



Comune di Prato
Servizio Risorse Umane e Finanziarie, Enti e Società partecipate

Concorso pubblico per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 2 Assistenti Sociali,
Area dei Funzionari ed E.Q. (cod. concorso ASSOC24)

Pubblicazione quesiti prova scritta

In allegato si pubblicano le batterie della prova scritta svoltesi in data 30.07.2024.
Si comunica che è stata estratta la busta n.3.

Si ricorda che i candidati sono tenuti a monitorare costantemente la pagina del concorso sul Portale InPa e sul sito internet del Comune di Prato al fine di essere tempestivamente informati su ogni eventuale comunicazione inerente il concorso in oggetto.

Prato, dal Municipio, 7.08.2024

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA
COPERTURA DI N. 2 POSTI A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI
ASSISTENTE SOCIALE (AREA DEI FUNZIONARI E EQ) - PROVA
SCRITTA - BUSTA 3**

- 1) **What do you think your father ___ you for Christmas?**
- A will give
 - B is given
 - C presents to
-
- 2) **Per "Download" si intende:**
- A Un sistema di arresto del computer
 - B Un sistema per gestire l'audio del computer
 - C L'operazione che permette di scaricare dalla rete un file sul proprio computer
-
- 3) **Per Intranet si intende...**
- A Un sistema di cartelle condivise
 - B Una rete di computer interconnessi a livello globale
 - C Una rete aziendale o privata in cui i computer sono collegati tra loro ma non all'esterno
-
- 4) **Con il Codice del terzo Settore (D. Lgs. 117/2017) è stato istituito il R.U.N.T.S. che significa letteralmente:**
- A Registro Unico Nazionale del Terzo Settore
 - B Raccolta Unitaria Non Tenuti alla Sottoscrizione
 - C Regolamento Unico Nazionale Terzo Stato
-
- 5) **Nell'ambito delle misure del Piano Nazionale di Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027 cosa significa ADI?**
- A Attivazione di Interventi
 - B Assegno di Inclusione
 - C Agenzia di disponibilità Interinali
-
- 6) **Sulla base del Piano Nazionale di Inclusione e lotta alla povertà, quale ente adotta il proprio atto di programmazione, sentiti i Comuni, le parti sociali e gli enti del terzo settore rappresentativi, in materia di lotta alla povertà?**
- A La Azienda ASL
 - B Le Regioni
 - C Le Province
-
- 7) **Ai sensi dell'art. 9 della L. 241/1990, il diritto di partecipazione al procedimento comporta:**
- A Esclusivamente il diritto di presentare memorie scritte;
 - B Esclusivamente il diritto di prendere visione degli atti del procedimento;
 - C Il diritto di prendere visione degli atti, di presentare memorie scritte e documenti
-
- 8) **Per la legge sul procedimento amministrativo (L. 241/1990) a chi compete l'istruttoria del procedimento amministrativo?**
- A Al responsabile del procedimento
 - B Solo a dipendenti funzionari con Elevata Qualificazione
 - C Esclusivamente al dirigente
-

- 9) **Secondo la legge 241/1990 sono accessibili:**
- A Solo le informazioni già pubblicate sul sito istituzionale dell'ente
 - B Solo le informazioni che abbiano la forma di documento amministrativo
 - C Tutte le informazioni in possesso della P.A. in qualunque stato o forma si trovino
-
- 10) **I Consiglieri comunali possono accedere ai documenti, dati, informazioni della propria amministrazione per l'espletamento del proprio mandato?**
- A Sì, compresi documenti contenenti dati sensibili, in quanto soggetti al segreto d'ufficio.
 - B Sì, ma ad esclusione dei documenti contenenti dati sensibili in quanto non soggetti al segreto d'ufficio;
 - C Sì, ma solo previa espressa autorizzazione del Consiglio Comunale.
-
- 11) **Quale organo approva i regolamenti Comunali?**
- A Il Consiglio Comunale, tranne il regolamento per l'ordinamento degli Uffici e dei Servizi
 - B Sempre il Consiglio Comunale
 - C Sempre la Giunta Comunale
-
- 12) **Quale Legge in Toscana ha previsto l'istituzione delle Società della Salute?**
- A La legge regionale n. 40 del 2005
 - B La legge regionale n. 112 del 2016
 - C La Legge regionale n. 2 del 2019
-
- 13) **La legge n. 68 del 1999 ha come principale finalità:**
- A La sicurezza nei luoghi di lavoro frequentati dalle persone con disabilità
 - B La prevenzione della istituzionalizzazione in luoghi di cura per le persone anziane
 - C La promozione dell'inserimento e dell'integrazione lavorativa delle persone disabili nel mondo del lavoro attraverso servizi di sostegno e di collocamento mirato
-
- 14) **Secondo la normativa europea sulla privacy, codificata dal GDPR 2016/679, nelle particolari categorie di dati vi sono i c.d. dati sensibili i quali comprendono, tra gli altri:**
- A I soli dati relativi a procedimenti amministrativi in corso
 - B Dati che rivelano l'origine razziale od etnica, le convinzioni religiose, filosofiche, le opinioni politiche, i dati genetici biometrici e relativi all'orientamento sessuale
 - C I soli dati per l'identificazione diretta o indiretta delle persone
-
- 15) **Il pronto intervento sociale - in quanto LEPS è un servizio che intende garantire una prima risposta tempestiva a:**
- A esclusivamente Minori Stranieri Non Accompagnati in situazione di emergenza e urgenza sociale
 - B cittadini in situazione di emergenza e urgenza sociale
 - C esclusivamente anziani e Minori Stranieri Non Accompagnati in situazione di emergenza e urgenza sociale
-
- 16) **In base alla disciplina regionale Toscana/Azienda USL Toscana Centro, l' UFSMIA è acronimo di :**
- A unità funzionale sociale medica infanzia e adolescenza
 - B unità funzionale sociale medica integrata attiva
 - C unità funzionale salute mentale infanzia adolescenza
-
- 17) **La supervisione monoprofessionale, quale livello essenziale delle prestazioni sociali, deve essere organizzata dall'ente datore di lavoro dell'Assistente Sociale con cadenza:**
- A ogni tre anni
 - B ogni due anni
 - C annuale
-

- 18) Quanto dura il programma P.I.P.P.I. per ogni famiglia partecipante:
- A 12 mesi
 - B 24 mesi
 - C 18 mesi
-
- 19) Quale è la legge che detta disposizioni in materia di misure di protezione dei Minori Stranieri Non Accompagnati:
- A la n. 184 del 4.05.1983
 - B la n. 149 del 28.03.2001
 - C Legge 47 del 7.04.2017
-
- 20) Secondo le Linee di Indirizzo nazionali sull' affidamento familiare quali sono i compiti principali svolti dai Centri Affidi:
- A sostegno e vigilanza agli affidamenti residenziali
 - B informazione, formazione, promozione, abbinamento e sostegno
 - C informazione e promozione
-
- 21) La legge nazionale "Modifiche alla legge 4 maggio 1983 n. 184 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affidamento familiare" è:
- A la n. 149 del 28.03.2001
 - B la n. 184 del 4.05.1983
 - C la n. 173 del 19.10.2015
-
- 22) La vicinanza solidale prevista all'interno di P.I.P.P.I. è prioritariamente una forma di solidarietà fra:
- A famiglie reperite a cura del terzo settore
 - B famiglie reperite a cura del centro affidi
 - C famiglie nate spontaneamente o già presenti nella rete del bambino
-
- 23) Ai sensi dell'art. 22 L. 184/1983 le indagini, richieste dal Tribunale per i Minorenni per accertare l'idoneità di una coppia all'adozione, debbano essere avviate e concluse:
- A entro 60 giorni
 - B entro 30 giorni
 - C entro 120 giorni
-
- 24) Secondo la normativa quale età minima è richiesta per l'imputabilità penale per i reati commessi?
- A 14 anni
 - B 16 anni
 - C 15 anni
-
- 25) Quando è stata ratificata dall'Italia la Convenzione di New York sui diritti del fanciullo?
- A Nel 1991
 - B Nel 1992
 - C nel 1995
-
- 26) Quale è l'articolo della legge regionale toscana n. 41 del 24.02.2005 che individua coloro che hanno diritto agli interventi ed ai servizi del sistema integrato:
- A Articolo 5
 - B Articolo 17
 - C articolo 15
-
- 27) In quale delle seguenti condizioni vissute dal minore non vi è obbligo di segnalazione all'Autorità Giudiziaria da parte del Servizio Sociale?

- A Vittima di prostituzione
 - B Difficoltà di apprendimento
 - C Stato di abbandono
-

28) **Quale delle seguenti misure rappresenta un pilastro della strategia per la lotta alle dipendenze?**

- A Denuncia alle autorità preposte
 - B Prevenzione
 - C Ricovero
-

29) **La riforma del Terzo settore attribuisce la dicitura di Enti del Terzo Settore (ETS):**

- A solo alle organizzazioni di volontariato
 - B solo alle associazioni di promozione sociale
 - C ad organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, reti associative, società di mutuo soccorso e cooperative sociali
-

30) **La deistituzionalizzazione degli interventi mira a:**

- A rendere la persona destinataria di servizi e cure predisposti solo in ambito privato
 - B rendere la persona destinataria di servizi e cure predisposti solo in ambito pubblico
 - C mantenere la persona, ove possibile, all'interno del suo contesto di vita attraverso servizi domiciliari e il coinvolgimento della rete parentale
-

31) **Ai sensi dell'art. 50 Dlgs n. 267/2000 in caso di emergenze sanitarie o di igiene pubblica a carattere esclusivamente locale le ordinanze contingibili e urgenti sono adottate:**

- A dal Prefetto territorialmente competente
 - B dal Questore
 - C dal Sindaco
-

32) **Il parere di regolarità contabile sulle deliberazioni sottoposte all'approvazione della Giunta e del Consiglio lo appone il:**

- A Segretario comunale
 - B Responsabile dei Servizi finanziari
 - C Sindaco
-

33) **Il Sindaco è eletto:**

- A dai cittadini a suffragio universale diretto
 - B dal Presidente del Consiglio dei ministri
 - C dal Consiglio comunale
-

34) **I componenti della Giunta comunale sono nominati:**

- A dal Sindaco
 - B dal Consiglio comunale
 - C dal Presidente del Consiglio comunale
-

35) **La cartella sociale raccoglie:**

- A tutte le informazioni riguardanti un caso
 - B le relazioni sanitarie
 - C le informazioni riguardanti gli interventi multidisciplinari
-

36) **La supervisione è considerata:**

- A un processo utile per chi ha superato il decimo anno di attività professionale
- B una fase importante per il percorso di crescita e miglioramento dell'assistente sociale
- C una fase importante nell'ambito del tirocinio professionale

-
- 37) **In base alla normativa vigente il Progetto di vita si deve redigere:**
- A per le persone con disabilità
 - B per le persone anziane non autosufficienti
 - C per le persone fragili
-
- 38) **Secondo l'art. 64 della legge regionale toscana n.40/2005 com'è definita la zona-distretto**
- A la zona distretto è l'ambito territoriale ottimale dei bisogni del terzo settore
 - B la zona distretto è l'ambito territoriale ottimale dei bisogni sanitari e sociali delle comunità
 - C la zona distretto è l'ambito territoriale ottimale della rete scolastica
-
- 39) **L'Amministratore di Sostegno è nominato dal:**
- A Giudice minorile
 - B Giudice Tutelare
 - C Giudice della Corte di Appello
-
- 40) **Il modello multidimensionale denominato "il Mondo del Bambino" citato nelle Linee di indirizzo "L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità" è definito multidimensionale in quanto:**
- A comprende le macrodimensioni dei bisogni di sviluppo del bambino, delle risposte dei genitori e gli interventi del Servizio Sociale
 - B comprende le macrodimensioni dei bisogni di sviluppo del bambino e delle risposte dei genitori a tali bisogni
 - C comprende le macrodimensioni dei bisogni di sviluppo del bambino, delle risposte dei genitori a tali bisogni e dei fattori ambientali e familiari all'interno dei quali si costruiscono tali risposte
-
- 41) **La Legge 19 luglio 2019 n. 69 cosiddetto "Codice Rosso" si propone di:**
- A rafforzare esclusivamente la tutela delle vittime di violenza domestica
 - B rafforzare la tutela delle vittime di maltrattamento, violenza sessuale, atti persecutori e lesioni connessi a contesti familiari o nell'ambito di relazione di convivenza (violenza domestica e di genere)
 - C accelerare i tempi di tutti i processi
-
- 42) **Chi può disporre l'accertamento della minore età a favore dei Minori Stranieri Non Accompagnati:**
- A la Questura
 - B l'Autorità Giudiziaria
 - C il Servizio Sociale
-
- 43) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 il gruppo appartamento durante e dopo di noi può avere una capacità ricettiva massima di :**
- A quattro persone
 - B cinque persone
 - C sei persone
-
- 44) **Ai sensi della normativa vigente l'U.V.M. è acronimo di:**
- A Unità di valutazione multidisciplinare
 - B Unità di valutazione multifattoriale
 - C Unione valutativa microdisciplinare
-
- 45) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.200 gli ospiti degli appartamenti per anziani sono:**
- A anziani non autosufficienti
 - B persone fragili di età inferiore a 65 anni di età
 - C anziani autosufficienti in condizione di solitudine, emarginazione, devianza e di limitata autonomia con modesta dipendenza socio-sanitaria

-
- 46) **Ai sensi dell'articolo 41 della legge regionale Toscana n. 41/2005 la Regione, le Province, i Comuni e le Società della Salute contribuiscono alla realizzazione e alla gestione di un sistema informativo sociale regionale per:**
- A assicurare tempestivamente la conoscenza dei dati e delle informazioni necessarie alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali
 - B un sistema di catalogazione e archiviazione documenti
 - C assicurare un sistema di rilevazione dei reati nei confronti delle donne vittime di violenza
-
- 47) **Quale fra questa politiche fa parte delle politiche sociali integrate di cui al Titolo 5° della Legge regionale Toscana n. 41/2005:**
- A politiche per le persone a rischio di esclusione sociale
 - B politiche educative per la prima infanzia e i senza dimora
 - C politiche per l'accesso alla medicina di base
-
- 48) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.200, la comunità a dimensione familiare è soggetta a :**
- A autorizzazione al funzionamento
 - B nessun atto autorizzatorio
 - C comunicazione di avvio attività
-
- 49) **Il Comune presso il quale lei lavora come assistente sociale, sta affrontando un aumento significativo di richieste per servizi di assistenza domiciliare per anziani. Dunque, vista la competenza da lei dimostrata, il suo responsabile le ha chiesto di riorganizzare il processo di erogazione di questi servizi per renderli più efficienti e rispondere meglio alle crescenti esigenze. Il responsabile le ha dato tre mesi di tempo per introdurre i cambiamenti necessari, precisandole però che, poichè il budget disponibile è piuttosto limitato, non potrà aumentare il numero degli operatori. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Analizza le procedure, per identificarne le inefficienze. Poi, tenendo conto del budget, propone di utilizzare un sistema che consenta di valutare le priorità, per gestire le richieste più urgenti, razionalizzando gli appuntamenti e i percorsi degli operatori. Inoltre, suggerisce, dove possibile, di monitorare a distanza alcuni utenti, per ottimizzare le visite. Infine, propone di pianificare sessioni formative per migliorare l'efficienza degli operatori e di collaborare con associazioni di volontariato per alcuni servizi complementari.
 - B Comunica al responsabile che, con il budget attualmente disponibile, non è possibile soddisfare l'aumento delle richieste degli utenti, senza compromettere la qualità del servizio offerto. Dunque, suggerisce di limitare il numero di nuove prese in carico, allo scopo di garantire lo stesso livello di assistenza agli utenti di cui ci si sta già occupando. Infine, propone di informare i cittadini della situazione, invitandoli, quando possibile, a rivolgersi a servizi privati, che potranno sicuramente intervenire più velocemente.
 - C Esamina le procedure attuali, concentrandosi sui tempi di percorrenza, necessari per effettuare le visite. Dunque, visto il budget limitato e l'impossibilità di inserire nuove risorse, propone di riorganizzare gli itinerari basandosi sulle zone geografiche, per ottimizzare gli spostamenti degli operatori, ridurre le tempistiche e aumentare il numero delle visite. Così facendo, si augura di risolvere il problema e resta in attesa di ricevere feedback dal responsabile, per capire se sia necessario intervenire ulteriormente.
-
- 50) **Lei e i suoi colleghi state riscontrando notevoli difficoltà nella gestione dei casi di persone con problemi di salute mentale. Infatti, avete notato che si stanno verificando spesso sovrapposizioni o lacune negli interventi tra i vari professionisti coinvolti e la comunicazione tra i diversi servizi non risulta sempre efficace, causando confusione e ritardi. Dunque, vista l'esperienza che lei ha maturato in questo settore in qualità di assistente sociale, il suo responsabile le ha chiesto di revisionare le procedure attuali, per migliorare la continuità assistenziale e l'efficacia degli interventi. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A Comunica al responsabile che, secondo lei, il problema principale non è legato alle procedure attuali, ma alla mancanza di collaborazione tra i vari professionisti coinvolti. Dunque, propone di convocarli in una riunione congiunta, per chiedere loro di lavorare in maniera più efficace, impegnandosi a trasmettere le informazioni in modo tempestivo e a rispettare le procedure stabilite. Infine, propone di monitorare la situazione nei prossimi mesi, prima di decidere se sia effettivamente necessario intervenire per riorganizzare le modalità operative.
 - B Esamina il processo attuale, individuandone i punti critici. Poi, organizza un incontro con i professionisti coinvolti per informarli della situazione, ascoltare i loro feedback e raccogliere suggerimenti. In seguito, in base alle informazioni ottenute e ai vincoli normativi, revisiona le procedure, definendone modalità di intervento e tempistiche. Infine, propone l'introduzione di un sistema di condivisione delle informazioni, nel rispetto della Privacy e fa presente l'importanza di monitorare l'efficacia delle nuove procedure, per apportare eventuali modifiche, se necessario.
 - C Valuta le procedure attuali e, poi, propone di revisionarne solo gli aspetti più critici. Nello specifico, suggerisce di introdurre una scheda di valutazione condivisa, per ogni caso, da compilare e aggiornare periodicamente e propone di stabilire delle riunioni mensili per migliorare la comunicazione. In seguito,

raccomanda di definire delle linee guida condivise per la gestione dei casi, nella speranza che questo consenta di migliorare il coordinamento tra le parti coinvolte. Infine, chiede ai colleghi di monitorare l'efficacia delle modifiche apportate e di segnalarle eventuali criticità.

51) In qualità di assistente sociale, lei sta coordinando un progetto di integrazione sociale per giovani a rischio di emarginazione. Il progetto, che coinvolge diverse associazioni locali e il settore educativo, è in una fase cruciale e richiede un monitoraggio costante. Improvvisamente però, viene a sapere che un suo familiare ha un problema di salute, che richiede necessariamente la sua presenza. Questa situazione potrebbe protrarsi per alcune settimane, finendo per coincidere con importanti scadenze del progetto e incontri già programmati con gli stakeholder. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Informa il suo responsabile della situazione, assicurandolo che farà il possibile per garantire lo svolgimento di tutte le attività programmate. Poi, gli propone un piano per gestire le attività principali in sua assenza, delegando responsabilità specifiche a colleghi competenti ed effettuando tutti i necessari passaggi di consegna. Inoltre, si impegna a comunicare in modo costante con il team e gli stakeholder e organizza i materiali necessari per gli incontri programmati, offrendo la disponibilità ad essere contattato per eventuali urgenze.
 - B** Riferisce al responsabile che dovrà assentarsi a causa di un problema familiare e che, in questo periodo, non potrà occuparsi del progetto. Dunque, poichè lei non ha tempo per riorganizzare le attività, gli suggerisce di rimandare le riunioni programmate e di posticipare le scadenze, garantendogli che, al suo rientro, cercherà di recuperare il tempo perso. Infatti, reputa che questa sia l'unica soluzione possibile e che se il responsabile non si mostrerà d'accordo, sarà lui stesso a dover trovare un altro modo per risolvere il problema.
 - C** Comunica al responsabile la criticità sopraggiunta, facendo presente che dovrà assentarsi per alcune settimane. Poi, propone di delegare alcune attività a colleghi di fiducia, che sicuramente riusciranno a garantirne lo svolgimento e assicura al responsabile che, quando le sarà possibile, parteciperà telefonicamente almeno ad alcune riunioni. Infine, gli chiede la possibilità di posticipare alcune scadenze, per non aumentare troppo il carico di lavoro dei colleghi, augurandosi che questo non impatti in alcun modo sul progetto.
-

52) In virtù del suo ruolo di assistente sociale, le è stato chiesto di gestire un progetto che coinvolge giovani volontari nella realizzazione di alcune attività insieme ad un gruppo di anziani che frequentano il centro ricreativo comunale. Tuttavia, durante i primi incontri sono emerse diverse criticità: infatti, gli anziani si lamentano che i giovani sono rumorosi e poco rispettosi, mentre i ragazzi si sentono incompresi e giudicati. Lei è consapevole che bisogna trovare subito una soluzione per evitare che queste criticità compromettano la realizzazione del progetto. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Poichè ritiene che non sia una sua responsabilità occuparsi anche di risolvere i conflitti emersi tra i due gruppi di partecipanti, convoca una riunione e comunica a tutti che, viste le criticità riscontrate, il progetto rischia di essere cancellato. Dunque, per evitare di vanificare tutto il lavoro svolto, chiede loro di impegnarsi a collaborare in modo efficace, certo del fatto che, se sono davvero motivati a svolgere questo tipo di attività, sicuramente troveranno autonomamente un modo per risolvere i problemi.
 - B** Organizza una riunione con entrambi i gruppi per favorire il confronto sulle problematiche emerse. Nello specifico, durante l'incontro, evidenzia l'importanza del progetto ed invita i partecipanti ad adottare un comportamento adeguato, che ne permetta la realizzazione. Inoltre, cerca di mediare tra le parti, proponendo alcune soluzioni che lei ritiene possano funzionare e conclude l'incontro riassumendo i punti principali e raccomandando ai partecipanti di portare avanti le attività previste in modo collaborativo.
 - C** Organizza incontri separati per ascoltare il punto di vista di ciascun gruppo e, poi, convoca tutti i partecipanti in una riunione congiunta. Dunque, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile, incoraggia ognuno ad esprimere le proprie idee in modo rispettoso, per promuovere un dialogo costruttivo, sottolineando l'importanza del contributo di ciascun gruppo per il successo del progetto. Infine, guida la discussione verso soluzioni concrete, definendo un piano d'azione con obiettivi chiari e verificando che sia compreso e accettato da tutti.
-

53) In qualità di assistente sociale, lei sta gestendo un caso particolarmente delicato che coinvolge un minore vittima di abusi. Dopo settimane di lavoro intenso, era riuscito a guadagnare la fiducia del bambino e a creare un piano di intervento. Tuttavia, durante un'udienza in Tribunale, il giudice mette in dubbio la sua valutazione professionale e decide di non seguire le sue raccomandazioni, adottando una soluzione che lei ritiene potenzialmente dannosa per il minore. Lei si sente frustrato, arrabbiato e preoccupato per il benessere del bambino. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Cerca di mantenere un atteggiamento professionale, pur manifestando molte perplessità in merito a quanto stabilito in Tribunale. Quindi, discute la situazione con alcuni colleghi, chiedendo il loro punto di vista e mettendo in discussione la competenza del giudice. Poi, decide di continuare a seguire il caso, concentrandosi principalmente sugli aspetti formali e restando in attesa di vedere come si evolverà la situazione, nella speranza che emergano nuovi elementi e che il giudice sia costretto a rivedere la sua decisione.
- B** Mantiene un atteggiamento professionale e cerca di analizzare oggettivamente le motivazioni alla base della decisione del giudice. Poi, si confronta con il suo responsabile per discutere del caso e valutare, nell'interesse del minore, le possibili azioni future. Inoltre, collabora in modo costruttivo con tutte le parti coinvolte e continua a monitorare la situazione, impegnandosi a preparare una documentazione sullo sviluppo del caso, per segnalare eventuali nuovi elementi che potrebbero richiedere una nuova

valutazione.

- C** Esprime la sua frustrazione riguardo alla decisione del giudice, criticandolo con i colleghi e sminuendo la competenza del Tribunale. Inoltre, decide di ridurre il suo coinvolgimento nel caso, limitandosi a svolgere solo le attività strettamente necessarie e chiede al suo responsabile di affidarlo a qualcun altro. Se lui vorrà avere spiegazioni a riguardo, gli dirà che, secondo lei, non sono stati tenuti in considerazione gli interessi del minore e che non ha intenzione di attuare quanto stabilito dal giudice.
-

- 54)** **In qualità di assistente sociale, lei ha gestito una serie di colloqui con famiglie che hanno figli con disabilità. Durante questi incontri però, è emerso un quadro di difficoltà e bisogni non pienamente soddisfatti. Infatti, molti genitori hanno espresso un senso di isolamento e frustrazione, evidenziando la fatica nel conciliare la cura dei figli con le altre esigenze familiari e personali. Inoltre, hanno lamentato la mancanza di un supporto continuativo che li aiuti ad affrontare le sfide quotidiane e le hanno manifestato il desiderio di confrontarsi con altre famiglie in situazioni simili alle loro. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A** Valuta le informazioni raccolte e, poi, propone al responsabile di organizzare alcuni incontri informativi per le famiglie, focalizzati principalmente sulla presentazione dei servizi già disponibili. Inoltre, suggerisce di creare una brochure con i contatti utili, da distribuire durante questi incontri e propone di estendere l'orario di ricevimento del Servizio sociale per offrire più opportunità di colloquio ai genitori che ne fanno richiesta. Così facendo, si augura che le lamentele diminuiscano nel tempo e che non sia necessario intervenire ulteriormente.
- B** Informa il responsabile delle criticità riscontrate e, dopo aver analizzato le informazioni raccolte, propone di organizzare incontri periodici tra genitori per favorire il confronto e il supporto reciproco. Poi, suggerisce di rivedere i servizi esistenti per renderli più flessibili, delineando soluzioni personalizzate, soprattutto per i casi più complessi. Inoltre, propone di creare uno sportello dedicato ai genitori, per offrire supporto continuativo, monitorando, nel tempo, la qualità percepita dei servizi, e introdurre ulteriori modifiche, se necessario.
- C** Poiché ritiene che le lamentele espresse dalle famiglie siano davvero ingiustificate e che non sia possibile rispondere a tutte le loro richieste, reputa che, per risolvere almeno in parte la situazione, sia sufficiente organizzare un incontro per informarle sui servizi di cui possono usufruire e di cui probabilmente non sono a conoscenza. Infatti, reputa che non sia una sua responsabilità supportarle anche nella gestione delle incombenze quotidiane e che sia compito dei genitori capire come organizzarsi per riuscire a far fronte a tutti gli impegni.

**RISPOSTE CORRETTE CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA
COPERTURA DI N. 2 POSTI A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI
ASSISTENTE SOCIALE (AREA DEI FUNZIONARI E EQ) - PROVA
SCRITTA - BUSTA 3**

1 A	2 C	3 C	4 A	5 B
6 B	7 C	8 A	9 B	10 A
11 A	12 A	13 C	14 B	15 B
16 C	17 C	18 C	19 C	20 B
21 C	22 C	23 C	24 A	25 A
26 A	27 B	28 B	29 C	30 C
31 C	32 B	33 A	34 A	35 A
36 B	37 A	38 B	39 B	40 C
41 B	42 B	43 B	44 A	45 C
46 A	47 A	48 A	49 A	50 B
51 A	52 C	53 B	54 B	

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA
COPERTURA DI N. 2 POSTI A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI
ASSISTENTE SOCIALE (AREA DEI FUNZIONARI E EQ) - PROVA
SCRITTA - BUSTA 1**

1) They ____ on holiday since last Saturday.

- A have been
 - B are stayed
 - C have being
-

2) Lucy and I are very good friends. We ____ when we were at university.

- A have known from
 - B knew
 - C met
-

3) cos'è Excel ?

- A è un programma di scrittura e per eseguire grafici
 - B è un programma che consente esclusivamente di eseguire grafici
 - C è un programma per eseguire calcoli e creare grafici
-

4) Il Browser è:

- A Il programma che permette l'accesso alla rete Internet e la visualizzazione delle pagine web
 - B La memoria interna del computer
 - C Un collegamento ad una pagina internet.
-

5) **L'art. 6 del Codice dei contratti pubblici, in attuazione dei principi di solidarietà sociale e di sussidiarietà orizzontale, stabilisce che la Pubblica Amministrazione possa apprestare modelli di amministrazione condivisa in relazione a:**

- A Attività commerciali
 - B Attività a spiccata valenza sociale
 - C Attività a elevato impatto ambientale
-

6) **Il Piano Nazionale Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027 prevede, tra le altre misure:**

- A L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)
 - B L'assegno di inclusione (ADI) e il Supporto per la formazione e il lavoro (SFL)
 - C Il Reddito di Inclusione (REI)
-

7) **Ai sensi della L. 241/1990, nel procedimento amministrativo, a chi spetta l'adozione del provvedimento finale?**

- A Solo alla Giunta e al Consiglio comunale secondo le proprie competenze
 - B Al funzionario più anziano
 - C Al responsabile del procedimento che ne abbia a competenza, ovvero all'organo competente per l'adozione
-

8) **Secondo la L. 241/1990 in quale caso la Pubblica Amministrazione può differire l'accesso ai documenti richiesti?**

- A quando la conoscenza dell'atto possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa
- B sempre, secondo suo insindacabile giudizio
- C non è ammesso il differimento dell'accesso

-
- 9) **Da quali fasi, secondo la Legge 241/1990, è composto il procedimento amministrativo?**
- A Iniziativa, istruttoria, fase costitutiva con adozione dell'atto finale, integrazione dell'efficacia (eventuale);
 - B Iniziativa, votazione, adozione, affissione all'albo (eventuale)
 - C Protocollo, conferenza di servizi, istruttoria, archiviazione
-
- 10) **In caso di accesso civico "semplice" il cittadino è tenuto a motivare la richiesta?**
- A No
 - B Sì, con esclusione degli atti già pubblicati dalla stessa Amministrazione
 - C Sempre ed in modo esaustivo
-
- 11) **Quali sono gli organi della Società della Salute secondo la legge regionale 40/2005 e s.m.i.?**
- A Giunta esecutiva, direttore, consiglio di amministrazione, tesoreria, comitato di partecipazione
 - B Assemblea dei Comuni, Sindaco, Assessore alla sanità, direttore ASL, tesoreria
 - C Assemblea dei soci, Presidente, Giunta esecutiva, collegio sindacale, direttore
-
- 12) **La legge 112 del 2016 "disposizioni in materia di assistenza alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", all'art. 1, prevede, tra le altre, la seguente finalità :**
- A Perseguire l'istituzionalizzazione delle persone disabili
 - B Attivare percorsi di inserimento lavorativo negli enti pubblici per le persone disabili
 - C Favorire il benessere, la piena inclusione sociale e l'autonomia della persone disabili
-
- 13) **Il Regolamento UE 2016/679 (GDPR, ossia General Data Protection Regulation) disciplina:**
- A Il trattamento dei dati personali relativi alle persone nell'UE, da parte di persone, società o organizzazioni
 - B La digitalizzazione della Pubblica amministrazione
 - C La trasparenza nella pubblica Amministrazione e le modalità di accesso agli atti
-
- 14) **Quali sono le 4 priorità del Piano Nazionale Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027?**
- A Sostegno alla parità di genere; diritti e doveri di cittadinanza attiva; mediazione dei conflitti; mensa sociale
 - B Lotta contro le discriminazioni; benessere organizzativo; lotta alla violenza di genere; economia circolare
 - C Sostegno all'inclusione e lotta alla povertà; child guarantee; contrasto alla deprivazione materiale; interventi infrastrutturali per l'inclusione socio economica
-
- 15) **Chi nomina gli assessori comunali?**
- A Il Sindaco
 - B Il Consiglio Comunale
 - C Il prefetto
-
- 16) **Cosa è la Società della Salute:**
- A unione dei comuni della stessa provincia
 - B consorzio pubblico dei comuni della stessa provincia e regione
 - C consorzio pubblico dei Comuni e dell'Azienda USL
-
- 17) **Il progetto assistenziale personalizzato è redatto a cura del Servizio Sociale a favore di:**
- A esclusivamente per minori in carico al Servizio Sociale
 - B cittadini in carico al Servizio Sociale
 - C esclusivamente per disabili in carico al Servizio Sociale
-
- 18) **La visita domiciliare è effettuata dall'Assistente Sociale quando**
- A l'Assistente Sociale ritiene opportuno durante la costruzione e la realizzazione del progetto di assistenza personalizzato

- B esclusivamente al termine del percorso di presa in carico della persona
 - C non è mai prevista
-

19) **La riservatezza e il segreto professionale sanciti nel Codice Deontologico dell'Assistente Sociale costituiscono:**

- A un diritto primario della persona e un obbligo per il professionista
 - B esclusivamente un diritto primario della persona e dei suoi familiari
 - C esclusivamente un obbligo per il professionista
-

20) **I LEPS sono:**

- A livelli essenziali prestazioni sociali
 - B linee esclusive protezione sociale
 - C livelli essenziali protezione sociale
-

21) **Come previsto dal Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, il PUA quale punto unico di accesso, è un servizio a cui accedono:**

- A esclusivamente persone che necessitano di particolari prestazioni sanitarie
 - B esclusivamente persone disabili e/o anziani
 - C persone che per la prima volta si rivolgono ai servizi sociali e socio sanitari
-

22) **L' ISEE è acronimo di:**

- A indicatore situazione economica equivalente
 - B indice socio economico equivalente
 - C indicatore sociale equivalente economico
-

23) **L'Autorità Giudiziaria che si occupa del processo ai minorenni che hanno effettuato un reato è:**

- A Tribunale amministrativo regionale
 - B Tribunale per i Minorenni
 - C Giudice tutelare
-

24) **Le linee di indirizzo nazionali per l'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità sono state approvate in Conferenza Unificata nel:**

- A 2017
 - B 2010
 - C 2020
-

25) **In base alla legge N. 173 del 2015 "Modifiche alla legge 4 maggio 1983 n. 184 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affidamento familiare" chi deve essere convocato a pena di nullità , nei procedimenti civili in materia di responsabilità genitoriale, di affidamento e di adottabilità relativi al minore affidato:**

- A la famiglia affidataria o collocataria
 - B la famiglia naturale
 - C la famiglia adottiva
-

26) **Quale è la legge che detta disposizioni in materia di misure di protezione dei Minori Stranieri Non Accompagnati":**

- A la n. 184 del 4.05.1983
 - B la n. 149 del 28.03.2001
 - C Legge 47 del 7.04.2017
-

27) **Ai sensi dell'art. 414 Codice Civile, deve essere interdetto:**

- A colui che espone sé o la propria famiglia a gravi pregiudizi economici
- B il sordo dalla nascita o dalla prima infanzia, se non ha ricevuto un'educazione sufficiente
- C il maggiore di età e il minore emancipato che si trovino in condizioni di abituale infermità di mente che li

rende incapaci di provvedere ai propri interessi, quando ciò è necessario per assicurargli adeguata protezione

28) **Le segnalazioni relative a situazioni di minori in stato d'abbandono devono essere effettuate:**

- A alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni
 - B al Giudice delegato del Tribunale per i Minorenni competente per territorio
 - C al Giudice Tutelare
-

29) **Con l'emanazione della Legge nazionale n. 328 del 8.11.2000:**

- A il cittadino viene considerato parte attiva del processo di aiuto
 - B il cittadino non è mai coinvolto nelle fasi del processo di aiuto
 - C il cittadino viene coinvolto solo in alcune fasi del processo di aiuto
-

30) **Il Programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione (PIPPI) pone al centro:**

- A la sicurezza delle persone disabili
 - B la sicurezza dei bambini e il miglioramento della qualità del loro sviluppo
 - C il contrasto all'isolamento delle persone anziane
-

31) **Con l'Assegno di Inclusione il sostegno economico viene percepito dai beneficiari previa sottoscrizione di:**

- A un impegno di restituzione delle somme percepite
 - B un Patto per il lavoro e/o un Patto per l'inclusione sociale
 - C un contratto di lavoro a tempo determinato
-

32) **Ai sensi dell'art.51 del Dlgs 267/2000 il mandato del Sindato ha una durata di :**

- A 3 anni
 - B 5 anni
 - C 4 anni
-

33) **Nel lavoro dell'Assistente Sociale creare empatia vuol dire:**

- A riconoscere la capacità di decisione della persona
 - B ritagliare uno spazio relazionale accogliente per rendere possibile un dialogo autentico basato sulla fiducia e sul rispetto
 - C non stabilire alcun tipo di relazione con la persona
-

34) **La visita domiciliare è utile all'Assistente Sociale per**

- A conoscere meglio la persona nel suo contesto abitativo e familiare
 - B conoscere i vicini di casa della persona
 - C svolgere il primo colloquio conoscitivo con la persona
-

35) **Il Bilancio di previsione di un Comune viene approvato con deliberazione del:**

- A Responsabile dei Servizi finanziari
 - B Consiglio comunale
 - C Sindaco
-

36) **Ai sensi dell'art.36 d.lgs.267/2000, sono organi di governo del Comune:**

- A il Prefetto, il Sindaco, la Giunta, il Consiglio
 - B il Sindaco, la Giunta, il Consiglio
 - C il Sindaco, la Giunta, il Consiglio, i Dirigenti
-

37) **Dove viene fatto riferimento alla "responsabilità dell'Assistente sociale nei confronti della società"?**

- A Articolo 116 della Costituzione
- B Titolo V del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali

- 38) **Le strutture residenziali, pubbliche e private, che erogano interventi socio assistenziali e ad integrazione socio- sanitaria sono soggette al rilascio di autorizzazione da parte:**
- A del Comune dove sono ubicate
 - B della Regione dove sono ubicate
 - C della Provincia dove sono ubicate
-
- 39) **Nel lavoro di equipe viene favorita:**
- A la capacità di ascolto della persona
 - B la competenza individuale dell'operatore
 - C la collaborazione tra tutti gli operatori che lavorano in favore delle persone
-
- 40) **Il Codice Rosa in Toscana è:**
- A un percorso giudiziario dedicato alle vittime di violenza
 - B un servizio del Consultorio
 - C un percorso dedicato di accesso al pronto soccorso
-
- 41) **La valutazione della non autosufficienza è svolta da:**
- A Unità di Valutazione Multidisciplinare in base alle indicazioni dell'Assistente Sociale e dell'Infermiere e alla documentazione clinica
 - B Assistente Sociale in base alla documentazione clinica e alla visita domiciliare
 - C medico di base della persona
-
- 42) **La Legge 19 luglio 2019 n. 69 cosiddetto "Codice Rosso" introduce modifiche su:**
- A Codice Penale e di Procedura Penale
 - B Codice Civile e di Procedura Civile
 - C Costituzione
-
- 43) **Chi può esercitare una funzione di controllo sull'operato dell'Amministratore di Sostegno:**
- A il Giudice Tutelare
 - B i familiari del beneficiario
 - C la Procura della Repubblica
-
- 44) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 la Comunità Familiare è una struttura residenziale per minori soli che prevede la presenza e attività di:**
- A personale educativo e psicologi
 - B personale educativo e assistenti di base
 - C due o più adulti che convivono in modo continuativo e stabile con bambini e ragazzi fuori dalla propria famiglia di origine
-
- 45) **Quale è considerato uno degli strumenti principali dell'Assistente Sociale nella presa in carico della persona:**
- A colloquio con la persona
 - B protocollazione della richiesta
 - C colloquio con il medico di base della persona
-
- 46) **La legge N. 173 del 2015 "Modifiche alla legge 4 maggio 1983 n. 184 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affidamento familiare" mette al centro al centro la continuità dei rapporti affettivi fra:**
- A bambino, famiglia naturale e insegnanti
 - B bambino, famiglia naturale, famiglia affidataria e famiglia adottiva
 - C bambino, famiglia naturale, famiglia adottiva e pediatra

-
- 47) Secondo la Legge regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 l'entità della compartecipazione ai costi da parte delle persone per l'accesso alle prestazioni sociali è stabilita da:
- A la Azienda USL e la Regione in coerenza con la programmazione dei Comuni e delle Società della Salute
 - B lo Stato
 - C gli enti locali e le Società della Salute in coerenza con la programmazione regionale e zonale, tenuto conto delle risorse finanziarie disponibili
-
- 48) Secondo il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale - Titolo III articolo 16, quest'ultima ricerca la collaborazione di altri colleghi o altri professionisti e percorsi di supervisione professionale
- A mai, poiché agisce in totale autonomia
 - B ogni volta che lo valuti opportuno
 - C ogni due anni
-
- 49) In virtù del suo ruolo di assistente sociale, un insegnante l'ha contattata per segnalare che un alunno di 14 anni, già in carico al Servizio Sociale, da circa un mese ha smesso di frequentare regolarmente le lezioni, accumulando numerose assenze. Inoltre, l'ha informata del fatto che la situazione della famiglia è particolarmente complessa: infatti, la madre soffre di depressione ed è stata recentemente ricoverata in una clinica, mentre il padre, che svolge un lavoro saltuario, non riesce a fornire, da solo, il supporto economico necessario al ragazzo per proseguire il percorso scolastico. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Organizza un incontro con il padre e il ragazzo per ascoltare le loro difficoltà e, poi, verifica con il Comune la disponibilità di programmi specifici che consentano di ottenere un supporto economico per far sì che il ragazzo possa proseguire il percorso scolastico. Inoltre, contatta il Dirigente scolastico e gli chiede di organizzare con i docenti il recupero delle lezioni perse. In seguito, indirizza il padre verso misure di sostegno al reddito e si coordina con i servizi di salute mentale per far sì che, nel post ricovero, possa essere garantito alla madre il supporto necessario.
 - B Dal momento che, grazie alle informazioni ricevute dall'insegnante, sa già che la famiglia sta attraversando un periodo di grave difficoltà e non ha la possibilità di fornire al figlio il sostegno necessario, ritiene fondamentale richiedere subito il supporto dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale. Infatti, preferisce non assumersi completamente la responsabilità di questo caso così complesso, ma condividere le criticità con altri colleghi e capire insieme come procedere.
 - C Invita il padre del ragazzo a colloquio, ricordandogli che per legge il figlio è tenuto a frequentare la scuola e che, tra l'altro, così facendo, rischia la bocciatura. Poi, contatta alcuni colleghi per comprendere se il Comune possa mettere a disposizione dei fondi per supportare le spese scolastiche necessarie e garantire la prosecuzione del percorso formativo. Inoltre, suggerisce al padre di parlare con le insegnanti per comprendere come aiutare il figlio a recuperare le lezioni perse, nel più breve tempo possibile.
-
- 50) In qualità di assistente sociale, lei è stato incaricato di sviluppare e gestire un nuovo programma di supporto per famiglie a basso reddito nel suo Comune. Il progetto dovrà essere operativo entro sei mesi e coinvolge diversi stakeholder, diverse organizzazioni no-profit locali e il settore privato. Tuttavia, lei è consapevole del fatto che le risorse stanziare per il progetto sono limitate e che, al tempo stesso, c'è una forte pressione politica per dimostrare risultati tangibili in tempi brevi. Come si comporterebbe in questa situazione?
- A Analizza i bisogni delle famiglie e cerca di capire se sia possibile attingere ad ulteriori fonti di finanziamento o se si possano stabilire sinergie con programmi già esistenti. Nel frattempo, coinvolge gli stakeholder, organizzando incontri di progettazione condivisa e sviluppando un piano dettagliato con obiettivi chiari, tempistiche definite e responsabilità specifiche. Infine, monitora le attività per identificare eventuali ostacoli e per assicurare il corretto svolgimento del programma.
 - B Seleziona le attività da svolgere, sulla base delle risorse disponibili e, in seguito, effettua una pianificazione basandosi principalmente sulle passate esperienze di programmi simili. Poi, organizza un incontro con gli stakeholder per presentare il piano e assegnare le responsabilità, chiedendo loro, una volta che il programma sarà avviato, di inviarle un report mensile sullo stato di avanzamento delle attività, incentrato sul numero delle famiglie assistite e dei servizi erogati.
 - C Per lo sviluppo del programma, si concentra esclusivamente sulle attività che possono produrre risultati visibili nel breve termine, allo scopo di ridurre la pressione esercitata dalle parti politiche. A questo scopo, utilizza tutte le risorse finanziarie disponibili, nella speranza che siano almeno sufficienti a finanziare questa parte del progetto. Poi, ritiene che sia opportuno delegare le maggiori responsabilità agli stakeholder coinvolti, confidando nella loro competenza ed esperienza.
-
- 51) In virtù del suo ruolo di assistente sociale, le è stato assegnato il caso di una famiglia, che rischia lo sfratto a causa di gravi difficoltà economiche. La famiglia deve presentare entro due giorni la richiesta per un sussidio comunale e chiede a lei il supporto necessario. Il giorno della scadenza però, mentre sta revisionando la documentazione, si rende conto che manca un documento fondamentale per completare la domanda. Inoltre, riceve una chiamata da un collega che le chiede se può intervenire subito per gestire una questione molto urgente presso una casa-famiglia, di cui solo lei può occuparsi. Come si comporterebbe in

questa situazione?

- A** Decide di concentrarsi sulla domanda di sussidio, ritenendola più urgente. Dunque, contatta la famiglia per informarla della situazione e sollecitare l'invio del documento mancante. Poi, dato che non ha idea di quanto tempo impiegherà per completare la procedura necessaria per la presentazione della domanda, comunica al collega che lei non può intervenire per gestire il caso in questione e gli suggerisce di chiedere a qualcun altro.
- B** Informa il responsabile della richiesta del collega, assicurandolo sul fatto che si impegnerà per gestire entrambe le situazioni. Poi, contatta la famiglia per chiedere di inviarle subito il documento mancante e, intanto, per ottimizzare il suo intervento, chiede al collega maggiori informazioni in merito alla questione di cui lei dovrà occuparsi. Infine, una volta completato l'invio della domanda, si reca presso la casa-famiglia per dedicare tutto il tempo necessario al caso in questione.
- C** Contatta la famiglia per chiedere loro di inviare subito il documento mancante. Poi, informa il collega del fatto che lei potrà recarsi presso la casa-famiglia soltanto dopo aver completato l'invio della domanda per la richiesta del sussidio. Infine, resta in attesa del documento in questione, augurandosi di riceverlo il prima possibile e sperando che le resti il tempo sufficiente per poter effettuare anche l'intervento richiesto dal collega.

52) In qualità di assistente sociale, lei ha seguito il caso di una giovane di 17 anni, dipendente da sostanze stupefacenti, che, dopo aver terminato con successo il programma di riabilitazione, mostrando progressi significativi, è stata inclusa in un percorso di reinserimento sociale e lavorativo. Ad un certo punto però, il padre la informa che la ragazza è stata portata in ospedale, a seguito di un episodio di overdose e, con toni accusatori, minaccia azioni legali contro il Servizio, sostenendo che la figlia non è stata supportata in maniera adeguata. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Ascolta il genitore, poichè comprende il suo stato d'animo. Poi, organizza un incontro con lui, coinvolgendo anche gli altri professionisti che hanno seguito la figlia, per illustrare il percorso della ragazza e i servizi di supporto attivati. Inoltre, lo rassicura che lei e i suoi colleghi continuerete a fare tutto il necessario per supportare la figlia e, infine, si mostra disponibile a metterlo in contatto con gruppi di sostegno, per far sì che non si senta solo in questo momento critico.
- B** Dal momento che ritiene del tutto ingiustificate le accuse mosse dal genitore, lo interrompe dicendo che lei e i suoi colleghi avete seguito tutte le procedure previste per la situazione della figlia e che avete fatto tutto il possibile per cercare di facilitare il suo reinserimento. Inoltre, evidenzia il fatto che, non è colpa del Servizio se la ragazza ha avuto una ricaduta e che, se non sarà lei stessa a dimostrare la volontà di guarire, nessuno potrà fare nulla per aiutarla.
- C** Cerca di calmare il genitore, spiegandogli che le ricadute possono verificarsi durante il percorso di recupero. Poi, lo informa del fatto che si confronterà con gli altri professionisti del servizio, per capire come rimodulare il piano di supporto. Dunque, gli fornisce informazioni generali sul programma di riabilitazione seguito dalla figlia, ritenendo che, visto lo stato d'animo del genitore, sia inutile dilungarsi troppo in spiegazioni che quasi sicuramente non verranno ascoltate.

53) In qualità di assistente sociale, lei sta lavorando insieme ad alcuni colleghi, per la realizzazione di un progetto, mirato al reinserimento lavorativo di un gruppo di utenti svantaggiati. Durante una riunione però, un collega interviene criticandola aspramente. Nello specifico, mette in dubbio non solo la validità delle sue idee, ma anche le sue competenze, facendo riferimento a situazioni passate che lei, secondo il suo parere, non avrebbe gestito in maniera adeguata. Le parole del collega la feriscono profondamente e provocano in lei sentimenti di rabbia e frustrazione. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Dal momento che ritiene che il comportamento del collega sia ingiustificabile, reagisce subito alle sue critiche, accusandolo di volerla solo mettere in cattiva luce davanti agli altri. Inoltre, ritiene importante ricordare, a tutti i presenti, i successi che lei è riuscito ad ottenere in passato e, una volta terminata la riunione, contatta il responsabile per informarlo della situazione e per chiedergli di rimproverare il collega, se non vuole che lei abbandoni il progetto.
- B** Ascolta le critiche del collega, cercando di mantenere la calma. Dunque, risponde brevemente, difendendo il suo approccio al progetto e le sue competenze professionali, proponendogli di discutere la questione in un secondo momento. Poi, durante il resto della riunione, decide di rimanere in silenzio e ascoltare le proposte altrui, per evitare di creare ulteriori attriti. Terminato l'incontro, si sfoga con un suo collega di fiducia, esprimendo tutto il suo malcontento per l'accaduto.
- C** Mantiene la calma e ascolta le osservazioni del collega, per comprendere il suo punto di vista e poi interviene per spiegare il proprio. In seguito, con tono tranquillo ma deciso, gli propone di discutere le sue obiezioni in un secondo momento, per non compromettere l'efficacia della riunione e far sì che tutti si concentrino sul progetto. Infine, prima di andare via, pianifica un incontro con il collega, allo scopo di chiarire la situazione e riuscire a collaborare in modo efficace.

54) Negli ultimi mesi, lei, che lavora come assistente sociale, ha ricevuto numerose segnalazioni da parte di molti utenti anziani che hanno espresso insoddisfazione riguardo ai servizi sociali offerti. Le lamentele sono state diverse: alcuni hanno evidenziato che le procedure per accedere ai servizi disponibili sono eccessivamente complesse, altri hanno riferito che i tempi di attesa sono troppo lunghi, mentre altri ancora le hanno fatto presente che non tutti i servizi sono adeguatamente pubblicizzati e che, in questo modo, è difficile venirne a conoscenza. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Ritiene che non sia il caso di prestare troppa attenzione alle segnalazioni effettuate dagli utenti anziani, senza indagare le motivazioni alla base delle procedure stabilite e dei lunghi tempi di attesa. Infatti, ritiene che questa tipologia di utenza tenda a lamentarsi molto spesso. Dunque, decide che lascerà passare un po' di tempo, poichè è certo che le segnalazioni non saranno più così numerose. Se così non fosse, si confronterà con il suo responsabile e gli chiederà come procedere.
- B** Informa il responsabile della situazione e propone di organizzare un ciclo di incontri con gli anziani per ascoltare le loro necessità, programmando delle giornate informative per migliorare la comunicazione dei servizi. In seguito, elabora un piano d'azione per ridurre i tempi d'attesa, semplificando e velocizzando le procedure di accesso ai servizi e individuando le richieste prioritarie. Infine, monitora il livello di soddisfazione degli utenti, per introdurre eventuali modifiche ed intercettare ulteriori esigenze.
- C** Segnala le lamentele ricevute ai colleghi e propone di creare un volantino informativo sui servizi disponibili e di distribuirlo nei luoghi più frequentati dagli anziani. Inoltre, suggerisce di modificare alcuni dei moduli necessari per effettuare la richiesta di accesso ai servizi, comunicando però agli utenti che sarà comunque necessario rispettare i tempi di attesa. Infine, informa il responsabile della situazione, aggiornandolo in merito alle sue proposte e resta in attesa di un suo riscontro.

**DOMANDE CONCORSO PUBBLICO, PER ESAMI, PER LA
COPERTURA DI N. 2 POSTI A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI
ASSISTENTE SOCIALE (AREA DEI FUNZIONARI E EQ) - PROVA
SCRITTA - BUSTA 2**

1) **She goes _____ friends.**

- A see / his
 - B visits / hers
 - C to visit / her
-

2) **_____ people work _____ that department?**

- A How much / for
 - B How / so
 - C How many / in
-

3) **Per hardware si intende:**

- A L'insieme dei programmi che possono essere utilizzati su un sistema di elaborazione
 - B Le parti fisiche che contengono le componenti elettroniche dei computer
 - C Nessuna delle altre risposte è corretta
-

4) **Per garantire la riservatezza dei messaggi inviati tramite posta elettronica su Internet:**

- A non esistono sistemi per garantire la riservatezza dei messaggi inviati tramite posta elettronica su internet
 - B ci si può avvalere di un sistema di crittazione a chiave pubblica/chave privata
 - C è necessario avere un sistema di protezione antivirus
-

5) **Nell'ambito della normativa sul terzo settore, cosa si intende per Amministrazione Condivisa?**

- A Un modello organizzativo basato sulla condivisione della funzione amministrativa con Enti del terzo settore
 - B Una Unione di Comuni e Enti del terzo settore
 - C Un Consorzio di servizi tra Enti del terzo settore
-

6) **Nell'ambito delle misure del Piano Nazionale di Inclusione e lotta alla povertà 2021-2027 cosa significa SFL?**

- A Sistema di Facilitazione linguistica
 - B Supporto per la formazione e il lavoro
 - C Sportelli contro lo sfruttamento lavorativo
-

7) **Nell'ambito delle misure del Piano Nazionale di Inclusione e lotta alla povertà, cosa significa il termine PUC?**

- A Piano Umanistico Comunale
 - B Progetti Utili alla Collettività
 - C Piattaforma di Utilità Comunale
-

8) **Ai sensi dell'art. 9 della L. 241/1990, quali sono i soggetti legittimati ad intervenire nel procedimento amministrativo?**

- A Solo i soggetti destinatari del provvedimento finale
- B Qualunque soggetto, portatore di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui possa derivare un pregiudizio dal procedimento
- C Solo le altre amministrazioni pubbliche

-
- 9) Secondo la L. 241/1990, i procedimenti amministrativi che conseguano obbligatoriamente ad un'istanza o che debbano essere iniziati d'ufficio, devono concludersi con un provvedimento espresso?
- A Sì
 - B Sì, ma solo i provvedimenti di natura economica e fiscale.
 - C No
-
- 10) Tramite l'accesso civico generalizzato, chi può accedere ai dati e documenti detenuti dalle Pubbliche amministrazioni, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti?
- A Chiunque
 - B Chiunque ma solo per i documenti e dati per i quali sia prevista la pubblicazione
 - C Solo gli interessati al provvedimento finale
-
- 11) Il diritto di accesso ai documenti amministrativi può essere esercitato anche in modalità informale?
- A Sì, purchè non vi siano controinteressati all'accesso;
 - B Sì, ma solo per gli atti che contengono dati sensibili;
 - C Non è mai previsto l'accesso informale.
-
- 12) Ai fini dell'art.54 del Dlgs 165/2001 (Testo Unico del Pubblico Impiego) i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare sono definiti dal:
- A Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
 - B Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro
 - C Codice Etico professionale
-
- 13) La legge 112 del 2016 "disposizioni in materia di assistenza alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", all'art. 3 prevede :
- A L'istituzione del Fondo per l'assistenza alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare finalizzato, tra l'altro, a attivare e potenziare programmi di intervento per favorire percorsi di de-istituzionalizzazione e supporto alla domiciliarità...
 - B L'istituzione del Fondo per l'assistenza alle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare finalizzato, tra l'altro, a attivare e potenziare la istituzionalizzazione e l'accesso alle RSD...
 - C Non prevede istituzione di fondi specifici di finanziamento per l'assistenza alle persone con disabilità grave, rinviando ai Comuni la dotazione di risorse per il raggiungimento delle finalità della legge...
-
- 14) Quali sono le figure chiave previste dal GDPR 2016/679, il Regolamento sulla protezione dei dati personali?
- A Il Funzionario incaricato, il titolare, il responsabile per la trasparenza, il responsabile esterno del trattamento dati
 - B Il datore di lavoro, l'interessato e il controinteressato
 - C L'interessato, il titolare o i contitolari, il responsabile e il Data protection officer (DPO)
-
- 15) Secondo la normativa europea sulla privacy, codificata dal GDPR 2016/679, cosa si intende per dati giudiziari?
- A Dati per l'identificazione diretta o indiretta di una persona
 - B Dati che contengono informazioni genetiche e biometriche
 - C Dati che contengono informazioni relative a procedimenti giudiziari
-
- 16) Il Pronto Intervento Sociale, quale livello essenziale di prestazione sociale, ha il suo riferimento normativo all'interno :
- A della Legge 184 del 04.05.1983
 - B del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali Anni 2021- 2023
 - C della Legge regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005
-
- 17) Ai sensi del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali, l'Assistente Sociale informa i soggetti coinvolti del proprio mandato professionale e delle sue implicazioni:
- A mai
 - B sempre anche se l'intervento professionale si svolge in un contesto di controllo o di tutela disposto

- dall'Autorità Giudiziaria, o in forza dell'adempimento di norme di legge
C quando lo ritiene opportuno ai fini del suo intervento
-

18) **P.I.P.P.I è acronimo di:**

- A programma italiano per la protezione e gli interventi
 - B progetto di intervento per prevenire l'istituzionalizzazione
 - C programma di intervento per la prevenzione dell'istituzionalizzazione
-

19) **In base alla disciplina regionale Toscana/Azienda USL Toscana Centro, il Ser.d è acronimo di:**

- A servizio dipendenze
 - B servizio esclusivo regionale dipendenze
 - C servizio tossicodipendenze
-

20) **I quattro dispositivi di intervento principali di P.I.P.P.I. sono:**

- A centro diurno, contributo economico, educativa domiciliare, gruppi per genitori e bambini
 - B vicinanza solidale, gruppi per genitori e bambini, educativa domiciliare, raccordo scuola - servizi
 - C educativa domiciliare , incontri protetti, assistenza domiciliare, raccordo scuola- servizi
-

21) **La legge n. 47 del 7.04.2017 " Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati" introduce l'istituzione di un elenco presso i Tribunali per i Minorenni di:**

- A giudici non togati
 - B tutori volontari
 - C assistenti sociali
-

22) **La Convenzione sui diritti dell'infanzia è stata approvata da:**

- A Unicef nel 1995
 - B Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1989
 - C Unione Europea nel 1990
-

23) **La cornice giuridica dell' affidamento può essere:**

- A consensuale o giudiziaria
 - B solo giudiziaria
 - C solo consensuale
-

24) **In riferimento alla Legge 4.05.1983, n. 184, "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori", l'adottabilità viene dichiarata:**

- A quando i genitori sono dichiarati invalidi
 - B quando un minore è in situazione d'abbandono perché privo di assistenza morale e materiale da parte dei genitori o dei parenti tenuti a provvedervi
 - C quando la permanenza nella famiglia d'origine potrebbe essere di pregiudizio per il processo evolutivo del minore
-

25) **L'accesso al sistema integrato dei servizi socio-sanitari è garantito:**

- A dal Punto unico di accesso (PUA)
 - B dall'Unità Valutativa Multidimensionale Tutela Minori
 - C dal Consultorio familiare
-

26) **Il colloquio di aiuto:**

- A è uno strumento di indagine utilizzato per conoscere la vita della persona
- B è il principale strumento interattivo di cui dispone l'Assistente Sociale per mettere le fondamenta alla relazione di aiuto
- C è il principale strumento interattivo di cui dispone l'Assistente Sociale per costruire una relazione personale

-
- 27) **Ai sensi dell'art.51 del Dlgs 267/2000 il Consiglio Comunale dura in carica:**
- A 5 anni
 - B 4 anni
 - C 3 anni
-
- 28) **Il Rendiconto della gestione di un Comune viene approvato con deliberazione del:**
- A Sindaco
 - B Collegio dei revisori
 - C Consiglio comunale
-
- 29) **Per svolgere una visita domiciliare è importante:**
- A chiedere l'autorizzazione al responsabile di ufficio
 - B chiarire le motivazioni della visita e fissare assieme un appuntamento
 - C non avvertire mai la persona sul giorno e l'ora della visita
-
- 30) **Nel Servizio Sociale la valutazione è un procedimento che:**
- A serve ad apportare delle correzioni alle ipotesi iniziali di un progetto
 - B riguarda solo la fase iniziale del processo di aiuto
 - C riguarda tutte le fasi del processo di aiuto
-
- 31) **Nell'aiuto offerto alle famiglie che gestiscono persone disabili, è importante che l'Assistente Sociale:**
- A crei un progetto condiviso con la persona con disabilità e con la sua famiglia
 - B ponga maggiore attenzione alla persona con disabilità
 - C ponga maggiore attenzione alle figure genitoriali
-
- 32) **Quale tipo di struttura offre ospitalità e assistenza dedicata a donne vittime di violenza?**
- A casa rifugio
 - B comunità a dimensione familiare
 - C RSA
-
- 33) **Quale tra i seguenti è un servizio a sostegno della riorganizzazione delle relazioni familiari in presenza di una separazione o di crisi nei rapporti di coppia o di decisione di divorzio?**
- A Tutor
 - B Servizio di mediazione familiare
 - C Centro di ascolto per le famiglie
-
- 34) **Il Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 stabilisce:**
- A i requisiti dei centri per le famiglie
 - B i requisiti dei centri per l'affidamento familiare
 - C i requisiti delle strutture soggette ad autorizzazione e a comunicazione di avvio attività
-
- 35) **In base alla normativa vigente in materia di misure di protezione dei Minori Stranieri Non Accompagnati la nomina dei tutori è effettuata da :**
- A Procura presso il Tribunale per i Minorenni
 - B Giudice Tutelare
 - C Tribunale per i Minorenni
-
- 36) **Secondo la disciplina regionale Toscana/ Azienda sanitaria Toscana Centro, l'UVMD è l'acronimo di :**
- A Unità di valutazione multidisciplinare dipendenze
 - B Unità di valutazione multidisciplinare disabilità
 - C Unità di valutazione multidimensionale distrettuale

-
- 37) **La normativa nazionale di riferimento dell'Amministratore di Sostegno è:**
- A Piano Nazionale degli Interventi e dei servizi sociali Anni 2021 -2023
 - B Legge n. 328 del 8.11.2000
 - C Legge n 6 del 9. 02.2004
-
- 38) **L'Assistente Sociale, nell'esercizio delle sue funzioni, può effettuare il ricorso per la nomina dell'Amministratore di Sostegno al Giudice Tutelare a favore di una persona che ha in carico:**
- A solo se la persona è completamente priva di familiari
 - B sì, se ne valuta la necessità
 - C no, in nessun caso
-
- 39) **Il Codice Rosa in Toscana è un percorso di accesso al Pronto Soccorso dedicato a:**
- A donne in stato di gravidanza e nei primi sei mesi di nascita del bambino
 - B vittime di violenza in particolare donne, bambini e persone discriminate
 - C esclusivamente a donne vittime di violenza
-
- 40) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 la struttura semiresidenziale per minori può accogliere fino un massimo di:**
- A 25 minori
 - B 30 minori
 - C 20 minori
-
- 41) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 le figure professionali minime per il funzionamento dell'Appartamento per il Durante e dopo di noi devono essere:**
- A personale educativo e assistente di base
 - B personale riabilitativo e infermiere
 - C infermiere e assistente di base
-
- 42) **Secondo il codice deontologico dell'Assistente Sociale al fine di garantire prestazioni qualificate, adeguate al progresso teorico , scientifico, culturale, metodologico e tecnologico, l'Assistente Sociale è tenuta:**
- A ad utilizzare un linguaggio tecnico specialistico nelle relazioni con gli utenti
 - B ad arrivare in ufficio in orario
 - C alla propria formazione continua
-
- 43) **Ai sensi del Regolamento 2/R di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale Toscana n. 41 del 24.02.2005 la capacità ricettiva massima dell'appartamenti per anziani è di:**
- A dieci posti letto
 - B venti posti i letti
 - C sei posti letto
-
- 44) **La Legge regionale Toscana sull'Amministratore di sostegno è la:**
- A n. 18 del 2020
 - B n. 41 del 2005
 - C n. 112 del 2026
-
- 45) **Ai sensi della Legge regionale Toscana n. 41/2005 le politiche sociali integrate sono costituite, fra l'altro, da:**
- A politiche per le famiglie, per i minori e per gli anziani
 - B politiche per i servizi educativi, per i nomadi, per le minoranze etniche
 - C politiche per la sicurezza, per la non autosufficienza, per l'ambiente
-

46) La legge regionale Toscana n 41 del 24.02.2005 disciplina:

- A il sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale
 - B il sistema integrato di servizi a favore delle persone non autosufficienti
 - C le funzioni in materia socio sanitaria
-

47) Il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale al titolo IV° art. 26 stabilisce che l'Assistente Sociale riconosce la persona quale:

- A soggetto senza capacità di autodeterminarsi e che quindi necessita l'intervento di inserimento in struttura residenziale
 - B soggetto che non può autodeterminarsi e che quindi necessita di Amministratore di sostegno
 - C soggetto capace di autodeterminarsi e di agire attivamente, anche se in taluni casi la capacità può essere ridotta, per cui l'Assistente Sociale deve promuoverne le potenzialità e l'autonomia
-

48) I'm going to buy ____ stamps.

- A much
 - B some
 - C any
-

49) In virtù del suo ruolo di assistente sociale, le è appena stato assegnato il caso di una famiglia composta da una donna, disoccupata e da sua madre, di 80 anni, che necessita di molte cure. Il nucleo familiare, che non ha una rete parentale di supporto, alcuni mesi fa, ha ricevuto un avviso di sfratto per morosità e ora ha solo un mese per lasciare l'appartamento. Lei sa che il Comune dispone di risorse limitate per l'emergenza abitativa e che le liste d'attesa per gli alloggi sono lunghe. Inoltre, la stagione turistica sta per iniziare, rendendo difficile trovare soluzioni temporanee a prezzi accessibili. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Controlla la disponibilità di alloggi d'emergenza e lo stato della procedura di sfratto e, intanto, prepara una relazione sulla situazione di vulnerabilità della famiglia, per richiedere una proroga del provvedimento. Poi, attiva i servizi di assistenza domiciliare per l'anziana e valuta la possibilità di un suo inserimento in una struttura protetta come soluzione temporanea, verificando le opzioni possibili per coprire il costo della retta. Infine, indirizza la figlia al Centro per l'impiego, verificando anche la possibilità di accesso ad altri sussidi economici.
 - B Si concentra principalmente sul problema abitativo urgente. Dunque, verifica la disponibilità di alloggi d'emergenza e prepara una breve relazione sulla situazione della famiglia, da presentare eventualmente al giudice. Inoltre, suggerisce alla donna di rivolgersi al Centro per l'Impiego e di cercare corsi di formazione professionale per disoccupati. Infine, accenna alla possibilità di eventuali sussidi economici, ma preferisce rimandare l'approfondimento ad un secondo momento, augurandosi prima di riuscire ad ottenere un alloggio d'emergenza.
 - C Dal momento che è appena stato incaricato di gestire questo caso e deve ancora studiarlo attentamente, si prende del tempo e, intanto, informa la famiglia del fatto che purtroppo le risorse del Comune sono limitate e che ci sono lunghe liste d'attesa per gli alloggi sociali. Dunque, suggerisce loro di chiedere eventualmente aiuto ad amici e di iniziare subito la ricerca di un appartamento in affitto più economico. Inoltre, consiglia alla donna di cercare lavoro rivolgendosi al Centro per l'impiego oppure ad Agenzie per il lavoro.
-

50) Il suo responsabile, che apprezza molto il lavoro da lei svolto come assistente sociale, le ha fatto presente che ultimamente si è verificato un aumento significativo di segnalazioni riguardanti minori in situazioni di rischio e che il processo attuale di gestione di questi casi sta mostrando notevoli criticità. Infatti, si sono verificati ritardi sia nelle valutazioni iniziali che nella coordinazione con altri enti (scuole, servizi sanitari, etc.). Dunque, lui le ha chiesto di rivedere e migliorare il processo di gestione di queste segnalazioni, con l'obiettivo di ridurre i tempi di risposta e migliorare l'efficacia degli interventi. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A Analizza il processo attuale e, poi, propone al responsabile di rivedere alcune fasi del processo, concentrandosi principalmente sulla riduzione dei tempi di valutazione iniziale. Dunque, propone di stabilire delle scadenze interne per le varie fasi del processo e di introdurre un sistema di promemoria per il personale, al fine di evitare dimenticanze o ritardi. Infine, sottolinea al responsabile l'importanza di migliorare la comunicazione con gli altri enti coinvolti, nella speranza che anche loro rispondano in modo più tempestivo ed efficace.
- B Comunica al responsabile che, poichè il problema principale è legato al fatto che recentemente è aumentato il numero delle segnalazioni, quasi sicuramente, la situazione migliorerà quando il carico di lavoro tornerà alla normalità. Infatti, ritiene che le procedure attuali siano adeguate e che le criticità emerse siano solo temporanee. Dunque, per il momento, suggerisce di continuare a lavorare come di consueto e di monitorare la situazione almeno per qualche mese, prima di valutare se sia effettivamente necessario apportare dei cambiamenti significativi.
- C Analizza il processo attuale, identificandone le criticità. Poi, propone di organizzare incontri con il personale e i rappresentanti degli altri enti per comprendere meglio tutti gli aspetti a cui prestare

attenzione. In seguito, in base alle informazioni raccolte, sviluppa un nuovo flusso di lavoro con responsabilità e tempistiche definite, tenendo conto della normativa e dei vincoli esistenti. Infine, fa presente al responsabile la necessità di introdurre un sistema di tracciamento per monitorare lo stato delle segnalazioni e intervenire prontamente, in caso di necessità.

51) In qualità di assistente sociale, lei sta seguendo il caso di un minore in affido temporaneo e il Tribunale le ha richiesto una relazione dettagliata sulla situazione del minore e della famiglia affidataria entro una settimana, in vista di un'udienza importante che potrebbe determinare il futuro del bambino. Tuttavia, lei ha un carico di lavoro particolarmente intenso, caratterizzato da una serie di scadenze ravvicinate, riguardanti altri casi di cui si sta occupando. Inoltre, sa che, tra qualche giorno, dovrà partecipare ad un corso di formazione obbligatorio. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Comunica al suo responsabile l'urgenza appena sopraggiunta e gli chiede la possibilità di partecipare al corso di formazione in un secondo momento. Poi, inizia a lavorare sulla relazione per il Tribunale e, intanto, cerca di gestire anche gli altri casi urgenti, chiedendo una breve proroga per alcune delle scadenze e augurandosi di riuscire a gestire tutte le attività entro i tempi stabiliti. Infine, completa ed invia la relazione richiesta, certo che, se ce ne sarà bisogno, potrà eventualmente fornire delle integrazioni successivamente.
 - B** Informa il responsabile della situazione e, poi, organizza il carico di lavoro, dando la priorità alla richiesta del Tribunale. Dunque, pianifica le attività necessarie per redigere la relazione, assicurandosi di avere a disposizione tutte le informazioni necessarie. Inoltre, chiede al responsabile se lei può delegare le attività più urgenti a colleghi competenti, fornendo loro chiare istruzioni e mantenendosi a disposizione per eventuali necessità. Infine, dopo aver completato e inviato la relazione, partecipa al corso di formazione.
 - C** Poiché la richiesta è arrivata dal Tribunale, decide di concentrarsi esclusivamente sulla relazione che deve redigere, rimandando tutti gli altri impegni ad un secondo momento. Se dovessero verificarsi problemi con le altre scadenze e con il corso di formazione, e il suo responsabile le chiedesse spiegazioni in merito, gli farà presente la situazione, specificando che non poteva fare diversamente e che, in casi come questo, non è possibile, per una sola persona, gestire un carico di lavoro così intenso, con scadenze tanto ravvicinate.
-

52) Recentemente, l'Amministrazione ha deciso di modificare le modalità di accesso ad alcuni servizi di assistenza, introducendo un sistema di prenotazione online. Queste modifiche hanno causato confusione e malcontento tra molti utenti, soprattutto tra quelli anziani. Dunque, il suo responsabile ha chiesto a lei, che lavora come assistente sociale da molti anni, di organizzare degli incontri informativi per illustrare le nuove procedure e chiarire eventuali dubbi. Lei è consapevole che dovrà comunicare con un pubblico che include persone di età, background culturali e livelli di istruzione differenti. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Organizza diversi incontri e presenta il nuovo sistema di prenotazione online in modo chiaro, cercando di adattare il linguaggio al pubblico presente ed effettuando delle simulazioni pratiche, in cui mostra ai partecipanti i passaggi da seguire. In seguito, spiega i vantaggi del nuovo sistema e ascolta le preoccupazioni espresse dagli utenti, chiarendo eventuali dubbi, assicurandosi che tutti abbiano compreso e rassicurandoli sul fatto che, verrà fornita loro assistenza, in caso di necessità.
 - B** Pianifica un incontro, nel quale illustra il nuovo sistema e cerca di rispondere ad eventuali dubbi. Poi, poiché il pubblico è troppo eterogeneo e non è possibile dare attenzione a tutti, invia una e-mail ai partecipanti, allegando un documento in cui riepiloga i passaggi per effettuare la prenotazione online. Inoltre, nell'e-mail, ricorda anche che a breve il vecchio sistema non sarà più disponibile ma che, per ulteriori necessità, gli utenti potranno rivolgersi all'Ufficio competente.
 - C** Suggerisce al responsabile che, poiché il pubblico è troppo diversificato, al posto degli incontri, sarebbe più opportuno affiggere un avviso sulla bacheca del Comune, per informare gli utenti che, coloro che hanno bisogno di assistenza per il nuovo sistema di prenotazione, potranno rivolgersi all'ufficio competente. Se qualcuno dovesse continuare a lamentarsi, spiegherà che questo cambiamento è necessario e che, per eventuali necessità, sarà possibile consultare le FAQ presenti sul sito del Comune.
-

53) In qualità di assistente sociale, lei sta sviluppando un progetto innovativo per favorire l'inclusione sociale dei giovani immigrati nel suo Comune e tiene molto alla sua realizzazione, poiché ritiene che possa fare una differenza significativa nella vita di questi ragazzi e nella comunità. Durante una riunione però, viene informato che, a causa di tagli finanziari imprevisti, il suo progetto potrebbe essere ridimensionato drasticamente o addirittura cancellato. Lei si sente deluso e frustrato, visto il forte impegno e le molte ore di lavoro che ha investito nella pianificazione di tutte le attività. Come si comporterebbe in questa situazione?

- A** Durante la riunione, mantiene un comportamento professionale e fa presente quanto sia importante il progetto per i beneficiari e per la comunità e propone di esaminare insieme possibili soluzioni. Inoltre, si offre di rivedere la pianificazione delle attività, per valutare come ridurre i costi senza compromettere il raggiungimento degli obiettivi principali del progetto. Infine, continuando a mantenere un atteggiamento costruttivo e collaborativo, suggerisce di valutare la possibilità di avvalersi di partnership o di finanziamenti alternativi.
- B** Esprime apertamente la sua frustrazione e la sua delusione per la notizia ricevuta, evidenziando, come questa decisione non tenga minimamente in considerazione il tempo che lei ha già investito in quest'attività e renda completamente vano tutto il lavoro che ha già svolto fino a questo momento. Dunque, chiede al suo responsabile di trovare soluzioni alternative per permetterle di portare avanti il progetto, ritenendo che non sia un suo compito trovare anche il modo per risolvere questo problema.

- C** Cerca di mantenere la calma, ma, durante la riunione, decide di sottolineare, in modo deciso, tutto il lavoro che lei ha già svolto per pianificare le attività che erano state previste e ribadisce l'importanza del progetto. Dunque, propone di rimandare la decisione definitiva, chiedendo più tempo per trovare soluzioni alternative. Inoltre, si offre di provare a capire come ridurre eventualmente i costi, rifiutandosi però di ridimensionare il progetto, poichè questo comprometterebbe la realizzazione degli obiettivi iniziali.
-

- 54)** **In qualità di assistente sociale, lei lavora presso un Comune che ha recentemente introdotto un nuovo sistema di valutazione del livello di soddisfazione degli utenti, relativamente ai servizi sociali offerti. Tuttavia, i primi risultati sono stati di gran lunga inferiori alle aspettative, mostrando particolari criticità nelle aree relative alla comunicazione con gli utenti, alla chiarezza dei moduli utilizzati e alla presenza di informazioni dettagliate in merito ai servizi disponibili. Dunque, il suo responsabile le ha chiesto di proporre un piano per migliorare gli aspetti risultati deficitari. Come si comporterebbe in questa situazione?**
- A** Analizza i dati per comprenderne meglio i feedback e le esigenze degli utenti. In seguito, sulla base di queste informazioni, propone di sviluppare un piano per revisionare i materiali informativi e i moduli utilizzati, rendendoli più chiari, dettagliati e accessibili e di organizzare sessioni formative per il personale, mirate a migliorarne la comunicazione e l'approccio personalizzato con l'utenza. Infine, suggerisce di controllare periodicamente i nuovi dati, per identificare e gestire eventuali criticità ulteriori.
- B** Dopo aver esaminato velocemente un campione di dati, comunica al responsabile che, secondo lei, i risultati del sondaggio non possono essere completamente rappresentativi, dato che il sistema di valutazione è stato introdotto da poco. Dunque, propone di rimandare qualunque decisione e di raccogliere molti più dati, prima di intraprendere azioni significative. Nel frattempo, suggerisce di organizzare una riunione con il personale per discutere possibili miglioramenti, basati principalmente sulle loro esperienze e impressioni.
- C** Propone di organizzare un incontro con gli altri colleghi per discutere possibili soluzioni, come l'aggiornamento del sito web del Comune, dettagliando meglio le informazioni relative ai servizi offerti e rendendole più chiare. Inoltre, poichè ritiene che eventuali lamentele saranno sempre presenti, suggerisce di introdurre solo qualche modifica e di verificare nuovamente il livello di soddisfazione, dopo qualche mese, prima di pensare di introdurre cambiamenti più significativi che richiederebbero tempo e risorse maggiori.