Avisar a emergencias (112).
- No mover a la persona residente hasta recibir indicaciones sanitarias.
- Acompañar y tranquilizar.
- Avisar a la familia y registrar la incidencia.
- Informar al personal y coordinar la cobertura de tareas mientras se gestiona la urgencia.

Valoración del tribunal:

- Rapidez y serenidad.
- Conocimiento básico de protocolos de urgencia.
- Comunicación eficaz (familia, servicios sanitarios, equipo).

3.- Coordinación semanal

En la reunión con la responsable de servicios sociales debes informar de: incidencias del personal auxiliar, inspección de las instalaciones, y gastos de compra.

Pregunta: ¿Cómo prepararía esta reunión?

 Resolución:

- Llevar registro actualizado de incidencias.
- Elaborar un resumen de gastos de la semana.
- Revisar informes de mantenimiento y limpieza.
- Plantear necesidades detectadas (ej. refuerzo de personal, materiales).
- Escuchar y anotar directrices de la responsable.

Valoración del tribunal:

- Capacidad de planificación.
- Comunicación clara y ordenada.
- Rigurosidad en el seguimiento de procedimientos.

4.- Normas de convivencia

Dos usuarios del piso discuten acaloradamente porque uno/a de ellos, nos dice que se ha llevado su radio a la habitación y comprobamos, que efectivamente la radio, está en la habitación del otro.

Pregunta: ¿Cómo procedería ante este conflicto, y cómo se dirigirías a los usuarios/as?

 Resolución modelo:

- Tranquilizar y mantener la escucha activa.
- Hablar por separado con cada uno de ellos y explicar las normas de convivencia y la importancia de pedir permiso sobre las cosas ajenas.
- Ante la incidencia, comunicar al responsable del servicio para evitar conflictos.

Valoración del tribunal:

- Comunicación.
- Refuerzo de las normas de convivencia.
- Prevención de conductas inadecuadas.