

PROBLEM SOLVING

1. Un bambino, nel corso di un colloquio, racconta di essere picchiato dal papà e mostra dei lividi. Come si comporta?
2. Un anziano, durante la visita domiciliare, racconta di essere maltrattato dal figlio, ma la prega di non dire nulla all'interessato. Come si comporta?
3. La comunità ove è inserito un ragazzo disabile, comunica che è deceduto il genitore dello stesso, unico familiare ed anche tutore. Come si comporta?
4. Durante un colloquio, deve comunicare alla persona interessata che non le verrà concesso il contributo economico, in quanto non rientra nei parametri del regolamento dell'ente. La persona si altera ed alza la voce. Come gestisce il proseguo del colloquio?
5. Ha convocato un genitore in colloquio e questo si presenta con il proprio avvocato. Come si comporta?
6. Il familiare di un anziano si lamenta del servizio domiciliare e della professionalità delle OSS della cooperativa. Come si comporta?
7. L'associazione di volontariato comunica che non effettuerà più il servizio concordato per il signor X in quanto è diventato aggressivo. Come si comporta?
8. Per l'ennesima volta, i familiari di un ragazzo disabile, si lamentano degli educatori che gestiscono il centro diurno in cui è inserito. Minacciano di non mandare più il ragazzo se non si prendono provvedimenti. Come si comporta?


MR
CB

9. Ha accolto una famiglia multiproblematica ed ha perplessità su quanto dichiarato. I suoi dubbi vengono confermati attraverso i profili social. Come si comporta?

10. Dall'Accoglienza la chiamano perché c'è un suo caso problematico che vuole parlare urgentemente con lei e minaccia di "spaccare tutto". Come si comporta?

11. Riscontra che un utente ha registrato un suo colloquio in una delicata fase di separazione. Come si comporta?

12. Durante una visita domiciliare, riscontra che un neonato è denutrito e vive in una situazione igienica molto carente. I genitori paiono tranquilli. Come si comporta?

13. Durante una riunione di settore una sua collega le fa un attacco molto diretto sul come ha gestito una situazione. Come si comporta?

14. Il Direttore le chiede di occuparsi urgentemente di una situazione senza seguire le consolidate procedure di assegnazione dei casi. Come si comporta?

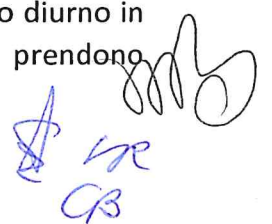
15. In un caso di separazione, una delle due parti è molto gentile e seducente, e le chiede di "darsi del tu". Come si comporta?




16. Un bambino, nel corso di un colloquio nell'ambito di un'indagine per separazione, racconta di essere picchiato dal papà e le mostra dei lividi. Come si comporta?
17. Nel corso di una visita domiciliare, un anziano le racconta di essere maltrattato dal figlio, ma la prega di non dire nulla all'interessato. Come si comporta?
18. La figlia di un anziano si lamenta della trascuratezza subita dallo stesso da parte del personale dell'RSA in cui lo stesso è inserito. Come si comporta?
19. Una coppia di genitori stranieri si presenta al servizio chiedendo di parlarle di una questione urgente, ma non ha preso appuntamento. Come si comporta?
20. Nel corso di una valutazione a domicilio a favore di un'anziana non autosufficiente, per la quale i familiari hanno chiesto il ricovero in struttura residenziale, la stessa le comunica con angoscia di non voler "andare in casa di riposo". Come si comporta, nel redigere la valutazione sociale?
21. Il signor X, anziano ultraottantenne, le racconta che una vicina di casa le chiede spesso soldi in prestito e in più occasioni lo ha accompagnato in banca a prelevare. Come si comporta?
22. Ha il sospetto che un genitore assuma sostanze stupefacenti, contatta il Ser.D per avere conferma, e gli operatori rispondono che non possono dare informazioni in merito. Come si comporta?

GM
CB
LR

23. Una insegnante di scuola elementare contatta il servizio sociale e chiede l'intervento dell'assistente sociale perchè una sua allieva le ha raccontato di essere picchiata dal papà e le ha mostrato dei lividi. Come si comporta?
24. Un anziano, durante un colloquio, racconta che ha visto il nipote prendergli dei soldi dal cassetto, ma la prega di non dire nulla all'interessato. Come si comporta?
25. La comunità ove è inserito un ragazzo disabile, comunica che sta chiudendo e dovranno essere spostati tutti gli ospiti. Chiede al servizio di occuparsi del reperimento di una nuova struttura e della comunicazione alla famiglia e al ragazzo. Come si comporta?
26. Durante un colloquio, deve comunicare alla persona interessata che non sarà possibile concedere l'acconto del contributo economico richiesto. La persona si altera e batte i pugni sulla scrivania. Come gestisce il proseguo del colloquio?
27. Ha convocato un genitore in colloquio ma questo arriva con un ora di ritardo. Come si comporta?
28. Il familiare di un anziano si lamenta del servizio pasti a domicilio e dei volontari della parrocchia che lo seguono. Come si comporta?
29. L'associazione di volontariato comunica che non effettuerà più il servizio di trasporto per il signor X in quanto l'uomo si rifiuta di uscire di casa. Come si comporta?
30. Nel decreto del Tribunale per i minorenni viene richiesto l'inserimento al centro diurno di Alberto ma i genitori, si lamentano degli educatori che gestiscono il centro diurno in cui è inserito. Minacciano di non mandare più il ragazzo se non si prendono provvedimenti. Come si comporta?

Handwritten initials and signature in blue ink, including a large stylized signature and the letters 'CB' below it.

31. Ha accolto una famiglia rom ed ha perplessità su quanto dichiarato. I suoi dubbi vengono confermati dai volontari che da anni conoscono il nucleo. Come si comporta?
32. Dal centralino la chiamano perché c'è la signora Barbara che vuole parlare urgentemente con lei, la signora ha iniziato a telefonare ripetutamente dalle otto del mattino e non c'è stato verso di calmarla neanche dicendole che sarebbe stata richiamata al più presto. Lei è impegnata in un colloquio e continuano a interromperla. Come si comporta?
33. Un padre separato le racconta di voler riprendere i luoghi neutri con il figlio che non vede da un anno e che rifiuta di incontrarlo. Come si comporta?
34. Durante una visita domiciliare per una indagine di separazione per il TO, riscontra che a casa del padre non vi è uno spazio sufficiente all'accoglienza dei due figli, un solo letto matrimoniale, pochissimi mobili, nessuna scrivania, casa sporca. Come si comporta?
35. Durante una riunione di settore due sue colleghe iniziano a litigare su una situazione e chiedono a lei di schierarsi e definirsi su chi di loro ha ragione. Come si comporta?
36. Un nucleo di cui si occupa sta cambiando casa e non sarà più residente nel territorio di sua competenza. È necessario passare la situazione ad un altro consorzio. Come si comporta?
37. In un caso di separazione, una delle due parti ti accusa di essere molto gentile con la controparte ed estremamente direttiva nei suoi confronti e chiede di cambiare operatore di riferimento. Come si comporta?

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature 'SM', a smaller signature 'S', and initials 'CB' and 'MK'.

CB
V
B
9/14

38. Un ragazzino di terza media ha accumulato troppe assenze da scuola ed ora il consiglio di classe non lo vuole ammettere agli esami, racconta che i genitori sono molto rigidi con lui e che quando sapranno la cosa sicuramente lo picchieranno. La dirigente scolastica contatta il servizio per concordare come comunicare ai genitori la notizia. Come si comporta?

39. Nel corso di una visita domiciliare, un anziano rifiuta il servizio di assistenza domiciliare, ma la sua casa è molto sporca e il frigorifero è vuoto.... Come si comporta?

40. Un anziano rimasto vedovo si lamenta perché non ha nessuno con cui parlare e trascorrere del tempo. I figli sono sempre occupati e vorrebbero che lui andasse in RSA ma lui non vuole lasciare la casa dove ha vissuto con la moglie. Come si comporta?

41. Una coppia di genitori stranieri si presenta al servizio chiedendo di parlarle di una questione urgente, non se ne andranno sino a quando non avranno una risposta. Lei sta partecipando ad una riunione on line. Come si comporta?

42. Nel corso di una valutazione a domicilio a favore di un'anziana non autosufficiente, per la quale i familiari hanno chiesto il ricovero in struttura residenziale, la stessa le comunica con angoscia di non voler lasciare la sua casa di proprietà e il suo adorato cagnolino. Come si comporta nel redigere la valutazione sociale?

43. Il signor X, paziente Ser.D non ha una casa, un lavoro, non ha rapporti con la famiglia d'origine si rivolge al servizio su invio del Ser.D. Come si comporta?

44. Una signora ci racconta di essere vittima di maltrattamenti da parte del marito e che vorrebbe lasciarlo portando con se i suoi tre bambini che sovente assistono alle violenze subite dalla donna. Come si comporta?

SM

ME &
CB