



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES CREAD ALBORADA

FECHA DE LA VISITA: _06___/_05___/_2013___/

HORA INICIO: _11:55___/

HORA TERMINO: ___14_:30___/

FECHA VISITA ANTERIOR: ___22___/_11___/_2012___/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI DE JUSTICIA	SEREMI DE JUSTICIA REGION DE LA ARAUCANIA	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	DIRECTORA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL	U. AUTONOMA DE CHILE	
PEDRO URRUTIA AREVALO	JEFE SOCIAL PROVINCIAL	HOGAR DE CRISTO	
MARISEL VILLEGAS MOREIRA	DIRECTORA PIB TRANUN PICHIBE	FUNDACION TIERRA ESPERANZA	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	GESTOR TERRITORIAL	SEREMI DE DESARROLLO SOCIAL	
MARCIA HERRERA PEREIRA	ABOGADO-ASESOR	SEREMI DE JUSTICIA REGION DE LA ARAUCANIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	3
COMEDOR	5
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	3
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	5
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	3
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	4
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	2
VIGILANCIA	6
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	7
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	1
Comentarios de lo Observado:	
1.- Casa de varones mayores, las camas estaban en mal estado, colchones más grandes que las camas, algunas están cojas, el baño tenía olor a orina, había llaves de lavamanos corriendo	
2.- Las ventanas del centro mayoría estaban sucias	
3.- Los PC de las casas (uno sólo por casa) sólo se usan para juegos y tareas.	
4.- Cocina pequeña, falta espacio	
Recomendaciones:	
1. Mejorar aseo en casa de varones, arreglar fugas de agua	
2. Limpiar ventanas del centro.	
3. Buscar una forma de aumentar los PC en cada casa, además de mejorar su uso.	
4. Considerar en un futuro proyecto ampliar la cocina del Centro.	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		2

Existen encargados de caso por niño	X		2
-------------------------------------	---	--	---

1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.

Si de terapia ocupacional, durante una semana se certificó por parte de Sename.

Capacitaciones técnicas para los equipos técnicos, por parte de Sename a fines del mes de diciembre de 2012.

Comentarios de lo Observado: Al momento de la visita no había funcionarios con licencia médica, hay cuatro duplas psicosocial trabajando.

Recomendaciones:

1. Mantener las capacitaciones.
2. Mantener y/o mejorar el trabajo de las duplas.
- 3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?		
Comentarios de lo Observado: Se pudo que las medidas de seguridad son conocidas por funcionarios del Centro, [REDACTED] [REDACTED]		

Recomendaciones:

1. [REDACTED]
2. Mantener el orden y la actualización de las carpetas.
- 3.

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?

Si existe un protocolo, el cual no se encuentra diferenciado por edad, ni género. El ingreso sólo lo realiza la jefatura técnica, la dupla psicosocial entrega el protocolo al NNA.

Manual es un diseño tríptico para el NNA.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Si, cada NNA tiene un tutor, más la dupla psicosocial.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

La jefatura técnica que realiza el ingreso hace la contención otros casos son los psicólogos (realiza una entrevista de acogida).

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?

En la entrevista de acogida se informa y la dupla psicosocial refuerza en el primer contacto, y también el educador de trato directo también apoya.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?

Los educadores de trato directo (ETD), informar y refuerzan la rutina y socialización al interior del Centro al NNA.

6.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? ¿Quién entrega esa información?

La información se entrega en la entrevista de acogida, luego la dupla psicosocial la refuerza al igual que el ETD, se refuerza en cada instancia.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Si se cuenta.

8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).

Se realiza el ingreso; la recepción la realiza la jefatura técnica, más la acogida y recopilación de antecedentes, luego el NNA se le designa la casa y el ETD lo presente en la casa. En 24 horas debe tener entrevista con su dupla psicosocial, para elaborar el plan de intervención.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Existe un protocolo de ingreso.

Recomendaciones:

1. Mantener y/o mejorar los estándares observados.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?

Si existe un protocolo que genera la evaluación diagnóstica.

2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

Si, se observó en registro de carpeta que se revisó.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

Si, se observó en registro de carpeta que se revisó.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Mantener y/o mejorar los estándares observadores.2.3.4. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

Si, se abordan a nivel individual, familiar y socio comunitario, lo diseña la dupla psicosocial.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

Lo evalúa la dupla psicosocial, por medio de entrevistas, sesiones y participación en actividades.

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

No se observó en carpetas evaluaciones trimestrales.

4.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

Identificación y reparación de experiencias que pueden estar interfiriendo con el desenvolvimiento normal de la conducta del NNA. Se observó en el registro psicológico en carpeta revisada.

5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

Si, se observa en registro de intervención familiar.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).

Un mes, con la apreciación diagnóstica y la ejecución del plan de intervención.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: El tiempo para evaluar y proponer un plan de intervención resulta insuficiente.

Recomendaciones:

1. Mejorar tiempo de evaluación del plan de intervención.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?

No, sólo evaluaciones de competencias y habilidades emitidas por lo dupla psicosocial a través de terapia de familia

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

La dupla psicosocial y principalmente la asistente social.

3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

Se observó en las carpetas revisadas

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Si se realizan actividades recreativas, salidas de fin de semana (cine, piscina, campamentos)

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: hay talleres recreativos, pero son insuficientes.

Recomendaciones:

1. Crear más talleres para los NNA
2. Mejorar los procedimientos en intervención familiar.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?

Se realizan encuestas de satisfacción de Sename; Reuniones de los NNA con jefaturas y profesionales; Tutor en trabajo grupal obtiene información de los NNA.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?

Reuniones mensuales y entrevistas cada 15 días y trabajo del educador diario.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afectan.

Para las festividades se reúnen los representantes de cada casa y se toman decisiones en conjunto con los funcionarios del Centro.

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

Se capacita a de profesionales, se realizan curso de lenguaje de señas.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

Si eligen su ropa, al comprar sólo si tiene recursos económicos que son depositados por sus familiares.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

No se les entrega dinero.

7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?

Si, cuentan con casilleros individuales.

8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?

Si, celebración de cumpleaños por casa y se les facilita espacio para compartir.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de los Niños/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Mejorar la participación de los NNA en la toma de decisiones en el Centro.2.3.4. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).

Si, existen peleas entre los NNA que por lo general es por situaciones amorosas, también pero en menor cantidad enfrentamiento con los educadores de trato directo.

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

Se aborda por la dupla psicosocial para mejorar la conducta, y evitar los conflictos.

3.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

Cada casa aplica sanciones propias, en el Centro son 4 casas, luego éstas son informadas a la dupla psicosocial para abordar la situación en el plan de intervención.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Cada casa tiene su propia forma de resolver conflictos, no existe un criterio único.

Recomendaciones:

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Establecer un protocolo de sanciones para las 4 casas.2.3.4. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?

Levantada a las 7 AM, luego colegio, hasta las 9:15 se sirve el desayuno; 10 aseo de la casa; 11 horas refuerzo de tareas y talleres; 12:30 almuerzo; 15:30 llegada de los jóvenes que van al colegio; 16:30 colación tarde; 16:30 tareas; 18:30 cena, 9:00 a 12:00 se acuestan los jóvenes

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Se bañan dos veces al día en la mañana y tarde, cada NNA tiene un set de aseo.

Los NNA que estaban en el Centro al momento de la visita se notaban aseados.

3.- ¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Se pudo observar que el aseo los realizan los NNA en espacios comunes

4.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.

Los terapeutas que trabajan con equipos de alumnos, evalúan a los NNA, y fijan estrategias para el plan de intervención.

5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.

Talleres deportivos, jardinería, repostería, celebración de fechas significativas y hay un programa de denominado conociendo la Región, que los NNA visitan distintos lugares de la región.

6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?

Salidas al mall al patio de comidas, al cine, programa conociendo mi región, visitas al museo, parque estadio.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado: Falta la publicidad la rutina diaria en cada una de las casas

Recomendaciones:

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Publicitar las rutinas diarias en las casa2. Cumplir por las rutinas3. Instalar talleres acorde a los intereses de los NNA:4. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?

Un médico realiza un informe de salud de permanencia. El chequeo de ingreso lo realiza un auxiliar de enfermería, con examen físico y de seguimiento completo y una entrevista de acogida.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.

Hay una ficha de salud, además de una ficha clínica por seguimiento neurológico o psiquiátrico, y otras fichas comunes para la totalidad de los NNA del Centro.

Estas fichas en papel se entregan una copia a la dupla psicosocial.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?

Si existen, son derivados a la atención primaria por atención de matrona, dentista.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

Si están inscritos en el consultorio Miraflores, envían nómina vía correo electrónico, una vez al mes se actualiza.

Las horas se solicitan por el mismo medio cuando se requiere.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún

Patologías de salud mental y sin atención en el servicio de psiquiatría y por trastornos de conducta; oftalmología, dental y dermatológico.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?

No existe convenio, sólo existe el convenio Minsal-Sename, se debe esperar para la atención.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? De ejemplos.

Reciben los NNA en la entrevista de ingreso capacitación individual sobre uso de preservativo, las NNA usuarias de MAC tienen consejería con la matrona, según lo establece el procedimiento de ingreso al Centro.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?

Si son acompañados a sus controles médicos y se realizan coordinaciones con colegios y Teletón.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA? ¿Quién está a cargo?

Cada casa tiene un cuaderno de entrega de medicamentos, hay una nómina de entrega mensual.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal	X	
Salud sexual	X	
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual	X	
Otras enfermedades hereditarias		X

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Se encuentran horas pendientes en resonancia magnética desde el año 2011

Recomendaciones:

1. Firmar convenios en salud.
2. Buscar programas educativos en salud
3. Buscar programas recreativos
4. Buscar programas de inserción en la vida laboral

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Desayuno: de 7:00 a 9:30 horas; almuerzo a las 12:30 horas; colación tarde 16:30 y cena : 18:30 horas.

La minuta es mensual, la nutricionista del Centro concurre 2 días cada 15 días.

Existe una diete única, pero se dan suplementos de acuerdo a la evaluación nutricional.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Mantener y /o mejorar los estándares observados.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	30
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	05
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>42</u>

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

12 NNA están con permiso familiar, de éstos 7 están escolarizados y los 5 restantes no.

2.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

La dupla psicosocial y los educadores de trato directo.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

Si.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas? ¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

Si cuentan con espacio, cada casa tiene un comedor para hacer tareas y un PC.

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

Asisten los ETD que son los apoderados de los NNA.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

Hay alumnas en práctica de educación diferencial que apoyan a los NNA en sus tareas, además de alumnos en práctica de psicopedagogas.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: Al momento de la visita ninguno de los NNA que estaban en el Centro estaban realizando actividades escolares.

Recomendaciones:

1. Instalar un programa educativo y de capacitación al interior del Centro.
2. Incentivar talleres educativos para los NNA
3. Instalar más PC en las casas
4. Instalar un biblioteca

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA?

Existe un libro de reclamos en portería, en caso de reclamo este es entregado a la directora del centro quien lo contesta, no hay un plazo.

2.- ¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?

Si, posee un asesor jurídico jornada completa

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta		X

Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 4		
Comentarios de lo Observado: No hay protocolo para contestar los reclamos.		
Recomendaciones: 1.Elaborar un protocolo para contestar los reclamos 2. 3. 4.		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Hay un plan de emergencia, se renueva anualmente, todos los funcionarios del Centro lo conocen.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

Existe una pauta de cotejo para evaluar las evacuaciones, la última se realizó el 19 de abril de 2013 fue por amago de incendio, participaron todos los funcionarios, residentes. Éstas se realizan en forma semestral.

3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.

Hay informe de bomberos referente a la red seca del año 2012, se observó un certificado de seguridad del 3 de mayo de 2013.

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

Existe un funcionario encargado de la mantención del Centro, en cuanto al tema eléctrico a nivel nacional se desarrollan evaluaciones anuales.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Se está usando el plan de 2012, el de esta año deberá ser sancionado dese la unidad de prevención de riesgos a nivel nacional durante el mes de mayo de 2013.

7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

Si se entrega vía mail y documentos al personal, los NNA son capacitados por los monitores en principio de forma semestral.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

Cuentan con salidas de emergencia, están señalizadas, pero en la casa de varones al pintar las paredes se pintaron la señal que indicaba la salida, los espacios de salida son expeditos

.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

Si cuentan con 25 PQS y 5CO2, se realiza una revisión mensual de los extintores, junio de 2013 tienes fecha de vencimiento.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Falta la señal de escape en casa de varones

Recomendaciones:

- 1.Socializar con jóvenes el plan de emergencia
- 2.Reponer la señalización faltante
3. Mantener al día extintores
- 4.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES RESIDENCIA ESPECIALIZADA JARDIN DE MARIA

FECHA DE LA VISITA: 07 / 05 / 2013 /

HORA INICIO: 10 : 00 /

HORA TERMINO: 12 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: - / - / - /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI DE JUSTICIA	SEREMI DE JUSTICIA REGION DE LA ARAUCANIA	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	DIRECTORA ESCUELA TRABAJO SOCIAL	U. AUTONOMA DE CHILE	
PEDRO URRUTIA AREVALO	JEFE SOCIAL PROVINCIAL	HOGAR DE CRISTO	
SUSANA GARCIA AVILA	PIB TRANUN PICHKEBE	FUNDACION TIERRA DE ESPERANZA	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	GESTOR TERRITORIAL	SEREMI DE DESARROLLO SOCIAL	
MARCIA HERRERA PEREIRA	ABOGADO-ASESOR	SEREMI DE JUSTICIA REGION DE LA ARAUCANIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	5
COMEDOR	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	6
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	4
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	6
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	4
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	4
CALEFACCIÓN	4
VIGILANCIA	0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	2
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
Comentarios de lo Observado: Cada niña cuenta con su closet, faltan cortinas en algunos ventanales, las áreas verdes existen pero no hay preocupación por éstas; las niñas no poseen PC para hacer tareas.	
Recomendaciones: 1. Ventanales tengan sus cortinas, 2. Mejorar el uso de las áreas verdes 3. Tener un sala de computación y biblioteca	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		4

Existen encargados de caso por niño	x		2
-------------------------------------	---	--	---

1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.

Se realizaron capacitaciones sobre el apego por profesores de la Universidad Católica de Temuco 5 horas se certificó. La dupla psicosocial realizó curso de psicología un día impartido por Sename.

Comentarios de lo Observado: El equipo de profesionales es relativamente nuevo, tiene en la residencia menos de un año de trabajo.
Recomendaciones: 1. Mejorar el trabajo del equipo de la residencia, y contratar a los profesionales faltantes 2. 3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	x	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)		X
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?		X
Comentarios de lo Observado: No existe libro de reclamos, tampoco buzón		
Recomendaciones: 1. Instalar un libro de reclamos 2. Establecer un protocolo para contestar reclamos 3.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?

Existe un protocolo general actualizado, no está diferenciado por edades.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Si se establece que una de la dupla psicosocial más una educadora de trato directo.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

No está diferenciado por edad, junto con la niña se revisan carpetas y la asistente social trabaja con la familia.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?

Se entrega la información verbalmente en la entrevista de acogida y se refuerza a través de la educadora de trato directo, además se encuentran pegadas en el comedor de la residencia.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?

Si en la entrevista de acogida por la dupla psicosocial y la directora, es reforzada por letreros pegados en lugares visibles y verbalmente por la ETD.

6.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? ¿Quién entrega esa información?

Si.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Si hay letreros con las rutinas y norma, además hay un documento digital actualizado que está disponible para los padres y familiares.

8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).

Existe un protocolo actualizado de acogida explícito.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Protocolo de acogida genérico, y rutinas y normas pegada en la pared de la residencia

Recomendaciones:

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Especializar el protocolo según edad de las niñas2. Mantener la visibilidad de la rutina y normas de la residencia3.4. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?

Sí.

2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

Si, por medio de la entrevista individual.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

Si, además el plan lo firma la niña

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Mantener y/o mejorar los estándares
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

El diagnóstico es la base del plan de intervención, lo diseña la dupla más la directora y lo firma la niña. El plan cuenta con tres niveles individuales, familiares y comunitarios, es un plan anual pero flexible en caso de eventualidades.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

Sesiones psicológicas y familiares y quien está a cargo de evaluar el cumplimiento de los objetivos es la dupla y la Directora de la residencia.

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

Se miden a largo plazo, se trabaja la evaluación de los casos, pero no está registrado en la carpeta de la niña, sólo está en papel las evaluaciones que solicita el Tribunal a Maria Ayuda

4.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

Individual: Fortalecer habilidades de autocuidado en relación con conductas de riesgo; fortalecimiento de autoimagen; y re significación de figuras adultas significativas.

5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

Si existe un fortalecimiento en la familia, se entrega información a la familia del comportamiento de la niña en la residencia.

La asistente social realiza la gestión familiar pone el acento en la redes y gestión comunitaria, por medio de las visitas domiciliarias.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuenta el Centro (Ver carpetas individuales).

Tres meses de elaboración del plan que incorpora diagnóstico y tres más para actualización.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: PII de larga data que no contempla situaciones de crisis; no se evidencia una claridad administrativa de carpetas individuales.

Recomendaciones:

1. Mejorar los estándares observados
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?

Se evidenció en carpetas salida de visitas domiciliarias y sesiones en la residencia, existe un protocolo de evaluación progresiva.

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

La asistente social, y directora dependiendo del caso con apoyo de la psicóloga.

3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

Su vinculación afectiva y comunitaria dependiendo del diagnóstico, y refuerzo de las habilidades parentales de la madre.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Si se hace contención psicológica tanto por la psicóloga y ETD, en casos especiales se lleva a la niña a su domicilio, las visitas en algunos casos la regula el Tribunal y en otros son regulados por la residencia 1 vez a la semana o se establece un calendario de visitas.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: No se apreció registros ni diagnósticos actualizados; tampoco se visualizó metodologías de trabajo con el grupo familiar.

Recomendaciones:

1. Actualizar carpetas de las niñas
2. Mejorar el registro de las actividades que se realizan con las niñas y su grupo familiar.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?

Se realizan reuniones en la residencia, sesiones con la psicóloga y asistente social.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?

Reuniones de casa cada 15 días en horarios en donde se reúnen todas, se celebran efemérides a la hora de once.

Se elabora una encuesta anual de opinión de las niñas respecto al funcionamiento de la Residencia,

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afectan.

Reunión de casa, encuesta anual de opinión.

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

No hay protocolo para niñas con problemas de lenguaje severo, no hay profesionales que domine el lenguaje de señas.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

Si las niñas escogen su ropa, y en caso de que trabajen el 50% es para ahorro y el otro 50% para gastos personales.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

Se utilizan fichas para cambiar según su comportamiento y logros las cuales son canjeadas por útiles u otros que se exponen en actividad de intercambio.

7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?

Si cada niña tiene su propia ropa marcada y su casillero con sus cosas personales, con clave para evitar robos.

8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?

Cumpleaños, fecha religiosas, wetrupantu, fiestas patrias y en especial los 18 años , a todas estas celebraciones están abiertas para las familias y amigos.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de los Niños/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Mantener y/o mejorar los estándares observados.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).

De convivencia por ropa, incumplimiento de rutinas

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

La ETD informa a la directora y ella resuelve el caso, en casos de problemas más graves se derivan a la dupla psicosocial.

3.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

Restringir uso de teléfono celular, restricción de salidas, ver TV, asistencia a talleres, sanciones domesticas aseo de la casa.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Mantener o mejorar los estándares observados
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?

6 Am levantada, higiene, lavar ropa interior; 7:00 desayuno; 16:00r egreso del colegio; 16:30 colación tarde; 19:00 cena.

De 17 a 18:00 hora de estudio; 18 a 19 taller.

Para quienes no asisten a clases 9:30 desayuno; 11 a 12:00 hora de estudio; 12:30 almuerzo; 13:30 clases y 20:00 cena.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Aseo en la mañana, una ducha diaria obligatoria, lavado de dientes.

La residencia se ve aseada y también las niñas.

3.- ¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Hay una niña que trabaja, las más grandes ayudan en la cocina y lavan su ropa.

4.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.

Talleres de habilidades (tejidos), taller de cocina, taller de habilidades sociales (lo realizan estudiantes en práctica). Las niñas son responsables del lavado.

5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.

Después de cenar, ven TV, hay juegos, escuchar música y hacer ejercicios.

6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?

Asisten a actividades en el pueblo (Cajón), clases de baile entretenido en una escuela, visitan el parque de entretenimientos Parque Holanda, van siempre con una ETD.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Faltan mayor acceso a redes

Recomendaciones:

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar redes con la comunidad de Cajón, Vilcún y Temuco.2. Incorporar en detalle lo que se hace con la rutina diaria3. Evaluar responsabilidad de lavado y planchado de niñas grandes4. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Proceso: Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?

No hay personal especializado en el área de la salud, no hay chequeo sólo se evalúan los antecedentes que traen las niñas al ingresar a la Residencia.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.

Cada niña tiene una ficha de salud completa, la ETD llena la ficha y se mantiene en una oficina de las educadoras.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?

No existen protocolos para medicina general y obstetricia, la salud mental se deriva por la psicólogo y se pide hora.

Hay atenciones particulares de psiquiatras.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

Todas las niñas están inscrita en el consultorio Miraflores de Temuco, se solicitan horas por correo electrónico.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?

Alergias, dolores de estómago, consultas a Matronas, 50% de las niñas tiene atención mental.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental? _

No hay.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? De ejemplos.

Hay talleres que son impartidos por estudiantes en práctica en la actualidad se realiza uno sobre sexualidad.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?

Si.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA?¿Quién está a cargo?

Si existe un libro con registro diario, responsable ETD.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal	X	
Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Mantiene un sistema de registro ordenado, con las dificultades de acceder al sistema de salud. No tiene atención en el centro de un especialista.

Recomendaciones:

1. Al ser una residencia especializada debería tener un mayor acceso a sistemas de salud mental
2. Disponen en el proyecto de más horas para un médico psiquiatra, que no se logra contratar
- 3.
- 4.

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Desayuno, almuerzo, onces y cena.

El menú mensual lo elabora la Directora del centro, la dieta de las niñas va depender de los controles que se realiza en el consultorio.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: No hay nutricionista, las evaluaciones sólo en control de salud.

Recomendaciones:

1. Contratar por días u horas a un nutricionista.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	14
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>15</u>

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

Una niña tiene modalidad libre porque se fuga del colegio, tiene 13 años y está en 3ro básico.

2.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

La Directora y la asistente social, hay un concurso pendiente para contratar a una educadora diferencial por media jornada.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

Sí.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas? ¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

Si hay espacios en el comedor, no hay PC ni biblioteca.

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

Asisten las ETD; que son las apoderadas.

Los padres no asisten.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

Se está a la espera de la contratación de la educadora diferencial.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Implementar biblioteca.
2. Adquirir PC para las niñas
3. Apurar contratación de educadora diferencial.
- 4.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA?

No poseen libro de reclamos de igual forma se pueden realizar reclamos por escrito a la Directora.

2.- ¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?

No., pero en el directorio de la fundación tiene un abogado que apoya de forma voluntaria en los temas judiciales.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja,	X	

informado del curso de la acción adoptada		
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	X	
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 5		
Comentarios de lo Observado: No se posee libro de reclamos, ni tampoco buzón para recibirlos.		
Recomendaciones:		
1. Establecer un libro de reclamos y sugerencias 2. Establecer un protocolo para dar curso a reclamos, con plazos debidamente establecidos 3. Socializar el procedimiento con niñas y familiares. 4.		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Hay un plan de emergencia actualizado en enero de 2013, Sename lo aprobó.

Se desconoce procedimiento para actualizar el plan.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

6 de marzo de 2013, se realizó evacuación completa, participaron todos.

3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.

No se tiene informe de seguridad de bomberos.

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

Se realiza de forma externa lo eléctrico, se está en proceso de mantención, la calefacción se revisa mes por medio.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Se actualizo en enero de 2013.

7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

Se realizó reunión con el personal y directora y se realizó reunión con algunas niñas para apoyar en caso de emergencia.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

Existen tres salidas de emergencia en el primer piso, se espera desarrollar una salida en el 2do. Piso.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

Si se cuenta con extintores, pero al momento de la visita éstos no se encontraban visibles, ya que hubo una situación de crisis en que las niñas los usaron para provocar daños en la residencia. Ahora los extintores se ubican en la oficina de la Directora, oficina del equipo técnico y cocina.

Se van a adquirir protecciones para ubicar los extintores en pasillos.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado: Falta asegurar extintores y salida de emergencia en el segundo piso.

Recomendaciones:

1. Instalar los extintores con la seguridad adecuada.
2. Repara iluminación de pasillos
3. Instalar protección en cañón de estufa de segundo piso.
4. Habilitar salida de emergencia en 2do. Piso.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
LACTANTES

FECHA DE LA VISITA: __06__ / __05__ / __2013__ /

HORA INICIO: __10__:__00__ /

HORA TERMINO: __11__:__50__ /

FECHA VISITA ANTERIOR: __22__ / __11__ / __2012__ /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI DE JUSTICIA	SEREMI DE JUSTICIA REGION DE LA ARAUCANIA	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	DIRECTORA TRABAJO SOCIAL	U. AUTONOMA DE CHILE	
PEDRO URRUTIA AREVALO	JEFE SOCIAL PROVINCIAL	HOGAR DE CRISTO	
MARISEL VILLEGAS MOREIRA	DIRECTORA PIB TRANUN PICHKEBE	FUNDACION TIERRA ESPERANZA	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	GESTOR TERRITORIAL	SEREMI DE DESARROLLO SOCIAL	
MARCIA HERRERA PEREIRA	ABOGADO-ASESOR	SEREMI DE JUSTICIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con nota de 1 a 7 los siguientes elementos, siendo 1 muy malo y 7 muy bueno:

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	6
COMEDOR	6
SEDILE (servicio dietético leche)	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	2
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	6
CALEFACCIÓN	7
VIGILANCIA	5
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
SE CUENTA CON SILLAS DE NIÑO PARA VEHÍCULOS (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	6
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	1

Comentarios de lo Observado:

El Centro tiene su capacidad agotada, si bien las casas (4) son acogedoras igualmente falta espacio, sobre todo en materia de salas para profesionales, sala para visitas.

Recomendaciones:

1. Presentar un proyecto de ampliación del centro
2. Distribuir de mejor forma el uso de los espacios de esparcimiento.
- 3.

II. RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

Fuente de información: Director del Centro/ Profesionales disponibles para entrevistar.

Responda completando el siguiente cuadro:

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan a la residencia.	X		3
Existen encargados de caso por niño.	X		4

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamientos dirigidos al personal de la residencia durante el último año? En caso de respuesta afirmativa, precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.

Si en materia de seguridad: realizado por la mutual, se certificó y en cada curso asistieron 15 funcionarios.

2.- ¿El personal a cargo de los niños del establecimiento ha recibido capacitación y/o entrenamiento práctico en primeros auxilios en el último año?

Se informa que éstas se encuentran pendientes para el año 2013, pero se encuentran programadas.

Comentarios de lo Observado: La mayoría de los funcionarios que se trabajan el centro llevan años trabajando en éste, tienen un amplio conocimiento de su funcionamiento.

Recomendaciones:

1. Mantener los estándares de calidad en el trabajo de los funcionarios.
2. Realizar las capacitaciones pendientes.
- 3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar

Responda completando el siguiente cuadro:

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?	X	
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<p><u>Las medidas de seguridad son conocidas sólo por los funcionarios del centro, no se han extendido a los familiares de los bebés por motivo de seguridad y resguardo de los mismos.</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: Se cuenta con tres registros de visitas de los menores claramente detallados. No se cuenta con un procedimiento establecido para contestar los reclamos que se realizan</p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer plazos para contestar reclamos 2. Mantener los estándares de seguridad. 3. Mantener orden de carpetas y registro de visitas. 		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas.

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de Diagnóstico e Intervención de los LACTANTES, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿La residencia cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los LACTANTES? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?

Si, existe un protocolo de ingreso, el ingreso está a cargo del jefe técnico en horario hábil y en horario inhábil de la coordinadora de caso.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia?

Si, considera al jefe técnico, dupla psicosocial, educadora de trato directo.

3.- ¿La residencia dispone una rutina y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Cada niño cuenta con su carpeta individual y los registros de rutinas diarias, frente a la solicitud de familiares se encuentran disponibles.

4.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del LACTANTE en la residencia con énfasis en el primer momento)

1.- Se deriva a la casa; 2.-Se realiza una evaluación de salud; 3.- Evaluación nutricional; 4.- Evaluación de educadora para definir pautas de estimulación temprana.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Existe un tiempo de espera para la evaluación.

Recomendaciones:

1. Sujetarse al protocolo de ingreso de los NN
- 2.
- 3.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Existe un protocolo para la evaluación diagnóstica establecido en la residencia? ¿Considera distintas instancias de recolección de información para la evaluación? ¿Se contempla alguna entrevista con padres o adulto responsable del LACTANTE?

Si, el cual aborda distintas áreas a evaluar, salud, pedagógica, psicológica. No se contempla en pautas entrevistas a padres, sólo en coordinaciones de visitas domiciliarias.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Incorporar entrevistas a padres o adulto responsable en protocolo de ingreso.
- 2.
- 3.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales, la estructura y contenido de un plan de intervención individual.

Si, abordan ámbito individual, familiar y socio-comunitario, los diseña la dupla psicosocial. En cuanto al plan de intervención individual contiene los objetivos de la intervención, síntesis de profundización diagnóstica.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

La dupla psicosocial y jefe técnico. Se plantea en función a la apreciación diagnóstica.

3.- De ejemplos de Planes de Intervención Individual establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

Contribuir a reparar daño emocional asociado a sus carencias afectivas relacionadas con sus figuras paternas, al revisar los registros se observó sesiones psicológicas.

4 ¿El Plan de Intervención Individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

Si se contempla ámbito familiar, en carpeta revisada existe visita domiciliaria el 05.02.2013, y el 21.03.2013, no existe registro durante el mes de abril de 2013.

5.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente la residencia (carpetas individuales).

Un mes con diagnóstico y ejecución de plan de intervención.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de desarrollo del P.I.I de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado: Mínimo tiempo para diagnóstico social, familiar, individual comunitario.

Recomendaciones:

1. Mantener o mejorar los estándares observados.
- 2.
- 3.

Proceso: Intervención con la familia.

1. ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del LACTANTE?

Sólo existe un registro de acciones realizadas con la familia.

2.- ¿Quién está a cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia de que se trata de una medida esencialmente temporal?

La dupla psicosocial, específicamente la asistente social. Se informa en visita o en entrevista.

3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

Si, consiste en evaluar las habilidades parentales, indagar con la familia extensa, evaluar con familia extensa la permanencia de los NN.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Si, se cuenta con actividades recreativas, salidas de fines de semana y actividades al interior del centro.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de intervención con la familia de los Niños/as en la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: El espacio al interior del centro para actividades recreativas muy reducido.

Recomendaciones:

1. Estudiar una forma de mejorar el uso de espacio para actividades recreativas
2. En un proyecto de ampliación del centro, considerar espacios para esparcimientos tanto abiertos como cerrados.

3.

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en la residencia?

Se divide por casas:

1.- Casa Semillita de 0 a 6 meses: se levantan a las 09:00 horas, se les estimula cuando se despiertan, les da sus maderas. Cada bebé tiene su plan individual.

2.- Casa rayito de sol: de 6 a 12 meses, la rutina muy similar a la casa anterior, se incluye comidas, y además de la estimulación individual también grupal con alumnas en práctica.

3.- Casa abejita de 1 a 3 años: Se levantan toman desayuno y van al jardín infantil Capullito, todos los NN están matriculados, sólo se quedan los enfermos y los que tienen visitas, los NN regresan a las 17:30 horas.

4.- Casa Cuncunita de 3 a 6 años, se dividen entre los que asisten al jardín y la escuela municipal y escuela especial.

2.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria de la residencia para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas individuales de los LACTANTES? De ejemplos concretos.

Se realiza estimulación, se apoya el trabajo escolar con salidas en tren, al mar a la nieva.

Se cuenta con horarios de estimulación.

4.- ¿Se ven aseados los Lactantes? ¿En qué consiste la rutina de aseo de los lactantes?

Si se ven aseados, existe un modelo de rutina diario de aseo para los lactantes.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 la organización de la rutina diaria de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado: Alto número de NN en escuela de leguaje.

Recomendaciones:

1. Mantener o mejorar los estándares observados
- 2.
- 3.

Proceso: Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los LACTANTES a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los LACTANTES de la residencia?

Si se realiza, a los lactantes los evalúa la enfermera y la nutricionista, a la fecha no se ha podido contratar a un médico ya que son pocas horas y ninguno ha participado del llamado a concurso. También existe un kinesiólogo por horas, no es jornada completa.

2.- ¿Cuentan los LACTANTES con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? (Pida ver el registro).

Si tiene un registro en papel, y también en línea para el acceso de la dupla psicosocial, existe una carpeta digital de cada NN.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?

Existe una planilla de actividad semana, para organizar las actividades en los consultorios de salud.

Se incluyó un proyecto de funcionamiento, está establecido por ingreso-permanencia y egreso.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? Si hay lactantes no inscritos, averigüe las causas y la forma en que la residencia aborda el asunto.

Todos los lactantes están inscritos.

5.- ¿Cuáles son los problemas de salud más frecuentes de los LACTANTES? ¿Qué casos son los más frecuentemente derivados a un centro de salud?

Las enfermedades respiratorias en primer término, luego enfermedades digestivas

6.- ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.

No hay convenio, les corresponde por disposición al consultorio Miraflores de Temuco, las horas se solicitan por internet

En caso de urgencia se acude al Hospital Regional, también bien concurren a consultas de médicos particulares para despejar diagnósticos.

7.- ¿Tienen tratamiento especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?

Si se atienden todas las particularidades en el sistema público.

8.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? ¿Quién está a cargo? Verificar existencia de registro escrito.

Existe en la sala un cuaderno de medicamentos, también se posee una hoja de medicamentos

Hay un reporte diario de salud.

Responda completando el siguiente cuadro:

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Higiene personal	X	
Enfermedad Respiratoria	X	
Enfermedades Crónicas		X

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de salud de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado: El proceso es ordenado y asumen las normativas del Ministerio de salud

Recomendaciones:

1. Mantener y /o mejorar los estándares observados.
- 2.
- 3.

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los LACTANTES y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los LACTANTES de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

De 0 a 6 meses: horario de comida cada 3 horas, 6 u8 mamaderas diarias.

De 6 a 12 meses: 5 comidas diarias (hasta 3 años)

De 3 a 6 años 4 comidas diarias, más colación del jardín.

El menú contempla las necesidades del grupo etario, también el estado nutricional, las referencias del Minsal , y se e analizan los parámetros del menor, talla y peso.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de los Lactantes que se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios?

Se les modifica el horario, manteniendo lo adecuado para su edad, no se hacen dietas hipocalóricas.

Hay una minuta diaria en la cocina, y el Sedile donde la minuta es individual.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de alimentación de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado: Los NN mayores comen en la escuela.

Recomendaciones:

1. Mantener y /o mejorar los estándares observados.

2.

3.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas?

El procedimiento esta en elaboración para contestar el reclamo realizado.

2.- ¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los LACTANTES que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?

Se cuenta con el abogado de la Unidad de adopción de Sename. El último miércoles de cada mes se realiza reuniones equipo a la cual asiste el profesional.

Responda completando el siguiente cuadro:

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite:	SI	NO
Presentar reclamos o quejas	x	
Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un reclamo o queja.		
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas.		x
Establece tiempos máximos de respuesta.		
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada.		
Implica la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas.		

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado: No se cuenta con un protocolo de formulación y respuestas de reclamos.

Recomendaciones:

1. Terminar el protocolo de reclamos y sugerencias y dar respuesta oportuna a los reclamos
2. Elaborar un flujo grama de derivación al interior del centro en casos específicos.
- 3.

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los Lactantes, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Todos los funcionarios conocen el plan de emergencia, existen debidamente señalizadas las vías de escape del centro. Se realizan simulacros de incendio, y otros riesgos.

2.- ¿Existe algún procedimiento especializado de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes? ¿En qué consiste?

El plan de emergencia aborda estas contingencias, el que fue aprobado en marzo de 2013, por la unidad de prevención de riesgos de la Dirección Nacional de Sename, se actualizada anualmente.

3.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

En noviembre de 2012, con Carabineros, Bomberos.

4.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.

Si, de enero de 2012, bomberos son parte de la red de seguridad del Centro,

5.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los lactantes? (Por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, de mobiliario, de espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

Cada tres meses por brigada de reconocimiento del Centro (está integrada por funcionarios del Centro).

Hay un encargado de la mantención del Centro.

6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, se sancionó en marzo de 2013

7.- ¿Cuenta la residencia con salidas de emergencia adecuadas?

Si están identificadas.

8.- ¿El personal y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

El personal del Centro conoce el plan de emergencia, en cuanto a los familiares de los NN no conocen el plan sólo las salidas de emergencia, las que son fácil de observar.

9.- ¿La residencia cuenta con extintores de incendio? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento

Sí, hay 11 en el centro y se encuentran con sus revisiones al día.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado: Se cuenta con un plan de emergencia adecuado y conocido por todos los funcionarios.
Recomendaciones: 1. En la medida de lo posible compartir con familiares el plan de emergencia. 2. Mantener y o mejorar los estándares de seguridad observados 3.