

CAS PRÀCTIC 1

Context:

La Carla és acompanyant del servei de transport adaptat. Avui acompanya cinc usuaris al centre ocupacional. Durant la pujada al vehicle, detecta que un usuari no porta el cinturó, una altra persona sembla desatesa i un tercer ha deixat la cadira de rodes sense ancorar bé. Una usuària ha vomitat. En arribar, ajuda a baixar dues persones i truca a la família d'un dels usuaris.

Preguntes

- Què ha de fer la Carla si un usuari no porta el cinturó posat?
 - Avisar el conductor
 - Continuar si el trajecte és curt
 - c) Ajudar-lo a seure correctament i posar-se el cinturó**
- Si un usuari està molt callat i amb la roba molt bruta, què pot indicar?
 - Que està cansat
 - b) Una situació de desatenció o risc social**
 - Que no vol parlar
- Com ha d'actuar si una cadira de rodes no està ben ancorada?
 - Esperar a arribar per revisar-ho
 - Continuar si no es mou gaire
 - c) Aturar el vehicle i subjectar-la correctament**
- Davant del vòmit d'un usuari, què hauria de fer la Carla?
 - Avisar neteja quan arribi
 - b) Netejar-ho i revisar l'estat del vehicle**
 - Ignorar-ho si no molesta els altres
- Quin és l'objectiu del recompte d'usuaris en pujar i baixar?
 - Estalviar temps
 - b) Evitar oblits o confusions**
 - Controlar el temps de trajecte
- Què ha de fer si detecta una incidència de salut o higiene greu?
 - Avisar només si passa dos dies seguits
 - Fer una foto i guardar-la
 - c) Informar a la coordinació del servei i/o la família de forma immediata**
- En cas d'oblit d'un objecte personal al vehicle, quin és el procediment més adequat?
 - Guardar-lo fins que algú el reclami
 - Tornar-lo al final del dia
 - c) Informar a la coordinació del servei i/o la família tan aviat com sigui possible**
- En quin cas pot ser necessari un sobreesforç físic?
 - Quan cal córrer per no fer tard
 - b) Quan s'ajuda una persona amb mobilitat reduïda a pujar o baixar**
 - Quan s'arregla el seient del conductor
- Què és el més rellevant en el tracte amb les famílies?
 - a) Comunicació clara i regular**
 - Evitar parlar massa perquè no molesti
 - Només informar si pregunten
- Si un usuari es mostra alterat o agressiu, quina hauria de ser la resposta adequada?
 - Ignorar-lo fins que es calmi
 - b) Parlar amb calma, evitar confrontacions i informar si cal**
 - Avisar la policia immediatament

CAS PRÀCTIC 2

Context:

En Jordi acompanya una ruta amb persones amb mobilitat reduïda. Ajuda a pujar una usuària, assegura les cadires, comprova els cinturons. Un usuari es troba malament i Jordi avisa a la coordinació del servei, el centre i la família. Recull una bossa oblidada i neteja una taca d'aigua.

Preguntes

1. Quina és la prioritat quan ajuda a pujar una persona amb dificultats?
 - a) Que no es faci tard
 - b) Garantir la seguretat, encara que requereixi esforç**
 - c) Que els altres no s'esperin
2. Quin control ha de fer abans de començar el trajecte?
 - a) L'estat del trànsit
 - b) Cinturons i ancoratge de cadires de rodes**
 - c) Si els usuaris han menjat
3. Què ha de fer si un usuari té mareig?
 - a) Esperar que millori
 - b) Aturar-se i avisar a la coordinació del servei i/o la família**
 - c) Fer-li beure refresc
4. Què implica revisar l'interior del vehicle al final del servei?
 - a) Només comprovar els seients
 - b) Verificar neteja, objectes oblidats i desperfectes**
 - c) Veure si queda algú
5. Quan ha de parlar amb la família?
 - a) Només si ho demanen
 - b) Quan hi ha incidències o dubtes importants**
 - c) A l'arribada i sortida sempre
6. Si una persona rebutja posar-se el cinturó, què ha de fer?
 - a) Deixar-la si insisteix
 - b) Explicar la importància i ajudar-la amb paciència**
 - c) Avisar el conductor perquè ho faci
7. Què pot fer si un usuari mostra tristesa o malestar emocional?
 - a) Escoltar-lo amb empatia i observar si es repeteix**
 - b) Dir-li que no passa res
 - c) Fer-lo parlar davant dels altres
8. Quin material és útil per atendre imprevistos?
 - a) Eines de reparació
 - b) Mocadors, tovalloles humides, aigua**
 - c) Llibres i jocs
9. Quina actitud ha de tenir durant tot el trajecte?
 - a) Relaxada i silenciosa
 - b) Atenta, empàtica i responsable**
 - c) Supervisora i distant
10. Què ha de fer si troba una bossa sense identificar?
 - a) Deixar-la al seient
 - b) Obrir-la per veure què hi ha
 - c) Informar a la coordinació del servei i guardar-la de manera segura**

CAS PRÀCTIC 3

Context:

L'Anna acompanya un grup amb discapacitat intel·lectual lleu. Repetint rutines, ajuda un noi a seure i fa recompte. Un usuari perd una jaqueta i un altre deixa un objecte al vehicle. L'Anna informa a la coordinació del servei, el centre i truca a la família. Abans de marxar, neteja unes taques de fang.

Preguntes

1. Quina acció ajuda a establir rutines positives?
 - a) Deixar-los actuar sols sempre
 - b) Guiar-los amb repetició i reforç positiu**
 - c) Canviar sovint les rutines
2. Per què és important el recompte?
 - a) Per tenir-los controlats
 - b) Per garantir que no falta ningú**
 - c) Perquè ho diu el reglament
3. Si es perd una jaqueta, què ha de fer?
 - a) Informar a la coordinació del servei i la família**
 - b) Buscar-la a casa
 - c) Comprar-ne una altra
4. Si un usuari deixa objectes al vehicle sovint, què pot fer?
 - a) No fer-hi cas
 - b) Donar-los a altres usuaris
 - c) Parlar amb la coordinació del servei/família per buscar una solució**
5. Quina és la millor manera de tractar usuaris distrets?
 - a) Deixar-los fer
 - b) Redirigir-los amb paciència i reforç positiu**
 - c) Cridar-los l'atenció
6. Què ha de fer davant d'un comportament inesperat (plors, silenci...)?
 - a) Esperar que li passi
 - b) Observar i informar si cal**
 - c) Fer-lo parlar davant del grup
7. Quin és l'objectiu d'informar les famílies?
 - a) Traslladar responsabilitat
 - b) Formalisme
 - c) Col·laborar pel benestar de l'usuari**
8. Quina actitud cal evitar en el vehicle?
 - a) Usar el mòbil i desconnectar**
 - b) Estar callat
 - c) Escoltar música de fons
9. Com ha d'actuar si un usuari vol seure en un lloc diferent?
 - a) Obligar-lo a seure al lloc habitual
 - b) Valorar la situació i buscar l'opció més segura i tranquil·la**
 - c) Deixar-lo fer sempre
10. Com pot saber si un usuari necessita més suport?
 - a) Preguntant als altres usuaris
 - b) Observant canvis de comportament i comentant-ho amb la coordinació del servei**
 - c) Preguntant-li directament si està bé

CAS PRÀCTIC 4

Context:

En Mustafà acompanya persones grans, algunes en cadira de rodes. Ajuda a pujar, comprova cinturó i ancoratges. Un usuari té fred i li ofereix una manta. Una altra presenta signes de deshidratació. En Mustafà informa a la coordinació del servei i la família.

Preguntes

1. Com ha de ser el tracte amb les persones grans?
 - a) Neutre i professional
 - b) Proper, empàtic i respectuós**
 - c) Distant per evitar implicacions emocionals
2. Què indica la deshidratació?
 - a) Boca seca, mareig, pell freda**
 - b) Excés de gana
 - c) Somnolència i suor
3. Com ha de reaccionar si una persona té fred?
 - a) Ignorar-ho
 - b) Proporcionar una manta o reforçar la roba**
 - c) Obrir la finestra
4. Quin és el procediment davant d'un malestar de salut?
 - a) Esperar que passi
 - b) Portar-lo a urgències directament
 - c) Informar a la coordinació del servei i la família**
5. Quin material és útil per atendre emergències lleus?
 - a) Documentació del vehicle
 - b) Paper de cuina i llapis
 - c) Tovallolletes, mocadors, aigua**
6. Què ha de fer si una persona rebutja el cinturó?
 - a) Explicar amb calma la importància i ajudar-lo**
 - b) Cedir a la seva voluntat
 - c) Fer-lo responsable de les conseqüències
7. Com ha de ser la relació amb el personal que realitza les tasques de conducció?
 - a) Indiferent
 - b) Coordinada i col·laborativa**
 - c) Jeràrquica i estricta
8. Si un usuari es queixa del conductor, què ha de fer?
 - a) Escoltar-lo i traslladar-ho a qui correspongui si cal**
 - b) Dir-li que no és el seu tema
 - c) Ignorar-lo
9. Què ha de fer si detecta que una persona gran té una ferida visible?
 - a) Tapar-la amb roba
 - b) Informar a la coordinació del servei i observar-ne l'evolució**
 - c) Fer una foto per documentar-ho
10. Quina és la funció de revisar el vehicle abans i després de la ruta?
 - a) Per netejar si cal
 - b) Per si ha passat alguna cosa
 - c) Per garantir seguretat, neteja i detectar objectes oblidats**