



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Hogar Peuman Quellón”**

FECHA DE LA VISITA: 26/06/2012/

HORA INICIO: 16:40/

HORA TÉRMINO: 18:00/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Marcos Velásquez M.	Seremi	Seremi de Justicia	
Carolina Vega B.	Planificación y Control de Gestión	Seremi de Justicia	
Johana Schulbach D.	Directora PIB Puerto Montt	Representante de colaborador acreditado	
		Representante de la sociedad civil	
		Representante del mundo académico	
Carol Calzadilla O.	Asistente Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Evelyn Soto H.	Consejera Técnica	Representante del Poder Judicial.	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)				X		
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)					X	
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)						
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE				X		
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE				X		
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO				X		
ÁREAS VERDES					X	
LAVANDERÍA					X	
CALEFACCIÓN					X	
VIGILANCIA					X	
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS					X	
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)				X		
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X
Comentarios de lo Observado:						
<p>La residencia se encuentra con todo embalada ya que cerrara su atención a menores el 09 de Julio, sin embargo, aun viven 2 menores en las condiciones de incertidumbre, sin saber que será de ellos. Al consulta por la cantidad de menores que habitaban antes de cerrar y realizar la visita resulta difícil imaginar como vivían en dicho lugar ya no cuenta con closet, habitaciones y baños suficientes. Además de lo helado del lugar.</p>						
Recomendaciones:						
<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?

No fue posible realizar esta consulta, por las condiciones de la residencia.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro		x	
Existen encargados de caso por niño		x	

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido 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.

Solo se han realizado charlas de situación de abuso con la fiscalía. No cuentan con capacitaciones certificadas, principalmente por traslados y costos.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?

Hace 2 años atrás por Cefam.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

C. 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.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	x	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	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 (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
Si bien no existe un protocolo establecido, si conocen respecto a qué hacer en caso de emergencia, por ejemplo se ha informado de las vías de evacuación, las cuales son conocidas por todos.		
Comentarios de lo Observado:		
No se observa señalética que indique las vías de evacuación.		
Recomendaciones:		
1.		
2.		
3.		
4.		

D. 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

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?

Se atienden a 02 niños y adolescentes y el 100% de ellos son derivados a través de Medidas de Protección de los Tribunales de Familia por vulneraciones graves de derechos.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA?

Si, a través de un Manual de Procedimientos del Programa, el cual esta pegado en el diario mural y todos lo manejan.

¿Está determinado según las edades?

Existen dos grupos, uno de 6 a 12 años y el otro grupo de 13 a 17 años de edad.

¿Quién está a cargo? Directora y ETD.

¿Dónde está regulado? Esta regulado en el Manual de procedimientos.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Esta a cargo de la Directora, ETD y Asistente Social o Psicólogo según corresponda, dependerá de la vinculación afectiva que logre el niño o adolescente.

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

Si, lo realiza la Directora, dándole a conocer la rutina diaria de la residencia.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, 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, a través de las entrevistas con Directora/Asistente Social, al momento del ingreso, en el diagnostico se determinan las funciones de cada miembro del equipo y se le explica a cada niño o adolescente.

5.a.- 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?

No aplica.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

En el Manual de procedimientos.

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

1º Al momento del traslado por parte del Carabineros o del Tribunal, es recibido por la Directora/Asistente Social del Programa, para recoger antecedentes del niño o adolescente.

2º Se le da a conocer su habitación, se les enseña donde pueden guardar sus artículos personales.

3º Se presenta al grupo que por su edad le corresponde, dándole a conocer las funciones de cada miembro del equipo, presentándole además a sus compañeros individualmente y ETD de turno.

4º Directora/Asistente Social, realiza entrevista individual con el niño o adolescente para indagar antecedentes.

5º Proceso de vinculación con ETD y se le integra a la dinámica de la Residencia.

Comentarios de lo Observado:

Se establece entrevista con Directora/Asistente Social e incorpora antecedentes, ya que no existen otros Profesionales por etapa de cierre de Proyecto.

Recomendaciones:

1. Definir fecha de cierre, resolver a la brevedad esta situación, ya que afecta gravemente a los adolescentes y funcionarios que laboran en este Proyecto.
2. Derivar a los adolescentes a Programas de la Oferta programática del SENAME.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza?

Directora/Asistente Social realiza Informes de proceso o de permanencia y los despacha al Tribunal correspondiente.

El Proyecto se apoya del CESFAM Atina de la ciudad, ya que no cuentan con Psicólogo y posteriormente se retroalimenta información y esta información se ve reflejada en los registro de intervención.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?

La información se registra en las carpetas individuales, no existe como documento por separado, sino que esta incorporado en el PII.

Comentarios de lo Observado:

Se explicita cada intervención que se realiza con los niños y adolescentes en las carpetas individuales.

Recomendaciones:

1. Faltan miembros del equipo, por lo tanto actualmente existe un desgaste emocional evidente de la Directora por proceso de cierre de la residencia.
2. Es importante definir el cierre efectivo del Proyecto para entregar una atención adecuada a los niños y adolescentes que permanecen a la fecha en esta residencia.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?

La Directora actualmente diseña y ejecuta los planes de intervención, pero por la etapa de cierre en que se encuentra la Residencia, no se han cumplido a cabalidad.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica?

Desde el ingreso se realiza el Informe de permanencia cada tres meses.

¿Existen Planes de Intervención Individual? Si

¿En qué consisten?

Diagnostico de los derechos vulnerados, objetivos, actividades programadas, resultados esperados, tiempo de intervención, evaluación del PII: cada tres meses se elabora un Informe situacional de permanencia, el cual se despacha a los Tribunales de Familia.

¿Quién los diseña? Directora

¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?

Diagnostico de la situación de vulneración de derechos: el niño ingresa a la red proteccional el 19 de octubre del año 2009, derivado del Tribunal de familia de Quellón, presentando las causales de ingreso de negligencia materna en cuanto al cuidado y protección de este. Es importante que un hermano de XXXX es ingresado al FAS Ancud durante ese mismo año por las mismas causales de XXXX. Desde el ingreso de XXXX a la red proteccional, mantiene una relación afectiva con su hermano, ya que se visitan cada quince días. En este contexto XXXX exhibe una vinculación afectiva estrecha hacia su hermano, basada en empatía, comunicación afectiva e interacción positiva en espacios lúdicos de recreación establecidos entre ambos. En la actualidad el niño en referencia posee adecuado acato de límites y normas al interior de la Residencia, caracterizadas por colaboración en las labores de dicha entidad y respeto a la figura de autoridad. XXX se

encuentra cursando 2º año de enseñanza general básica, en el colegio Quellón, presentando una conducta e interacción adecuada con pares al interior del aula, más aún logra concretar tareas y responsabilidades establecidas por el docente, del mismo modo su desempeño escolar, en cuanto a calificaciones y asistencia es de carácter regular.

Objetivos del Plan de Intervención: con el niño, fortalecer habilidades sociales y personales en el referido.

Desarrollar conductas auto protectoras.

Orientar el niño en el adecuado manejo afectivo y tolerancia a la frustración.

Fortalecer vinculación afectiva desde el referido hacía don Juan.

Disminuir las expectativas del referido, en cuanto al posible egreso con la progenitora.

Orientar y apoyar a XXXX en el adecuado desempeño escolar de XXXX.

Desarrollar sentido de pertenencia familiar en XXXX.

Actividades programadas y responsables: Entrevistas sociales.

Visitas domiciliarias.

Gestiones y coordinaciones con instituciones y agentes de la red social que amerite el caso.

Coordinaciones educacionales.

Entrevista psicológica.

Resultados esperados: Se espera que el referido logre desarrollar habilidades sociales y personales, basadas en la comunicación afectiva y asertiva hacia sus pares y grupo familiar.

Se espera que XXXX logre desarrollar conductas auto protectoras, utilizando herramientas adecuadas para prevenir y afrontar situaciones de riesgo.

Se espera que el niño visualice a don Jose como una figura protectora y afectiva.

Se espera que el niño logre disminuir las expectativas de egreso con su progenitora, enfatizando en su contexto familiar actual.

Se espera que el niño mejore su desempeño escolar, en cuanto a calificaciones e interacción con pares.

Se espera que XXX logre establecer un sentido en pertenencia e identidad familiar hacía don Jose

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual?

Directora evalúa el cumplimiento del PII.

¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? Directora

¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? La Directora es Asistente Social.

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

1º Fortalecer habilidades sociales del niño.

2º Desarrollar conductas auto protectoras en los niños.

3º Fortalecer vinculación afectiva del niño con adulto responsable.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

En el caso que el niño cuente con grupo familiar o con figura significativa, se le visita una vez al mes, además se les entrevista cada quince días para conocer su situación familiar y reforzar lazos parentales.

4.- ¿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 (carpetas individuales).

El PII se elabora en el segundo mes de ingreso del niño a la residencia, y todos los niños y adolescentes cuentan en sus carpetas individuales con un diagnóstico el cual se diseña el primer mes de intervención.

Comentarios de lo Observado:

El PII se elabora por Directora la cual es Asistente Social.

Recomendaciones:

1. En la elaboración y evaluación del PII, sería importante incorporar la opinión de los ETD.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado?

El DAM evalúa las competencias parentales.

¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?

En el Proyecto de funcionamiento existe un Programa de acercamiento familiar.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol?

Hay un programa de trabajo con familia, se les plantean los objetivos, ciertos resultados esperados, objetivos y por ejemplo talleres para padres.

¿Quién está cargo del contacto con la familia? Directora

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar?

El PII individual también considera el ámbito familiar y comunitario.

¿En qué consiste?

- Fortalecer habilidades parentales.
- Intervenir en las relaciones filial/parental para mejorarlas.
- Reforzar vinculación afectiva padre/hijo.

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

No están claramente establecidas, pero si a través de actividades programadas con empresas privadas se busca distraer a los niños que no reciben visitas, padrinos.

Susceptibilidad de adopción

Comentarios de lo Observado:

Por la dispersión geográfica de los domicilios de los niños y adolescentes de la residencia, se hace difícil el contacto permanente con algunas familias.

Recomendaciones:

1. Incorporar nuevas estrategias para el contacto más permanente con las familias.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se propician espacios de conversación más privadas con el niño a través del educador con el cual éste tiene más confianza.

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

Si, a través de la conversación, con el Educador o la directora, o en reuniones conjuntas, donde se toman acuerdos, con relación a horarios de salidas, y demás temas de interés de los niños.

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

Un ejemplo concreto es el de las salidas fuera del hogar, ya sea a visitar familiares, o de actividades de esparcimiento con amigos u otras, en que los niños exponen sus deseos en cuanto a los horarios y la frecuencia de éstos.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?

Respecto del menú diario no, ya que este está pre definido.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?

Se busca un espacio especial para hablar con él, en privado, dándole mayor importancia, a fin de favorecer la comunicación y ésta es realizada principalmente por el educador que tiene más afinidad con el niño.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?

Si, ellos elijen la ropa que quieran usar, respecto a la compra en el comercio, cuando disponen de dinero para comprar ropa u/o calzado, ellos van con la directora y elijen lo que desean.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?

No, nunca se les ha asignado dinero.

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

Si, tienen su propia ropa y disponen de unos Lockers para guardarlas.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?

Si, al momento de ingresar son informados de las razones de su ingreso y el tiempo durante el cual permanecerán, como asimismo, se les informa acerca de cualquier modificación que resuelva el Tribunal.

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

Si, se celebran fechas importantes, como; cumpleaños, fiestas patrias, navidad, entre otras, en las cuales reciben apoyo de instituciones externas que colaboran con dicha actividad, estas celebraciones son solo entre los niños y personal del Hogar, no se incluye a la familia.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Resolución de conflictos

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

Descontrol de impulso, baja tolerancia a la frustración.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?

Entrevistas personales con los menores afectados.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?

Conversando la situación.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa

Anexo

Rutina Diaria

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

Se debe señalar que al momento de supervisión se encuentran 2 niños adolescentes que duermen en la residencia.

De acuerdo a lo que se informa por educador y entendiendo que la residencia está en proceso de cierre la rutina de los niños se ha modificado considerando principalmente la flexibilidad de los horarios en distintas actividades. La jornada comienza a las 07:45 hrs, realizan su aseo personal, desayunan y se trasladan a sus respectivos establecimientos educacionales. Se trasladan solos y caminando por cercanía. Regresan a las 16:00 horas.

No se visualiza ninguna actividad durante la tarde, al interior de la residencia. Realizan deporte (basquetbol y futbol) 3 veces a la semana y en banda instrumental a través del establecimiento educacional.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Participan y apoyan en labores de limpieza, lavar y secar loza, baños, orden de su pieza y artículos personales.

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

Relacionadas sólo con el orden y limpieza.

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

Dependiendo de la época del año. En invierno 1 hora $\frac{1}{2}$ y en verano se extienden considerando las cantidades de actividades deportivas y de recreación que se realizan a nivel comunal.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?

Deportivas como futbol y basquetbol, y banda instrumental a través de su establecimiento educacional.

Comentarios de lo Observado:

Si bien en la actualidad, existen sólo 2 niños adolescentes en la residencia de 15 y 16 años respectivamente, debiera existir una rutina establecida para ellos generalmente en las tardes donde se observó "tiempo muerto" el que debería ser utilizado en beneficio de los niños.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

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

De acuerdo a lo informado existe un convenio con Cesfam, donde los niños serían prioridad en atención. Habría pautas de ingreso y las evaluaciones son realizadas por consultorio de salud municipal.

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

Existe un registro y cada niño mantiene un cuaderno de control de salud que es manejado por los educadores de trato directo y encargadas de la residencia.

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

De acuerdo a lo informado existe un protocolo de atención, y en base al convenio que existe con centro de salud municipal, los niños tienen prioridad de atención. Articulación con salud.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?

Todos los niños se encuentran inscritos en el consultorio de salud municipal.

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

Generalmente por cuadros de resfrío.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.

De acuerdo a lo informado la articulación con Cefam.

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? ¿Están contempladas en algún protocolo?

Estas materias son trabajadas y bajadas a la comunidad de la residencia, por profesionales de la salud, a través de talleres realizados al interior de la residencia.

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

En su momento a través del Programa de integración, donde se les apoyaba principalmente con fonoaudiólogo. En la actualidad los niños que están en la residencia no necesitan apoyo especial.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?

Si, a través de una bitácora.

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	

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as 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?

Los niños reciben tres comidas diarias, desayuno a las 07:30 horas, once a las 16:30 horas y cena a las 19:30 horas, el almuerzo lo reciben en los respectivos colegios en que estudian.

En cuanto a si existe planificación del menú semanal, si, éste está a la vista en la cocina, donde se puede ver la minuta diaria, la cual es elaborada por nutricionista del CESFAM de Quellón, en base a las necesidades y requerimientos que necesitan los niños de acuerdo a su edad y necesidades nutricionales.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehusan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?

No presentan problemas en este sentido.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	2
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	
TOTAL NNA EN EL CENTRO	2

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?

Los procesos educativos de los niños son abordados por educadores de trato directo y profesionales de la residencia. Actualmente los dos niños residentes asisten regularmente a escuela básica municipal.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal 2

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal 2

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal 0

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?

No observado.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.

Si, los 2 niños de 15 y 16 años respectivamente, asisten regularmente a su establecimiento educacional.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)

Si bien, existe espacio físico adecuado, estos no se observan habilitados para la realización de tareas o actividades relacionadas con el estudio.

No existen computadores, tampoco libros o material bibliográfico.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?

El uniforme es gestionado por la residencia a través de subvención.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?

No existe participación de los padres en los procesos educativos de sus hijos. Esta tarea es abordada por los profesionales de la residencia.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?

Se les acompaña en cada una de las actividades que consideren importante. Y se les da libertad a elegir respetando sus gustos y preferencias.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?

De acuerdo a lo informado, en su momento había niños con necesidades educativas especiales, pero en ningún momento se coordinó o realizaron actividades de capacitación para trabajar y abordar el trabajo con ellos.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 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 niños/as?

Existe un buzón de reclamos y sugerencia a la vista, donde los niños realizan sus reclamos. De acuerdo a lo informado estos están orientados a la comida y vestimenta.

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

No

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del 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, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	
Comentarios de lo Observado: En la Residencia no existe un libro para reclamos o quejas, solo hay un buzón de reclamos que es revisado por la Supervisora Técnica del Sename, en la cual la directora no tiene ninguna incidencia, y que es revisado cada dos meses.		
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Se realiza Operación Daisy, además, a través de bomberos se ha instruido respecto de la prevención en caso de terremoto y maremoto.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?

En el mes de noviembre del año 2011, en la cual participaron los niños, educadores y bomberos.

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

No cuenta con dicho informe.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?

Si, éste es realizado por la Institución colaboradora, que es la Corporación Municipal de Educación, salud y atención al menor.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?

En la Residencia no, solo los registros que lleva la Corporación Municipal.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?

No existe.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Si.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?

Si, cuenta con dos salidas de emergencia, cumpliendo solo una de ellas su función.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?

Si, cuenta con 3 extintores.

Comentarios de lo Observado:

Los extintores se encuentran en el 2do piso de la residencia, debido al mal uso que le dieron los niños en alguna oportunidad, por lo cual no están cumpliendo su función de emergencia, debido a que no están a la vista en caso de ser requeridos.-

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS	X				
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)			X		
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)			X		
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)	X				
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)			X		
ATENCION DENTAL				X	
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION			X		

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido? Si.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara? Si.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia? Si.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

No puede decir si le molesta algo.

5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro

Todo Bien, nada malo.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Si, por ejemplo si se arranca se le castiga una o dos semanas sin salir.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

A las 8:00 se levanta, ducha, toma desayuno y va a clases. A las 16:00 vuelve a la residencia y ve TV, si le toca taller de batboll va. Después duerme un rato en la tarde, cena y se acuesta.

8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?

Recibe 4 comidas, las cuales son suficiente, y en caso de quedar con hambre si puede pedir más.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar? Si.

10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?

Si, se lo entregan sus familiares y lo gasta en cigarros.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)?. ¿De qué forma?

Si, en charlas.

12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?

Si, con una once, la última actividad fue la despedida de uno de los menores residentes.

Comentarios de lo Observado:

Se ve que es un niño inseguro, con falta de personalidad y desorientado con lo que pasara con su futuro.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Residencia Cumelen Ancud”**

FECHA DE LA VISITA: 26/06/2012/

HORA INICIO: 10:30/

HORA TÉRMINO: 13:00/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Marcos Velásquez M.	Seremi	Seremi de Justicia	
Carolina Vega B.	Planificación y Control de Gestión	Seremi de Justicia	
Johana Schulbach D.	Directora PIB Puerto Montt	Representante de colaborador acreditado	
		Representante de la sociedad civil	
		Representante del mundo académico	
Carol Calzadilla O.	Asistente Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Lorna García B.	Consejera Técnica	Representante del Poder Judicial.	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)	X					
COMEDOR	X					
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)	X					
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)	X					
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA	X					
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA	X					
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			

Comentarios de lo Observado:

En la residencia hay un menor infractor de ley, el cual ha ocasionado diversos problemas inconvenientes para el hogar, por ejemplo provoco un incendio afectando dicho lugar, robo y amenaza a otro menor debiendo ser cambiado de sección. Dicho menor infractor llego derivado desde Quellón sin informe el cual ha sido solicitado en diversas ocasiones sin respuesta, además de pedir su egreso por más de un año.

En general el hogar es un lugar bastante cálido, además de apreciarse una preocupación constante por parte del equipo así los menores.

No existe un lugar destinado exclusivamente para la realización de visitas.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso?

Las compras se realizan mensualmente, las cuales consisten en cepillos de dientes, pasta de dientes, shampoo, bálsamo, jabón, cloro, detergente, etc.

¿Se ve aseado el centro? Si

¿Se ven aseados los NNA? Si

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		2 asistente 1 sicólogo 13 educadores
Existen encargados de caso por niño	x		1 directora 1 sicólogo 1 administrativo 1 asistente

Se realizan reuniones con el equipo técnico, para evaluación de caso de los niños.

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido 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 han realizado capacitaciones, sin embargo, es necesario mas capacitaciones por la condición de los niños que atienden.

La última capacitaciones fueron durante el mes de Abril y consistieron una en autocuidado de un día y la otra en primeros auxilios de la misma duración, ambas certificadas.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?

Si

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

C. 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.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	x	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	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 (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Comentarios de lo Observado:		
<p>En relación a la revisión de carpetas con los informes, documentación y síntesis de la intervención psicosocial de los niños(as) y adolescentes con sus familias, es destacable señalar que esta Residencia siempre ha cumplido en forma satisfactoria con esta responsabilidad, y con los requerimientos desde el tribunal de Familia, lo que ha sido observado en cada visita semestral que se realiza desde el Tribunal.</p>		
Recomendaciones:		
1.		
2.		
3.		
4.		

D. 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

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?

Se atienden a 17 niños y adolescentes y el 100% de ellos son derivados a través de Medidas de Protección de los Tribunales de Familia de Puerto Montt, Quellón, Ancud y Osorno.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA?

Si, a través del Proyecto de funcionamiento del Programa.

¿Está determinado según las edades?

Existen dos grupos, uno de 5 a 12 años y el otro grupo de 13 a 20 años de edad.

¿Quién está a cargo?

Directora, ETD del grupo y Profesionales.

¿Dónde está regulado? Esta regulado en el Proyecto de funcionamiento.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Esta a cargo de la Directora, ETD y Asistente Social o Psicólogo según corresponda.

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

Si, lo realiza la Directora y cada ETD.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, 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, a través de las entrevistas con Psicólogo, Asistente Social, ecónomo, secretaria, según corresponda.

5.a.- 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?

Con ETD, ya que es la persona que permanece mas tiempo con los niños y adolescentes.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

En el Proyecto de funcionamiento, la rutina diaria se encuentra en la entrada de las habitaciones de los dos grupos y para los adultos lo entrega la Secretaria si es requerido.

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

1º Al momento del traslado es recibido por la Directora del Programa, entrevistándose con ella y la Dupla Psicosocial para recoger antecedentes del niño o adolescente.

2º Entrevista personal a cargo de la Directora del Programa para darle la bienvenida.

3º Se presenta al grupo que por su edad le corresponde, dándole a conocer las funciones de cada miembro del equipo, presentándole además a sus compañeros individualmente y ETD de turno. Los ETD los ubican en su habitación, se les enseña donde pueden guardar sus artículos personales, se les da a conocer la rutina diaria y son incorporados a las actividades normales del grupo.

4º Son incorporados al sistema de educación formal, son inscritos en el sistema de salud.

5º Dentro de la primera semana le hacen una once de bienvenida con todos los niños y adolescentes.

Comentarios de lo Observado:

Se establece entrevista con Asistente Social e incorpora antecedentes Psicólogo cuando es requerido.

Recomendaciones:

1. Definir claramente perfil de ingreso de niños y adolescentes, ya que actualmente han ingresado con otras causales.
2. Debiesen participar en las reuniones semanales ETD, ya que solo participa el equipo profesional y administrativo.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral?

Psicóloga realiza evaluación de las necesidades Psicológicas y afectivas de los niños y adolescentes y los que cuentan con grupo familiar se visitan sus domicilios para conocer sus realidades.

¿Con qué instrumentos?

Esta información se ve reflejada en los registro de intervención.

¿Quién la realiza?

Psicóloga y Asistente Social realizan la evaluación integral.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el sicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?

Existe el Informe Social, El Informe Psicológico, Certificado Medico, Evaluación del Proceso pedagógico y en el registro de intervención se incorporan las entrevistas con el niño, la familia, las gestiones y los resultados y observaciones de la intervención.

Comentarios de lo Observado:

Se explicita cada intervención que se realiza con los niños y adolescentes en las carpetas individuales.

Recomendaciones:

1. Faltan más instancias de encuentro entre ETD y profesionales (AUTOCUIDADO), con el objeto de realizar contención del equipo.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?

La dupla Psicosocial y es revisado por Directora luego de su elaboración para su aprobación y/o modificación de antecedentes.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica?

Desde el ingreso hay dos meses para elabora el Informe Social, el Informe Psicológico dependerá de la fecha que tenga el ultimo informe evacuado.

¿Existen Planes de Intervención Individual? Si

¿Quién los diseña? Directora y Dupla psicossocial

¿En qué consisten?

Diagnostico de los derechos vulnerados, objetivos, actividades programadas, resultados esperados, tiempo de intervención, evaluación del PII: cada tres meses se elabora un Informe situacional de permanencia, el cual se despacha a los a Tribunales de Familia.

¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?

Diagnostico de la situación de vulneración de derechos: El niño es víctima de abandono paterno, como también de maltrato psicológico y negligencia de la madre respecto a sus cuidados, exponiéndolo a diversas situaciones de riesgo.

A pesar de lo anterior, XXX presenta un desarrollo psicológico normal para su edad con un Nivel Intelectual de Normal Lento.

El Tribunal de Familia resuelve en Marzo del 2012 que se rechaza la petición formulada por el Servicio Nacional de Menores, tendiente a que el niño XXX fuera declarado susceptible de ser adoptado.

Objetivos del Plan de Intervención: Asegurar la satisfacción de necesidades básicas y promover el bienestar del niño.

- Asegurar la asistencia del niño al sistema de enseñanza regular.
- Asegurar la satisfacción de necesidades afectivas del niño.
- Promover el adecuado estado de salud.
- Asegurar la participación del niño en actividades lúdicas y recreativas.
- Brindar espacios de reparación del daño generado por situaciones de maltrato psicológico y negligencia.

Actividades programadas y responsables: Asistencia diaria a la Escuela Anexa.

- Asistencia Social participa como apoderada del niño.
- El niño es cubierto diariamente en la satisfacción de necesidades básicas.
- Atención psicológica individual y grupal.
- Realización Controles Médicos.
- Participación del niño en actividades recreativas diversas, incluyendo asistencia a entrenamientos y campeonatos del Club de Baby Football Huracán.

- Participación del niño en actividades de la vida diaria.
- Apoyo pedagógico realizado por Educadores de trato Directo.

Resultados esperados:

- El niño presenta avances significativos en su desarrollo.
- Demuestra aprendizajes significativos.
- Presenta estabilidad emocional y su salud mental se observa conservada.
- Se mantiene con adecuado estado de salud.

Tiempo estimado de intervención: Marzo de 2012 a Marzo de 2013.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?

Dupla Psicosocial con Directora en reuniones técnicas semanales, recogen y discuten antecedentes de los niños y adolescentes atendidos en la residencia.

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

1º Asegurar la satisfacción de necesidades básicas y promover el bienestar del niño.

2º Asegurar la asistencia del niño al sistema de enseñanza regular.

3º Asegurar la satisfacción de necesidades afectivas del niño.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

En el caso que el niño cuente con grupo familiar o con figura significativa (quien debiese visitarlo una vez por semana), además de citaciones con Dupla psicosocial, visitas al niño en residencia y salidas del niño dependiendo de su situación familiar.

4.- ¿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 (carpetas individuales).

El PII se elabora en el mes de ingreso del niño a la residencia, tal como lo indica la matriz lógica del Proyecto de funcionamiento, además todos los niños y adolescentes cuentan con carpetas individuales.

Comentarios de lo Observado:

El PII se elabora dentro de los plazos establecidos en el Proyecto de funcionamiento.

Recomendaciones:

1. En la elaboración y evaluación del PII, sería importante incorporar la opinión de los ETD

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado?

Informe Social y entrevistas con el grupo familiar.

¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?

En el Proyecto de funcionamiento existe un protocolo de trabajo con familia.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol?

Hay un programa de trabajo con familia, se les plantean los objetivos, ciertos resultados esperados, objetivos y por ejemplo talleres para padres.

¿Quién está cargo del contacto con la familia? Equipo Psicosocial

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar?

El PII individual también considera el ámbito familiar y comunitario.

¿En qué consiste?

- En favorecer el contacto del niño o adolescente con su grupo familiar.
- Intervenir en las relaciones filial/parental para mejorarlas.
- Realizar evaluación psicosocial y de habilidades parentales para evaluar egresos.

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

Los niños disponen de apoyo psicológico permanente, actividades recreativas dentro y fuera de la residencia, porque en su situación requieren mayor atención profesional. En caso de niños sin contacto con la familia por haber sido declarados susceptibles de ser adoptados se encuentran en

intervención con Programa PRI, organismo de Unidad de Adopción de SENAME para su preparación por la situación de abandono y proceso adoptivo.

Comentarios de lo Observado:

Por la dispersión geográfica de los domicilios de los niños y adolescentes de la residencia, se hace difícil el contacto permanente con algunas familias.

Recomendaciones:

1. Incorporar nuevas estrategias para el contacto más permanente con las familias.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Existe un libro de crónicas diarias en donde los tíos registran cada situación sucedida en forma diaria.

En sesiones de tratamiento individual o grupal se generan espacios de conversación y promoción de las opiniones de los niños y/o adolescentes acerca de temáticas de interés o de su propia vida en la residencia.

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

Los mecanismos han sido establecidos a través del contacto directo con los niños en el día a día.

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

Asistencia a audiencia reservadas con el Juez de Familia, manifestar sus opiniones en sesiones de terapia, reuniones de los niños con equipo psicosocial.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?

Si existe conocimiento de ciertos alimentos que a los niños no les agrada comer, pero que deben ser necesarios en su dieta alimenticia; en estos casos, se trata de lograr acuerdos y compensar esas comidas no tan buenas con otras que a ellos les gusten.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?

A través de talleres, mediante tarjetas de anticipación para apoyar el lenguaje no verbal en atención a la imposibilidad de muchos de los niños de expresarse verbalmente, se capacita a los tíos para cumplir esta tarea.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?

Si se les permite escoger su ropa; los más grandes pueden salir a comprar su ropa acompañada de una tía. No corresponde esta elección cuando se trata de uniformes escolares.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?

Nunca se ha realizado.

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

Si la tienen en forma individual en sus dormitorios.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?

Se les informa de las razones de su ingreso y permanencia en la institución mediante entrevista con las profesionales del centro. (Asistente social y psicóloga)

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

Se celebran fechas relevantes como: Día del Niño, Aniversario de la Residencia, Cumpleaños de cada uno de los niños, Navidad, Año nuevo, Fiestas Patrias, actividades en que se intenta incorporar a los padres.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Resolución de conflictos

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

Burlas, agresiones verbales y físicas entre los niños. Con el personal de la institución no ocurren situaciones, está controlado, pues tiene clara conciencia que la agresividad es parte de la

sintomatología que se espera puedan presentar mientras permanezcan dentro del sistema proteccional y en atención a cada problemática en particular.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?

Se aplica el reglamento interno, el cual es conocido por los niños al momento de su ingreso. Las medidas que se aplican son: quedarse sin televisión, costarse mas temprano, no asistir al taller, hacer la cama del resto de sus compañeros.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?

Se conversa con los menores por separado, haciéndoles ver sus errores.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa

- Incumplimiento de horario: hacer camas
- Contestar de mala forma: lavar ropa a mano por una semana
- Agresiones físicas o verbales entre compañeros: disculpas públicas y lustrar zapatos de todos
- No asistir a cumpleaños: sin consumir menú cumpleaños (torta, bebida, completo)
- Cambiarse de dormitorio sin autorización: picar leña 1 semana
- No realizar aseo: aseo por una semana
- Sacar documento de la residencia: limpiar el patio
- Robar documento de la residencia y/o tíos: reconocer su falta delante de sus compañeros y devolver lo robado y realizar el aseo del baño en la tarde por 1 semana
- Mal comportamiento en la escuela: reunión con familia y ordenar bodega.

Rutina Diaria

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

La rutina comienza a las 07:00 hrs, con supervisión de un educador, especialmente en la rutina del baño, entendido por sus capacidades diferentes se les dificulta más de lo debido la actividad. Se les proporciona el desayuno. Luego realizan alguna función relacionada con el orden de su ropa y dormitorio. La entrada a sus respectivos establecimientos educacionales comienza a las 08:30 hrs. regresan almorzar a la residencia. El traslado es realizado por furgón del establecimiento. En la tarde realizan alguna actividad lúdica. A las 17:00 hrs. se les entrega la once y a las 19:00 hrs. cenan.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Si bien existe una rutina diaria con normas establecidas, a cada niño se le da la libertad de realizar la actividad que requieran, entre ellas, escuchar música, ver televisión, bailar. En lo posible tratan de que los niños realicen actividades simples relacionadas con el orden de su dormitorio, útiles personales. Al respecto no se les exige, existe flexibilidad atendido a las condiciones de los niños.

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

En caso de emergencia al interior de la residencia se les entregan responsabilidades a quienes están más capacitados, colaborando a aquellos que poseen más dificultad para entender las instrucciones.

Aseo de sus dormitorios y baños, lavado de ropa interior en temporada de verano.

Aseo en general. El educador informante señala que en época de primavera verano realizan trabajos de jardinería, como recoger el pasto entre otros, por lo cual se les premia.

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

Alrededor de una hora diaria y dependiendo de las condiciones climáticas. Entre las actividades están el futbol, cicletadas, caminatas por la costanera, mirar televisión, escuchar música. Los días viernes se realizan clases de música donde se utilizan los instrumentos musicales que se encuentran en la residencia.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?

Es relativo ya que depende de los horarios y días en que se realicen las actividades fuera de la residencia. Entre ellas está la Escuela de futbol, actividad que se realiza frente a residencia, los días y horarios varían de acuerdo a la temporada. (Invierno – verano). Participan de talleres de artesanía entre otros.

Comentarios de lo Observado:

Los educadores de trato directo informante se aprecian a gusto en su lugar de trabajo y con alto grado de compromiso y motivación. Se aprecia comunicación fluida entre ellos y un clima de respeto.

Recomendaciones:

1. Se sugiere mayor articulación entre la red comunal, para gestionar a nivel de DEM, CESFAM, red infancia u otros organismo colaborador para la realización de actividades físicas, recreativas, al interior de la residencia.
2. Se sugiere aumentar coeficiente de personal, especialmente durante las noches, ya que sólo se queda una persona (“RONDIN”) al cuidado de 13 niños, 10 de ellos discapacitados con tratamiento medicamentoso, lo que dificulta aún más en caso de emergencia.

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso?

No se realizan chequeos. Se informa que los niños son derivados desde el tribunal pero sin antecedentes de salud en caso de enfermedad anterior, o diagnóstico. (Se revisa ficha de ingreso que manejan los educadores de trato directo y solo se aprecian antecedentes personales, no se aprecia un ítem donde se incorpore diagnóstico e historial de salud).

¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro?

A la totalidad de los niños se les realizan sus chequeos de rutina en el consultorio de salud. Aquellos niños que se encuentran con Psiquiatra infantil son atendidos en el hospital de Puerto Montt.

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

Existe un registro que se encuentra en oficina de dirección de la residencia pero que los educadores de trato directo no tienen acceso. A ellos se les entrega la información precisa al tratamiento que deben llevar (hora y medicamento que deben suministrar a los niños).

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

Al parecer existiría articulación con el centro de salud, lo que permite en caso de emergencia una atención oportuna a aquellos niños que lo requieran (ambulancia por algún cuadro de epilepsia o descompensación, que sobrepase el accionar de los educadores, traslado de algún niño). De igual forma los medicamentos son entregados a través de atención primaria de salud.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?

La totalidad de los niños se encuentran inscritos en el consultorio.

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

Si bien la mayoría de los niños se encuentra con su tratamiento medicamentoso, manteniendo su estabilidad, en oportunidades se requiere del traslado de los niños al centro de salud. (Epilepsia)

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.

No existe protocolo de derivación, ya que de acuerdo a lo que se informa la respuesta a las urgencias son en forma inmediata por el centro de salud. La atención dental es realizada en el consultorio.

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? ¿Están contempladas en algún protocolo?

No se trabajan temas sobre salud preventiva. De acuerdo a lo informado los educadores de trato directo son los que en su rutina diaria y contacto más permanente con los niños tratan de abordar estos temas. / Higiene principalmente. Tampoco reciben capacitación por parte del equipo de profesionales de la residencia o la intervención de otro organismo que aborde estos temas, y que maneje el trabajo con niños con necesidades educativas especiales.

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

En forma diaria, y de acuerdo a las habilidades personales del equipo de educadores de trato directo.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?

De acuerdo a lo observado, se encuentra a la vista (en comedor) el tratamiento que debe llevar cada niño y que es suministrado por los educadores.

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

Comentarios de lo Observado:

Si bien los educadores de trato directo, realizan su trabajo de acuerdo a sus habilidades personales, se sugieren algunas mejoras al respecto.

Recomendaciones:

1. Articular con redes de salud local, asesorías o capacitaciones dirigidas al equipo de trabajo, principalmente en el manejo de conflicto, salud preventiva (alimentación, salud sexual, reproductiva entre otros temas relacionados, considerando los distintos grados de discapacidad de los niños de la residencia.
2. Generar mejoras, relacionadas con la seguridad en el traslado de los niños que deban realizarse exámenes y controles médicos en hospital de Puerto Montt ya que generalmente va solo un educador con el niño y su traslado es en bus.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as 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?

Cuenta con 4 comidas diarias:

Desayuno (07:30 a 08:00 AM), Almuerzo (13:00 hrs), Once (17:00 hrs.) y Cena (19:30 hrs.)

Cuentan con apoyo de nutricionista para las minutas de comida.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehusan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?

No siempre es posible que se repitan las raciones; pero se entregan todas las raciones iguales para los niños. En este centro no existen niños que rechacen la alimentación.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	17
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>17</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?

Al momento de la supervisión la totalidad de los niños se encuentran asistiendo regularmente a su establecimiento educacional. En su mayoría asisten a escuela diferencial San Carlos y otro porcentaje a Escuela Anexa de Ancud. Sólo un niño incorporado recientemente, con trámites para ingresar a la escuela Anexa.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal: 17

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal: 17

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal: 0

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?

En la ficha de ingreso se visualiza la historia educacional de los niños.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.

Los 17 niños de la residencia cuentan y tienen acceso a establecimiento educacional en concordancia con su edad y aptitudes.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)

Existe un espacio destinado a sala de estudio y recreación. No existen computadores, tampoco biblioteca. Sin embargo el apoyo de los educadores de trato directo es sistemático.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?

La totalidad de los gastos para el uniforme escolar de los niños es cubierta por la residencia.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?

La totalidad de los padres de los niños, completamente ausentes en los procesos educativos de sus hijos. El rol lo asumen las educadoras de trato directo o las asistentes sociales de la residencia.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?

Acompañándolos en todas aquellas actividades las que en su mayoría son recreacionales.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?

Al interior del centro sólo y de acuerdo a las habilidades personales de las educadoras de trato directo, fuera de la residencia lo que les pueda entregar el establecimiento educacional.

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Generar instancias de coordinación con redes locales para incorporar espacios y rutinas donde se trabaje al interior del establecimiento principalmente intereses y habilidades personales de cada niño.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 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 niños/as?

Sólo un buzón de sugerencia ubicado en dirección del establecimiento.

Los niños manifiestan su malestar sólo en voz alta.

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

No

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas		x
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		x
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		x
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar		x

reclamos o quejas		
Establece tiempos máximos de respuesta		x
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		x
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		x
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones:		
1. Se debe crear un libro de reclamos y sugerencias que esté a disposición y a la vista de usuarios, personal y público en general.		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Cuentan con Plan de Emergencia con asesoría técnica en esta área, todos manejan esta información.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?

Se realizó simulacro de incendio en día martes 05 de Junio de 2012 en el horario de la tarde.

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

Existe un informe de medidas de control de riesgos de Asociación Chilena de Seguridad de fecha 01 de Abril de 2012.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?

Se realiza la revisión de cada ítem en forma regular. En la visita se visualizan los accesos adecuados, con espacios de recreación, mobiliario adecuado que no presenta riesgo para los niños.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?

No existe en forma individual en cada carpeta. Si en forma especial para los niños que presentan un grado mayor de discapacidad física, motora e intelectual, realizándose arreglos en la infraestructura para el uso de sillas de ruedas, u otras formas de movilidad.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?

Existe Plan de Emergencia del año 2012.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

Se han realizado talleres con este objetivo.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?

Cuentan con dos salidas de emergencia que van directamente al patio de atrás, que es un sitio amplio; además estas salidas están cercanas a los dormitorios de los niños.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?

Cuentan con extintores en buen estado, cada grupo cuenta con un extintor.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION		x			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS	x				
VESTUARIO Y CALZADO	x				
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		x			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)	x				
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)	x				
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)	x				
ATENCION DENTAL	x				
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.	x				
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION	x				

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?

Cuando se llega a la Residencia hay una buena recepción, hacen sentirse acogidos, no hubo problemas en ese sentido.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?

Nunca me señalaron las normas. Quizás porque éramos muy niños; las fuimos aprendiendo dentro del hogar.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?

Por los niños y por las tías sienten que los quieren y son respetados. Pero en ocasiones no se sienten escuchados por las tías de trato directo cuando quieren plantear un problema.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

Pedir hablar con la directora, la que es muy cercana a nosotros y siempre está dispuesta a atendernos.

5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro

Lo mejor es que los niños y jóvenes se llevan bien y también con los tíos y tías. Lo peor es cuando

se castiga a los niños por que se pelean, los castigan sin televisión, sin salir a jugar la patio.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Cuando ha ocurrido se nos informa porque estamos castigados, pero no informa el tiempo de duración del castigo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Nos levantamos a las 7 de la mañana, ducharse, vestirse, hacer la cama, buscar la mochila, tomar desayuno e ir al colegio. Al mediodía a almorzar en la residencia y en la tarde volver al colegio. Luego vuelvo a tomar once, jugar con los niños, cena y a dormir.

8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?

Se dan 4 comidas diarias; con una buena cantidad, es posible repetirse, pero no creo que sea necesario.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar? Si dependiendo de la edad.

10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?

Si por supuesto, cuando a veces hacemos alguna ayuda extra a los tíos, en trabajos de carpintería, así compro ropa, pañales, dulces. Pero solo los que somos más grandes, ya mayores.

Nuestras pensiones son depositadas por las tías en libretas de ahorro.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)? ¿De qué forma?

Con la psicóloga se realizan talleres de estos temas.

12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?

Se celebran los cumpleaños en forma individual, la Navidad y Fiestas Patrias. La última actividad fue un cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Centro Residencial Calbuco”**

FECHA DE LA VISITA: 27/06/2012/

HORA INICIO: 12:15/

HORA TÉRMINO: 14:00/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Marcos Velásquez M.	Seremi	Seremi de Justicia	
Carolina Vega B.	Planificación y Control de Gestión	Seremi de Justicia	
Johana Schulbach D.	Directora PIB Puerto Montt	Representante de colaborador acreditado	
		Representante de la sociedad civil	
Nicole Chaigneau V.	Secretaria Académica Psicología USS	Representante del mundo académico	
Carol Calzadilla O.	Asistente Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Verónica Paredes G.	Consejera Técnica	Representante del Poder Judicial.	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)				X		
COMEDOR				X		
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE			X			
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO				X		
ÁREAS VERDES					X	
LAVANDERÍA					X	
CALEFACCIÓN				X		
VIGILANCIA				X		
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS						X
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)						X
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X

Comentarios de lo Observado:

- Los dormitorios son helados, con olor a humedad y sin closet.
- El comedor es chico en relación a la cantidad de menores que viven en la residencia.
- La residencia cuenta con 2 baños de los cuales hay uno con candado, dado que esta tapado y sin uso con muy mal olor al solicitar que sea abierto para mirarlo, el otro baño se encuentra cercano a la cocina y no cuenta con cortina de baño la ducha. Es decir, existe un baño para los 19 menores.
- La residencia cuenta con 24 menores, sin embargo, el espacio no es acorde a la cantidad existente, cada pieza tiene 3 a 4 menores.
- En el hogar habita una menor con su guagua de 1 año, la cual duerme en una cama que cuenta con protección para la edad de esta.
- No cuenta con lavandería.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Tener claridad de los niños que se encuentran en el hogar, ya que al consultar por la cantidad que hay, nos informaron que son 22, sin embargo, al contar las camas solo habían 19, al consultar nuevamente por los 2 menores que faltaban, se informo que se encuentran fugado. 2. Contar con manipuladora de alimentos el día domingo.						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?

Consiste, en cloro, shampoo, jabón, desodorante, materiales de aseo en general. El recinto se ve aseado.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño		X	

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido 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.

Terapia de reparación, duración 6 horas con certificación realizado el 24/04. Además de capacitaciones internas para los tíos de trato directos.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?

Los educadores más antiguos que son 3 han recibido, los mas nuevos que son 6 mas manipuladora no.

Comentarios de lo Observado: - La directora no maneja claramente la información tanto del hogar, como de las personas que trabajan en él. No se ve seguridad en su trabajo. - Poca cantidad de tíos en relación a la cantidad de menores que viven en el hogar, ya cuenta con 1 tío de 8:00 a 16:00 y otro de 16:00 a 24:00. En caso de emergencia que hace un adulto con 19 niños.

- Las entrevistas son realizadas por la psicóloga en otras dependencias debiendo salir de la residencia, quedando la tía de parto directa solo mas la asistente social.
- No cuentan con leña, al consultar informaron que ya solicitaron pero que el camión aún no llegaba, debiendo pedir a otro jardín.

Recomendaciones:

1. Contar con una residencia, con espacio suficiente para la cantidad de menores.
2. Mayor cantidad de personal de trato directo, que permanezca con los menores.
3. Que las personas encargadas del centro se encuentren en la residencia y no en otro lugar, tanto para realizar las entrevistas como para contar con la información, mas a la mano.

C. 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.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	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 (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		X
<p>No existe protocolo escrito. La señalética está presente en la residencia</p>		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Existen algunas carpetas individuales que no contienen información de atenciones psicológicas especializadas en otras instituciones (Ejemplo: Rit 128-09 del Juzgado de Calbuco, atención en CAVD y centro" Melipulli"). 2.-En carpetas individuales de niñas con internación de más de 2 años, no se consignan aspectos educacionales. 3.-El registro de visitas no está consignado en las carpetas individuales. 		

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

D. 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

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?

Se atienden a 23 NNA y el 100% de ellos son derivados a través de Medidas de Protección de los Tribunales de Familia de Puerto Montt, Quellón, Calbuco y Maullin.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA?

No hay reglamento de acogida.

¿Está determinado según las edades?

Existen dos grupos, uno de 6 a 10 años y el otro grupo de 11 a 21 años de edad.

¿Quién está a cargo? Directora y Equipo Psicosocial.

¿Dónde está regulado? No hay reglamento de acogida.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Esta a cargo de la ETD de turno.

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

Si, lo realiza la Directora y cada ETD.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, 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, a través de las entrevistas con Psicólogo, Asistente Social, en las áreas de educación, salud, recreativo, alimentación, vestuario, según corresponda.

5.a.- 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?

Con Dupla Psicosocial.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

No están escritas, se socializan a través de las conversaciones cotidianas.

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

1º Al momento del traslado es recibido por la Directora del Programa, entrevistándose con ella y la Dupla Psicosocial para recoger antecedentes del niño o adolescente.

2º Presentación a las ETD de turno. Los ETD los ubican en su habitación, se les enseña donde pueden guardar sus artículos personales, se les da a conocer la rutina diaria y son incorporados a las actividades normales del grupo.

3º Presentación en el colegio al que asistirá.

4º Son presentados al grupo que por su edad le corresponde.

5º Incorporación al CESFAM y al Hospital.

Comentarios de lo Observado:

Se establece entrevista con Asistente Social e incorpora antecedentes Directora cuando es requerido.

Recomendaciones:

1. Definir rutinas, normas de funcionamientos, entre otros, para que sean conocidas y socializadas en forma escrita.
2. Debiesen participar en las reuniones semanales ETD, ya que solo participa el equipo profesional y administrativo.
3. Por espacio del recinto, las oficinas del equipo profesional, se encuentra ubicado en otro sector de la ciudad, por lo tanto se estima necesario que a la brevedad revertir esta situación, ya que ante cualquier requerimiento deben permanecer junto a los niños.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral?

No existe un documento escrito con esta información, pero todas las necesidades se incorporan en el PII.

¿Con qué instrumentos? Esta información se ve reflejada en el PII.

¿Quién la realiza? Directora, Psicóloga y Asistente Social elaboran el PII.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el sicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?

Toda la información que se obtiene, queda registrada solo en el registro de intervención.

Comentarios de lo Observado:

Se explicita cada intervención que se realiza con los niños y adolescentes en las carpetas individuales, a través de los registro de intervención.

Recomendaciones:

1. Faltan más instancias de encuentro entre ETD y profesionales (AUTOCUIDADO), con el objeto de realizar contención del equipo.
2. Es importante diseñar registro específicos (instrumentos) con respecto a las áreas señaladas anteriormente, ya que solo se registra en carpetas la intervención.
3. Falta el conocimiento del Proyecto de funcionamiento por parte de algunos miembros del equipo, ya que no manejan información sobre la Matriz lógica.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?

La dupla Psicosocial y Directora

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica?

No existe una evaluación diagnóstica, pero con los antecedentes que se recogen en el primer mes se elabora el PII.

¿Existen Planes de Intervención Individual? Si

¿En qué consisten?

Diagnostico de la situación actual, objetivos, actividades programadas, resultados esperados, tiempo de intervención, evaluación del PII: cada tres meses se elabora un Informe situacional de permanencia, el cual se despacha a los a Tribunales de Familia.

¿Quién los diseña? Directora y Dupla psicosocial

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual?

Entrevistas con Psicólogo, con Asistente Social, con Profesor jefe. En el ámbito de salud se monitorea la situación actual, se trabaja con ETD, no se realiza evaluación de PII, solo se evalúa en reuniones técnicas pero no queda en registros ya que no hay libro de reuniones.

¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos?

No se evalúa el cumplimiento de objetivos del PII.

¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?

La Directora cumple funciones desde el mes de marzo del presente año, la Asistente Social desde mayo del presente año y la Psicóloga hace un año aproximadamente, por lo tanto es un equipo nuevo que no maneja técnicamente el Proyecto de funcionamiento.

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

1º Fortalecer habilidades sociales y autocuidado en el niño.

2º Reforzar vinculo afectivo con adultos significativos.

3º Incorporación a tratamiento neurológico del niño.

4º Reparación del daño.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?

Dos veces al mes como mínimo, los niños tienen salidas, pero con autorización del Tribunal correspondiente, también se reciben visitas en el hogar, contactos telefónicos, salidas quincenales con pernocta, así como también evacuar Informes al Tribunal de acuerdo a cada caso.

4.- ¿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 (carpetas individuales).

El PII se elabora entre el mes de ingreso y el segundo mes de permanencia del niño y todos cuentan con carpetas individuales.

Comentarios de lo Observado:

El PII se elabora, sin embargo existen serias dificultades técnicas con respecto al cumplimiento de objetivos de intervención, ya que no existe evaluación de los PII.

Recomendaciones:

1. A la brevedad incorporar evaluación del PII, incorporando también la opinión de los ETD.
2. Las reuniones técnico-administrativas que sean semanales, ya que son quincenales.
3. Crear libro de actas de reuniones técnico-administrativas, ya que solamente se toman apuntes.

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?

Psicóloga elabora evaluación, con énfasis en competencias parentales, además existe un registro de visitas de las familias donde se registran las observaciones y compromisos, pero esta información no se adjunta a las carpetas.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol?

Directora entrega lineamientos y además se contacta con las familias, se hacen todas las gestiones para que los niños estén el menor tiempo posible en la residencia.

¿Quién está cargo del contacto con la familia? Equipo Psicosocial

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar?

El PII individual también considera el ámbito familiar y comunitario.

¿En qué consiste?

Potenciar rol parental en ambos padres.

Fortalecer vínculo afectivo entre el niño y sus padres.

Incorporación en redes sociales.

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

Familia sustituta

Susceptibilidad de adopción

Actividades recreativas y deportivas los fines de semana en la residencia.

Comentarios de lo Observado:

Por la dispersión geográfica de los domicilios de los niños y adolescentes de la residencia, se hace difícil el contacto permanente con algunas familias.

Recomendaciones:

1. Incorporar nuevas estrategias para el contacto más permanente con las familias.
2. Se sugiere que los compromisos con las familias estén en las carpetas individuales.
3. Mejorar la bitácora que considera las visitas de las familias, la cual esta en muy mal estado, se necesita incorporar un libro foliado.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se trabaja con colegios técnicos para que egresen con habilidades técnicas que les permitan desenvolverse a futuro. Tienen además talleres vocacionales y de habilidades.

Se realizan entrevistas de orientación cuando requieran.

A la adolescente que se encuentra en la residencia con su hija, se le entregan elementos en habilidades parentales y vínculos con tareas en relación a su hija.

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

Se realizan entrevistas específicas cuando los niños lo requieren.

Se reúne el equipo con todos los niños una vez al mes y cada 15 días con las monitoras.

Los días viernes se reúne en la residencia el equipo técnico.

La psicóloga tiene dos entrevistas establecidas por día y además se planifica cuando ellos lo requieran. (La profesional trabaja jornada completa, en recinto de la costanera)

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

Cuando solicitan permiso se les pregunta si se lo merecen y encuentran que pueden salir. Nunca se les niega una salida decidida por tribunal.

Se les da constante retroalimentación positiva y negativa.

Cuando están con dudas se acercan y preguntan, conversan por la forma en que son desarrolladas las visitas, cómo se sintieron y se conversan decisiones respecto a ellas.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?

No, las minutas son elaboradas por nutricionista y los niños no deciden sobre ellas.

Una vez por semana les preparan algo dulce y ellos en general se ven conformes con el alimento. Les hacen pan amasado a diario.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?

Ningún niño actualmente presenta estas dificultades. La bebé que se encuentra en la residencia se da a entender.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?

Ellos eligen su ropa. Se les acompaña a comprar cuando tienen dinero para su ropa, por ejemplo a partir de las pensiones de invalidez. Siempre salen acompañados y se define qué niños no pueden salir juntos. Generalmente los acompaña un niño mayor a comprar cosas menores cerca de la residencia.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?

Se les puede asignar, salvo cuando solicitan para el colegio. Niñas internas en Puerto Montt manejan su dinero en el internado.

La familia generalmente les da algo de dinero en las visitas.

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

No todas las habitaciones tienen cómodas o closet para poner su ropa. Tienen su ropa personal y tienden a compartirla con los compañeros.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?

Llegan con motivo de ingreso. Se les comenta de las audiencias que se realizan y se informan resoluciones, permisos y todas las situaciones. Saben cuándo será la próxima audiencia y por lo tanto hasta cuándo estarán en la residencia (fechas, etc).

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

Cumpleaños, Fiestas Patrias, Pascua, Navidad, etc.

Todo ello sólo se celebra con los niños/adolescentes, salvo que los vengan a buscar y tengan permiso para salir de la residencia. Se evita que asistan los padres porque muchos de ellos no los visitan con regularidad y no quieren que se noten tantas diferencias.

Comentarios de lo Observado:

El equipo técnico se ve que está dispuesto a resolver las inquietudes de los niños/as y adolescentes, sin embargo no se observan planes esquemáticos que permitan anticipar dificultades en la autonomía y reforzamiento de la vida independiente. Se responde más bien a la necesidad sin mayor planificación previa.

Recomendaciones:

1. Implementar armarios que permitan mayor orden de la ropa en sus habitaciones
2. Implementar estrategias grupales e individuales del manejo de dinero
3. El equipo debiera trabajar en el mismo lugar en que están los niños, con mayor coordinación y vinculación con ellos

Resolución de conflictos

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

Peleas entre los niños/as, especialmente entre hermanos con edades similares y por motivos superficiales.

También hay algunos conflictos entre las niñas de la misma edad, por la televisión o por sacar ropa sin pedirla.

Con el personal a veces también se producen conflictos, por los permisos especialmente. La directora deja estipulados los permisos, por ejemplo para el fin de semana, y ellos solicitan más permiso. Intentan llamar para hacer cambios en estas medidas y no siempre quedan conformes.

También surgen conflictos por el orden en sus habitaciones.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?

Primero se conversa con ellos por separado.

Segundo se conversa en conjunto y se intenta llegar a acuerdos beneficiosos para ambos.

Se establecen compromisos y metas y en general se quedan sin recompensas.

Siempre se les señala que los actos positivos tendrán consecuencias positivas y al revés.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?

Conversando. Se toman medidas por conductas inapropiadas.

Tienen que pedir disculpas a los niños/as y las tías por insultos, por ejemplo.

Algunos se logra que tras la disculpa fundamenten su solicitud de perdón.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa

Normas que en algún momento estuvieron publicadas en un letrero en espacio común, pero que luego sacaron los propios niños.

Las normas incluyen tener la TV apagada en horas de comidas y estudios. Tienen que entregar sus celulares y MP3 luego de las 8 de la noche. Sin llevar alimentos a los dormitorios y compartir lo que se les trae desde fuera.

Tienen establecidos horarios para comidas, duchas, etc.

Dos niños por día (semaneros) deben dejar lavada la loza de la once.

Las sanciones. Por aseo sin hacer, no salen hasta terminarlo. Los semaneros pierden sus permisos extras si no cumplen hasta que lo hagan, o se les restringe la TV.

Se les pide que vayan a sus habitaciones ante una mala conducta, pero no se les encierra

Con los niños que salen a ver a sus familias, en general se cuenta con el apoyo de los papás en estos temas.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una estrategia de resolución de conflictos cuando éstos surgen, además de contar con la realización de algún taller en la temática.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que los talleres en esta temática sean realizados con mayor frecuencia
2. Se recomienda que el equipo trabaje en mayor vinculación con los niños/as y adolescentes, debido a que la distancia de oficinas podría implicar que no todas las situaciones se observen y resuelvan a tiempo.

Rutina Diaria

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

La rutina comienza a las 06:00 hrs, con supervisión de un educador, especialmente en la rutina del baño, y aseo personal. La entrada a sus respectivos establecimientos educacionales comienza a las

08:30 hrs., todas almuerzan en sus respectivos establecimientos educacionales. La mayoría de las niñas se va caminando a sus respectivos lugares de estudios, de acuerdo a lo informado es por la cercanía con la residencia. A las 16 horas se les entrega la once, realizan alguna actividad de aseo en sus dormitorios y artículos personales. Desde las 16: 30 a 18:30 tienen su rutina diaria de estudio a cargo de un profesional. A las 19:00 horas cenan.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Actividades relacionadas con limpieza. Realizan turnos para el lavado y secado de loza de once y cena. Las niñas más grandes ordenan y limpian sus dormitorios.

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

Se les enseña el valor del dinero, y a las niñas más grandes en ocasiones se les entrega la responsabilidad de comprar algo que se necesite en la residencia.

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

El tiempo disponible para alguna actividad recreativa, es después de la jornada diaria de estudio. Entre estas están televisión, escuchar música, tejer a telar, bordar. Estas últimas actividades están a cargo de una de las educadoras de trato directo.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?

El día sábado realizan actividades deportivas en el colegio Pumalen, acompañadas por Asistente social o psicóloga de la residencia.

El día domingo participan en escuela dominical de las 11:00 a 13:00 horas.

Los días lunes realizan actividad deportiva en su respectivo establecimiento educacional.

Comentarios de lo Observado:

La mayoría de las actividades están orientadas a las niñas, en la residencia igual existen niños, por lo tanto deberían incorporar actividades de interés para ellos.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

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

Al ingreso no se les realiza estado de salud general, pero sí se coordinan todos los operativos con el CESFAM. Ellos hacen todas las evaluaciones en el tiempo de estadía de los niños/as.

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

No. Las fichas de salud sólo están en los CESFAM

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

Se realizan derivaciones, pero no se cuenta con protocolos definidos.

Todos conocen qué rutinas hay en el CESFAM y son derivados allá para las interconsultas.

En general no hay dificultades con la entrega de horas, lo único más lento son las derivaciones a especialistas en Puerto Montt, especialmente Neurólogo o Psiquiatra en Hospital.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?

Todos los niños/as y adolescentes de la residencia están inscritos en el CESFAM.

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

Dental, por tapaduras principalmente, Resfríos, Oculista.

En el ámbito de la salud mental, se deriva por terapia de reparación a Centro Melipulli. Se trabajan algunos aspectos específicos con algunos niños (la Psicóloga de la residencia) como los sentimientos de culpa o manejo de impulsos y ansiedad. No lo de mayor complejidad.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.

Todas las atenciones se realizan en CESFAM.

También se desarrollan talleres en el colegio al que asisten

Aquí en la residencia se han realizado talleres en distintas problemáticas (posteriormente se señalan)

Consumo de alcohol y drogas (CENDA)

Participan de un plan de intervención grupal (en conjunto con la red de protección social).

Convenio con Hospital y CESFAM.

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? ¿Están contempladas en algún protocolo?

Sí, se han realizado talleres en estos temas, una vez al mes y cada quince días en reuniones con todo el equipo y con monitoras, respectivamente.

Se siguen los planes de intervención grupal, además de planes de trabajo individuales con los niños/as, adolescentes y bebé del hogar.

Los temas que se han trabajado en talleres han sido:

- Talleres con educadores para funcionamiento y límites
 - Desarrollo de los niños a lo largo de las etapas de vida
 - Sexualidad
 - Estilos de crianza con videos por imitación de conductas
 - Control de límites y estrategias de comportamiento. Se elaboró decálogo con educadores y equipo técnico. Rutinas y horarios y reacciones frente a distintas situaciones.
- Sexualidad con niños/as de 16 a 21 años
 - Concepto
 - Mitos
 - Métodos anticonceptivos
 - Derechos sexuales
 - Análisis de casos
- Sexualidad con niñas de 10 a 15 años. (mismos temas)
- Taller de vinculación padres-hijos (cuando ya están en situación de egreso)
 - Primera sesión solo con los padres
 - Videos del sentir
 - Sesiones conjuntas
 - Expectativas de los padres.
 - Comunicación verbal y no verbal.
- Cómo expresar los afectos
- Aprendiendo a aceptarnos
 - Tolerancia
 - Control de emociones
 - Autocontrol
- Autocuidado (hasta los 10 años)
 - Higiene
 - Sexualidad
 - Comida saludable

- Derechos y deberes (manual por edades)
- Taller de sexualidad de 10 a 14 años (mismos temas anteriores)

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

Hay dos niños con retraso mental moderado (estudian en Puerto Montt) (de 18 y 19 años). Se coordinan acciones con asistente social de la residencia y asistente social de los establecimientos.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?

Sí. Tres menores con registros en cada carpeta y en manos de las tías los señalamientos de las prescripciones de los medicamentos.

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

Comentarios de lo Observado:

Se ve que existe una coordinación sistemática con el CESFAM y que se desarrollan algunas actividades de atención y prevención en términos de salud física y mental. Sin embargo, no cuentan con información de la salud de los niños/as y jóvenes que se encuentre en la misma residencia, sino que está todo en el CESFAM. Faltan procedimientos de promoción de salud en las áreas señaladas en el cuadro anterior. Por otra parte sean realizado talleres preventivos en distintas temáticas, pero estos no han tenido continuidad ni cuentan con indicadores de logro que permitan evaluar sus resultados y su seguimiento en el tiempo.

Recomendaciones:

1. Realizar una mayor programación de los talleres con indicadores de resultado y seguimiento, de manera de planificar acciones con mayor continuidad.
2. Contar con registros de información de salud en residencia.
3. Contar con procedimientos claros y escritos en promoción de salud.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as 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?

Horario escolar: desayuno (07:00-07:40 horas)- once (16:30-17:15 horas)-cena(19:00-19:45 horas)

Horario fin de semana y permanencia de niños enfermos en días hábiles: desayuno (07:00-07:40 horas)- almuerzo (13:00 horas)-once (16:30-17:15 horas)-cena (19:00-19:45 horas).

Existe minuta escrita.

Mencionan que se realizó evaluación nutricional, desconocen la fecha, al parecer habría sido elaborada antes de septiembre del año 2011. No tendría considerado el componente etario.

El parámetro sería el concepto de "ración", pero no existe un plan estructurado por edad y/o peso-talla.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehusan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?

Mencionan que es " raro" que algún niño(a) no desee comer, pero cuando eso ocurre se les motiva a hacerlo ("comer").

Actualmente no se observan con problemas alimentarios

Comentarios de lo Observado:

Se les limita a los niños(as) compra de golosinas para evitar excesos alimentarios.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>19</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?

El acompañamiento en los procesos educativos de los niños y niñas de la residencia es responsabilidad de un profesor, el cual en forma diaria refuerza y trabaja las distintas materias. De igual forma las educadoras de trato directo se vinculan con alguna actividad escolar.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

16 niñas y 2 niños, matriculados en centros de educación formal. Existe una lactante que se encuentra matriculada en Jardín Infantil “la Islita” (vía Transferencia de Fondos).

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal: 18

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal: 0

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?

Si, cada niño y niña posee carpetas individuales donde se observa claramente distintos antecedentes entre ellos su historia educacional.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.

La totalidad de los niños y niñas asisten regularmente a su respectivo establecimiento educacional.

18 asisten a nivel básico de educación y 1 a Jardín infantil.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)

Las actividades escolares, son realizadas en comedor diario, bajo supervisión de un profesor guía. No existe computador, tampoco se observa biblioteca o material bibliográfico.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?

De acuerdo a lo informado se realizan coordinaciones con el Departamento de educación municipal para la adquisición de los uniformes.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?

Existe un grupo pequeño de padres que se vinculan en los procesos educativos de sus hijos, participando ocasionalmente de reuniones de apoderados. En su mayoría esta responsabilidad recae en alguna profesional de la residencia o educadora de trato directo.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?

Se les apoya y acompaña constantemente en cualquier actividad recreacional que ellas y ellos consideren de su interés por ejemplo se gestionan becas, a través de departamento de cultura, deporte a nivel local. Se recibe apoyo de estudiante de psicopedagogía de Inacap Puerto Montt.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?

Actualmente en la residencia existen 2 niñas con necesidades educativas especiales, las cuales se encuentran con régimen de internado en escuela Especial Eucaliptus de Puerto Montt. De alguna forma las estudiantes de psicopedagogía, entregan herramientas al equipo de trabajo para trabajar ciertas actividades con perspectiva de inclusividad.

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>De acuerdo a lo informado las niñas y niños de la residencia se trasladan solos, a sus respectivos establecimientos educacionales. De acuerdo a sus edades y observando que la distancia entre residencia y lugar de estudio no es cercana, se deben generar oportunidades de mejora en relación a este punto, evitando alguna situación de riesgo.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.

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 niños/as?

De acuerdo a lo que se informa existe un libro de reclamos y sugerencias. Al respecto los niños y niñas no lo utilizan ya que ellos realizan sus demandas verbalmente.

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

No

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del 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, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Limpieza de combustión lenta cada 15 días.

El gas licuado se encuentra fuera de las dependencias del Hogar.

Se realiza constante ventilación (apertura de ventanas).

Se instaló reja para el acceso al 2° piso

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?

Se desconoce fecha de último simulacro y quiénes participaron.

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

No cuenta con un Informe Actualizado.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?

No se ha realizado evaluación de riesgo a la salud y al bienestar de los niños de manera sistemática, sino de manera eventual, y cuando se hace lo efectúa la Directora del Hogar.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?

No existe carpeta de prevención de riesgos.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?

No existe un Plan de emergencias.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

No existe un Plan escrito, pero si conocen en la práctica las salidas de evacuación.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?

Sí existen salidas de emergencias, y cumplen su función.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?

Si, son 6, y en la actualidad están con plazo vencido.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION
Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X				
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)		X			
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)				X	
ATENCION DENTAL				X	
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION		X			

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?

Si.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?

No, en reuniones que se realizan en el comedor se entero, pero a su llegada.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?

Si, se ha sentido acogido.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

No puede hacer nada, de hecho relata que no lo dejan salir, con su amigo Manuel que vive cerca de la residencia.

5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro

Al consultarle por lo menor no nombra nada en particular y lo peor que no pueden tener juguetes y se aburre.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Si, debe permanecer un día en su pieza.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta a las 8:00, se ducha, toma desayuno y se va al colegio. Regresa a las 15:30 juega, toma once, estudia, cena y se duerme.

8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?

4 veces, la ración es suficiente, sin embargo, si queda con hambre no puede pedir más.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?

Si, además comenta que su ropa esta en una caja debajo de la cama por que no posee closet. Y que esta esperando que su amigo Manuel le regale zapatillas, al observar las de él se aprecia que están en muy malas condiciones (rotas) lo cual es muy desfavorable para la zona, por la lluvia y frio.

10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?

No, al consultar por que, comenta que las tías se quedan con la plata, argumentando que se devolverán al día siguiente pero que al pedirlo le dicen que para que quieren la plata y que se la pasaran as tarde, al pedirla nuevamente no la entregan. Por lo que los menores saben que no deben decir que tiene dinero y deben esconderlo para que las tías no se queden con él. Lo gastan en dulces.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)?. ¿De qué forma?

No

12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?

Si, realizan once comunitarias, por lo general celebran los cumpleaños por mes. La última actividad que se celebro fue la noche de San Juan.

Comentarios de lo Observado:

Al realizar la entrevista con el menor, se ve que es un niño contento, sin problemas para conversar, solo me llamo la atención que durante la conversación se quejaba que le dolía la espalda y le pregunte que le paso, a lo que respondió que se callo de la escalera el fin de semana, al observarle la espalda me sorprendió lo rasmillada que la tenia, le consulte si las tías lo vieron y el contesto que si, pero no hicieron nada y que le dolía mucho. La directora no sabía de las heridas del menor. Ni tampoco fue llegado aun médico.

Recomendaciones:

1. Realizar revisiones periódicas de las condiciones físicas de los menores.