



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
AI MAKOO - Valdivia**

FECHA DE LA VISITA: 27 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 16 : 15 /

HORA TERMINO: 18 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 20 / 06 / 2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
ALEJANDRO PAREDES ZIEBALLE	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia	
MARÍA LORENA MANRÍQUEZ CALDERÓN	Representante de la ONG Proyecta en la Región	Representante de colaborador de acreditado ONG PROYECTA	
ANDREA DÍAZ DENIS	Directora Escuela de Lenguaje San Miguel (Valdivia)	Representante de la sociedad civil	
SANDRA NAVARRO TRIVIÑOS	Coordinadora Carrera Servicio Social, Universidad Santo Tomás.	Representante del mundo académico	
EDUARDO MUÑOZ CONTRERAS	Profesional Área Social. Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región de los Ríos.	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
BÁRBARA GROB DUHALDE	JUEZ TRIBUNAL FAMILIA DE VALDIVIA	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:						
Cabe destacar los esfuerzos de la Residencia por mejorar sus dependencias y superar en lo posible las observaciones de la visita anterior. Al momento de la visita se observa el trabajo y dedicación de las profesionales a cargo como de las educadoras de trato directo.						
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? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?

____ Una vez al mes se provee de stock la residencia, se aprecia aseada y las niñas en general también se observan en condiciones higiénicas adecuadas _____

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.

____ capacitación en materia relativa a la prevención del maltrato y contención _____

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

_____ Sí lo ha recibido por la ACHS _____

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: Hay extintores en las dos casas que componen la residencia, en el primer y segundo piso. Realizan simulacro de evacuación una vez al mes. Recibieron preparación todos los educadores de trato directo en la ACHS y constantemente son supervisados por la ACHS Se destaca el gran manejo que tienen las educadoras de trato directo y la dupla psicosocial respecto de la historia de cada una de la niñas. Se aprecia un muy buen trabajo realizado en general por las profesionales.		
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 informa que la primera acogida la realiza siempre y por protocolo interno por la Directora y dupla psicosocial, con responsabilidades dentro de este proceso de manera claramente establecidas, en cada profesional. Así mismo se informa que la totalidad de las adolescentes son ingresadas bajo Medidas de Protección

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

Se informa que el procedimiento siempre es igual, la dirección asume un rol protagónico, los niños son acogidos por la psicóloga quien adapta su accionar según rango etáreo del niño y la directora y Asistente Social guían proceso con adultos responsables, si los hay.

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

SE informa que a cada niña recién ingresada se le asigna una educadora para que realice el acompañamiento y le asigne sus espacios. Se incentiva el vínculo con psicóloga para tener un adecuado manejo emocional .

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?

Se señala que las reglas de funcionamiento son claramente expuestas a las niñas al ingreso y reforzadas de forma permanente, con el fin de resolver dudas y las educadoras están atentas a cada situación.

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?

Se indica que las niñas son informadas claramente a quienes deben recurrir ante cada situación, como permisos y otras cosas cotidianas.

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?

DE acuerdo a lo indicado por el centro las niñas con necesidades especiales son guiadas por la psicóloga del centro.

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?

Se indica que las niñas saben las normas por pautas de permisos, libro de novedades y son las educadoras quienes guían el proceso existiendo además una pauta de sanciones disponible para ser revisada por quien lo solicite.

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

1ro Cuando Ingresa con adulto responsable, se realiza entrevista con asistente social y directora, de forma paralela se realiza acogida y contención por parte de psicóloga con la niña que ingresa. 2do. Educadoras reportan de proceso de adaptación de forma diaria y se realiza entrevista con niña y se mantiene atención. 3ro. Se cita a madre y/o adulto responsable para entrevista. 4to se resuelve situación educacional de la niña.

Comentarios de lo Observado:

Se observa rutina y procedimientos claramente sistematizados que permiten iniciar proceso de intervención de manera precisa y concordante con la situación particular de cada niña.

Recomendaciones:

1. No se realiza recomendaciones
- 2.
- 3.
- 4.

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?

Se realiza evaluación diagnóstica separada por áreas social y psicológica pero los informe de avance emitidos para el Tribunal competente es de carácter integrado. En evaluación psicológica profesional realiza evaluaciones de distinta tipo. De acuerdo a lo informado SENAME les solicitó evaluaciones separadas por área.

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?

Se informa que existe una pauta de evaluación proporcionada por Institución Colaboradora, que incorpora procedimientos técnicos como: anamnesis, visita domiciliaria y reconocimiento de redes familiares.

Comentarios de lo Observado:

Se observa consistencia en le trabajo profesional realizado por este centro.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

El plan de PII es realizado de forma conjunta por dupla psicosocial, estableciéndose mecanismos de control con responsables claramente señalados y con consulta a la niña o adolescente.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?

Se indica que equipo profesional está centrado en las detección de necesidades y problemas pesquisados, el área comunitaria es asumido por asistente social área familia en conjunto psicóloga y asistente social y el área individual por psicóloga.

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?

El PII debe ser revisado cada 3 meses según lo requerido por SENAME y reenfocar acciones profesionales o seguir manteniendo las planteadas con anterioridad

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

Se revisan 3 carpetas detectándose en los tres expedientes los PII vencidos, aunque todos el resto de carpeta da cuenta de trabajo sistemático y coherente con lo planteado en el PII.

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?

Se observa a través del registro de intervención individual de cada carpeta el trabajo realizado por los profesionales en el ámbito familiar. Se indica la presencia de dos niñas en abandono del total de niñas atendidas.

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).

La evaluación diagnóstica del centro se realizaría en un plazo aproximado de un mes de forma posterior se realiza PII

Comentarios de lo Observado: Se observaron PII vencidos pero se visualiza un trabajo profesional adecuado y con clara directrices en su enfoque.
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

La educadora es quien acompaña a los menores en sus controles médicos, los familiares que mantienen contacto con las menores en forma esporádica pueden tener opción a realizar dichas tareas previa supervisión de Asisten Social.

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? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?

Se realiza al ingresar la menor al centro con el familiar a cargo, se les otorga asesoría en el proceso a seguir y de esta forma vincularlos al proceso que llevara la menor en el centro. El contacto que con la familia en la mayoría de los casos es realizada por Asistente Social a cargo.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

Plan de intervención se realiza al ingresar la menor en conjunto con su ficha social con todos los antecedentes familiares, donde también queda estipulados las visitas que realizaran los padres bajo supervisión de las Asistentes Sociales.

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

Dentro de la residencia solo 2 menores no reciben visitas las cuales están en situación de abandono una de 8 y 18 años, no existe en este momento una alternativa para suplir esa necesidad siendo las educadoras de la residencia quienes se hacen cargo de dicha labor llevando a las menores a sus hogares en fechas importantes.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Alternativas de salidas para las menores que no reciben visitas, al salidas con las monitoras estás crean vínculos que de alguna forma perjudican el que hacer profesional.
- 2.
- 3.
- 4.

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?

Las monitoras son quienes pasan la mayor parte del día con las menores y utilizan estrategias de comunicación sobre temas de interés y de esta forma incluir temas como sexualidad, educación.

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

La dupla psicosocial se reúne una vez al mes para escuchar y plantear los diferentes problemas que surgen dentro de la residencia.

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

Cuando deben salir con algún familiar ya programado con anterioridad y llegado el momento la menor se niega hacerlo se informa al profesional a cargo quien indaga a la menor por su negativa, no obligándola a salir.

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

El menú diario es elaborado por una nutricionista que se entrega a las manipuladoras de alimentos siendo éstas quienes modifican y preparan la alimentación, solo varía dependiendo del día, como una forma de premio, de cambiar el menú del domingo a sábado por pedido de las menores.

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

No existe dentro de a residencias menores con problemas verbales.

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?

El vestuario entregado es a base de donaciones que recibe la residencia donde las menores eligen que usar o cual les acomoda mejor.

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

Las visitas se reciben una vez por semana de preferencia los días viernes donde el familiar las veces que les ha dejado dinero es administrado por las monitoras quienes comprar lo necesario a las menores.

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

Cada habitación mantiene destinado lugares para guardar ropa de cada menor.

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

La mayoría de las menores se encuentra informada de su situación al ingresar a la residencia, el tiempo de permanencia no es informado ya que alteraría el proceso que debe permanecer la menor.

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

La mayoría de las menores reciben en las fechas como cumpleaños la visita de una madrina quien se encarga de traer algún presente de esta forma no pasar por alto el cumpleaños, la residencia dos veces en el año celebrará el cumpleaños, las fechas importante como navidad y fiestas patrias son celebradas de forma normal.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. En esta visita se observa una mayor preocupación hacia las menores de parte de la monitora.
- 2.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

_____ las niñas mayores tienen algunas veces discusiones. De todos modos no hay problemas serios de convivencia de ningún tipo _____

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

_____ la forma de resolver conflictos es la mediación con alguna educadora de trato directo. Si es más grave recurren a la psicóloga _____

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

_____ Si se reiteran los problemas de mala convivencia se puede establecer alguna sanción como negar un permiso o prohibir televisión, etc. _____

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

_____ En primer lugar mediación, luego recurren a entrevista con psicóloga y finalmente sanción en caso de reincidencia _____

Rutina Diaria

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

_____ Se levantan como a las 06:00 a 06:30 horas. Lunes a Viernes 06:00 se levantan, aseo personal y arreglo de sus dormitorios. 07:00 desayuno y medicamentos cuando corresponde. Se repasan los aseos junto con las niñas de los espacios comunes y dormitorios. 07:20 retiro para ir a clases (furgones) Llegan aprox. a las 16:00 horas a 17:00 horas. Cambio de ropa, colación, hora de estudio y tarea, una hora. Período de distracción, salen al parque Khramer cuando hay buen tiempo, sino dentro de la casa, ven películas o juegos de mesa. Baño a las 19:00 horas. todos los días, cena a las 19:30 a 20:00 horas. En invierno 20:30 se acuestan, y en verano 21:00 a 21:30 se acuestan. El sábado pueden acostarse más tarde y realizar actividades fuera de la residencia, se levantan a las 10:00 o antes. _____

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, por ejemplo durante los fines de semana las niñas igual tiene opción de proponer actividades para realizar _____

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.

_____ No hay trabajo permanente, sino se determina las necesidades de cada niña y se incorporan a talleres específicos. _____

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

_____ Aprox. 2 horas al día durante la semana y el fin de semana en general todo el día _____

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.)?

_____ realizan coordinación con municipalidad en actividades culturales y obtienen estudios gratuitos, talleres de teatro en el hospital _____

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2.

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?

_____ sí. Se gestiona atención en Consultorio de Av. Francia (ubicado cerca de la residencia) Hay una profesional a cargo del área salud. _____

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

_____ Sí. En las carpetas ubicadas en la oficina de la profesional a cargo de salud _____

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

_____ sí. Hay convenio con el consultorio _____

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

_____ Hay un convenio con una doctora del consultorio, están todas las niñas inscritas _____

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

_____ En general las niñas no presentan muchos cuadros de enfermedades, pero sí algunos resfríos, hubo una epidemia (por decirlo de algún modo) de varicela, pero controlada oportunamente. _____

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.

_____ las niñas tienen atención dental en la clínica odontológica de la Universidad Austral de Chile, semanalmente con tratamiento _____

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?

_____ Existe un convenio con la carrera de enfermería, se hizo prevención, autocuidado, sobre alimentación, sexualidad. Hay una persona a cargo del área salud de la residencia, jornada completa _____

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

_____ atención especializada a niñas con trastornos emocionales, tratamiento médico _____

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

_____ se llevan en las carpetas de manera escrita, en la oficina de la profesional a cargo _____

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

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Muchos de los datos a pesar de señalar que existen, no está registrado (escrito) en la carpeta.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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?

___ existe un menú mensual elaborado por una nutricionista, en base al cual se elabora las comidas diarias. El parámetro de la determinación es por rango de edad, entre otros. _____

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

___ En general no hay dificultades para comer, pero en caso de ocurrir no se le obliga a comer a quien no quiere. _____

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	Todas de la residencia
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	30

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?

Las cinco tías o educadoras de trato directo, que están a cargo de distintas niñas, de distintos niveles están a cargo del tema educación. Se dividen las reuniones de apoderados, hablan con el colegio (si corresponde) como un apoderado. Las tías de turno hacen horas de estudio.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

_____ Están todas las niñas matriculadas. _____

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

_____ Todas. Hay una niña recientemente ingresada, de 03 años, que a la fecha de la visita no asiste a educación formal _____

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

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?

_____ Las carpetas están con los antecedentes de educación, como certificados u otros _____

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

____ Todas las niñas asisten conforme a su edad. Hay niñas en primero básico, en segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo básico. En primero, segundo y tercero medio, hay una niña en cada uno. Hay una sola de las niñas que asiste a un colegio adecuado a sus capacidades, por presentar problemas de aprendizaje_____

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)

____ se efectúa una hora de estudio en el comedor, con ningún elemento de distracción (se apaga el TV), en compañía de las educadoras. Hay un computador que se usa por turno. Una de las niñas ganó un notebook en el colegio_____

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

____ todas las niñas tiene su uniforme y se compra 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?

____ No. De las reuniones y demás actividades del colegio se hace cargo 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?

____ tres tías en el día van al parque Krhamer. Los sábados van al centro a caminar, comer helado, se van en micro o caminando incluso. A las niñas les gusta salir. Las niñas más grandes (de enseñanza media) tienen tres horas de permiso_____

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

_____no han debido considerarlo, dado que en general no existe una necesidad de ese tipo. Eso sí las actividades de todas formas se adecúan conforme a sus habilidades.____

Comentarios de lo Observado:

En general se aprecia responsabilidad de las educadoras y profesionales del centro a favor de las niñas. Al momento de la visita, muchas de las niñas venían llegando de clases, lo que permitió advertir que llegaron con buen ánimo y saludando afectuosamente a las tías de las residencia.

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?

___ No hay libro de reclamos, de manera que de haber alguna manifestación en verbal. Tienen terapia con psicóloga y en ese momento expresan lo que quieran._____

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. Sólo recurren a SENAME_____

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		
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		
Establece tiempos máximos de respuesta		
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		
Comentarios de lo Observado: No hay procedimiento escrito.		
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?

_____ Hay un plan Deisy, que se aplica todos los meses_____

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

_____ hace 15 días. Participaron funcionarias y niñas_____

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

_____ sí existe_____

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 hace monitoreo y exámen instaladores _____

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

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?

_____ Sí existe _____

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

_____ Sí se les ha dado a conocer _____

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

_____ Sí, varias salidas _____

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

_____ Sí, seis en total _____

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.

Entrevista aplicada 1

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Comentarios entrevistada
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?

Sí, fue recibida con alegría

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

Sí, le informaron que tiene que ordenar su closet.

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

Si, todas sus cosas se las cuentan a las tias

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

Le piden permiso a la tía si pueden ir al parque.

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

Lo mejor: pasarlo bien y jugar, "es todo bacán", no identifica aspectos negativos

Lo peor: "no ha pasado nada fome, siempre lo paso bien"

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

La menor señala no haber sido castigada.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Despierta, se levanta, se lava, se viste desayuna, colegio (almuerza en el colegio) regresa, ven películas...

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

Recibe 4 comidas,.

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

Ella elige lo que se pone, encuentra que su ropa es muy linda, sabe que la ropa es de donaciones.

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

No

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

Las tías le hablan de cuidar su cuerpo y que no las toquen.

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

Cumpleaños,...

Comentarios de lo Observado:

La entrevista a 1 costó realizarla, ya que en el momento de la aplicación llegaron todas las niñas del colegio y se pusieron a ver dibujos animados por lo que la entrevistada se desconcentraba a ratos.

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.

Entrevista aplicada a 2

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Comentarios entrevistada
ALIMENTACION		x	
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		x	Comemos queso, yogur, de todo
VESTUARIO Y CALZADO		x	
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		x	Pasa calor en su cama
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		x	No me falta nada
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)		x	Cuando llueve voy con paraguas
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)		x	La enfermera nos lleva al dr
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?

“Llegue un día viernes”, la menor señala que fue recibida con una comida rica (Puré con huevo), no recuerda hace cuanto tiempo está en la residencia.

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

Sí, fue informada en relación a los aseos y las comidas, le informaron que no debía pelear y que la residencia es igual que una casa ya que no hay rejas.

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

Sí, cuando tiene una idea se la dice a la tía: “el otro día le dijo a la tía que las llevaran al parque y les dieron un helado”

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

Cualquier deseo o necesidad es expresado a la tía.

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

Lo mejor: un día fuimos a la playa y comimos arroz con salchichas y coca cola, a veces comimos pizza

Lo peor: “no ha pasado nada fome, siempre lo paso bien”

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

Si, cuando la tía me castiga me dice: “..... A la pieza”

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Despierta, se levanta, se lava, se viste desayuna, colegio (almuerza en el colegio) regresa, ven películas...

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

Recibe 4 comidas,.

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

Ella elige que utilizar, a veces la tía la orienta de no usar determinada prenda si algo esta sucio por ejemplo.

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

Su mama a veces le da \$500, se los entrega a la tia.

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

Las tías le enseñan a cuidar su cuerpo, sobre sus partes íntimas. Les enseñan que no tiene que hacer nada malo (pellizcarse, cortarse). Las tías les enseñan sobre alimentación.

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 cumpleaños, para el 18 bailamos cueca, comimos anticucho y asado. En navidad nos dan un “medio” plato de ensalada rusa. Armamos un árbol navideño

Comentarios de lo Observado:

La niña “2” valora todo lo relacionado a la comida. Sus momentos están marcados por lo rico que comió.

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.

Entrevista aplicada 3

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Comentarios entrevistada
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?

Quando llegué tenía pena, me recibieron bien.

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

Sí, le informaron que tiene que ordenar su ropa y no pelear.

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

Sí, las tías nos defienden y nos llevan al parque.

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 responde, la entrevistada se desconcentra por mirar TV

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

Lo mejor: pasarlo bien y jugar, ir al parque.

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

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

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

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

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

La entrevista a "3" se interrumpe ya que la menor se incorpora al grupo que mira TV

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.

Entrevista aplicada 4

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?

_No recuerda cuando llegó, pero dice que se ha sentido bien recibida, no sabe hace cuanto tiempo está en la casa

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

Sí, fue informada en relación a los aseos y las comidas, la menor indica que ella se porta más o menos, porque le pegó a otra niña por defender a una tercera.

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

Sí, se siente querida, valora que la tratan bien.

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

La menor señala que su opinión es considerada y que lo que piensa u opina se lo hace saber a la tía, Ejemplo: “quería hacer una casita y le dijo a la tía y entre todas la construyeron”

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

Le gusta jugar, las tías la tratan muy bien; semana no reconocer aspectos negativos.

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

La menor señala no haber sido castigada en la residencia.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta, hace su cama, se lava, se viste, toma desayuno (7:05 am) se va a la escuela. Retorna a las 12:50, se lava las manos, almuerza y ve películas.

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

Recibe 4 comidas, siempre queda con la guatita llena. (Interviene la educadora): si quiere más comida se puede repetir.

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

Ella elige, que utilizar, a veces la tía la orienta de no usar determinada prenda si algo esta sucio por ejemplo.

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

No maneja dinero, la niña tiene pocas visitas, así que nadie le deja dinero.

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

La menor señala que las tías le hablan sobre salud y se realizan reuniones grupales para hablar de sexualidad. (Interviene la educadora) cuando hay un tema más delicado se habla con la sicóloga.

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 cumpleaños, para el 18 se visten de huaso y comen asados y choripán. Para navidad arman el arbolito.

<p>Comentarios de lo Observado: La niña presenta un retardo mental leve, por lo que su expresividad para responder la entrevista es bastante limitada.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4.



DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
Mi Familia CIFAN

FECHA DE LA VISITA: 27 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 10 : 45 /

HORA TERMINO: 12 : 20 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 20 / 06 / 2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
ALEJANDRO PAREDES ZIEBALLE	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia	
MARÍA LORENA MANRÍQUEZ CALDERÓN	Representante de la ONG Proyecta en la Región	Representante de colaborador acreditado ONG PROYECTA	
ANDREA DÍAZ DENIS	Directora Escuela de Lenguaje San Miguel (Valdivia)	Representante de la sociedad civil	
SANDRA NAVARRO TRIVIÑOS	Coordinadora Carrera Servicio Social, Universidad Santo Tomás.	Representante del mundo académico	
EDUARDO MUÑOZ CONTRERAS	Profesional Área Social. Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región de los Ríos.	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
BÁRBARA GROB DUHALDE	JUEZ TRIBUNAL FAMILIA DE VALDIVIA	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
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Uno de los dormitorios, al momento de la visita, no contaba con ampollita. No existe específicamente un lugar destinado a la visita de los niños y niñas. Se trata de un espacio del recinto en el que se efectúan talleres, y cuando está disponible se usa para visitas. Si está ocupado, se utiliza otra dependencia que se busca al efecto, que puede ser la sala de reuniones por ejemplo.</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pese a que algunos temas observados en la inspección anterior han sido mejorados, aun persisten dificultades al interior de la residencia, como lo relativo a la iluminación. Según se apreció la secadora eléctrica no está instalada. 2. 3. 						

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?

_____ El stock siempre se provee, de manera que no faltan útiles de aseo. _____

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.

_____ No hay capacitación, salvo en temas de prevención. Red SENAME _____

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

_____ No hay. Sólo experiencia anterior laboral _____

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).		
<p>_____ Existen extintores en ambos pisos y elaboraron un manual para evacuación, pero no han realizado operación Daisy (o simulacro de emergencia)_____</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: Se aprecia falta de manejo por parte de las profesiones respecto de las carpetas y la situación de cada niño, no existe un dominio sobre el tema. Las carpetas en general están ordenadas.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. Realizar simulacro de evacuación. 2. 3. 4.</p>		

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?

Los niños son recibidos por la Asistente Social y en su ausencia por educador de turno, actualmente cuentan con 10 niños presentes y 2 en acercamiento familiar todos derivados desde Tribunales de Familia por Medidas de Protección

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

Se señala que no existe un protocolo escrito de acogida, actualmente no realizan recepciones a los niños nuevos debido a la desinformación de la fecha exacta de su llegada y por considerar que el ingreso no es motivo de alegría para el niño que llega al centro.

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

Se indica que el equipo profesional asume como figura de apoyo, tanto la directora, como la asistente social y psicóloga indistintamente. Los fines de semana permanecen a cargo de un educador de trato directo.

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?

Existen reglas de funcionamiento, son muy básicas y están escritas en una pared dentro del recinto, unida a la rutina, se reporta que al principio la rutina se les dificulta pero se trabaja en base a recompensa. Ejemplo: el uso del computador.

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?

Los niños conocen los servicios que se proporcionan y los responsables de estos, generalmente son los educadores quienes asumen estas responsabilidades.

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?

Ante este tipo de situaciones es el Asistente social y los educadores esto por disponibilidad y tiempo de permanencia con los niños.

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?

La rutina es publicada en el Centro y es conocida por todos y los padres obtienen la información a través de los niños, ya que estos no ingresan al Hogar. Solo a oficina habilitada para visitas.

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

El primer día permanecen en la residencia, hasta resolver su situación escolar, se realiza entrevista con asistente social, se les proporciona uniforme y se les asigna un espacio, se trata de incorporar al niño a la rutina de la manera más rápida posible.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se observa un predominio importante del desarrollo de acciones desde la perspectiva social en desmedro del área psicológica ya que sólo en el último periodo se incorporó un profesional de esta área. Se recomienda incrementar acciones desde esta perspectiva para facilitar el proceso de adaptación de los niños, al momento del ingreso.

- 2.
- 3.
- 4.

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?

Los niños no cuentan con una evaluación de tipo integral, sino que cuentan con evaluaciones en distintas áreas como salud, social, psicopedagógica y en algunos caso con evaluación psicológica. Los distintos profesionales de acuerdo a la necesidad aplican distintos instrumentos de evaluación.

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?

No existe un protocolo de diagnóstico sino que se utilizan informes emitidos desde otros centros que también se encuentran interviniendo, en los casos en que no se cuenta con evaluación externa se elabora por los profesionales del centro obteniéndose información desde los mismos niños como de los padres.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. No fue posible observar la elaboración de diagnósticos de tipo psicosocial, ya que se realizan evaluaciones por área, solo el PII se realiza de forma integral.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Se indica que hasta octubre de 2012 el diagnóstico del centro era elaborado exclusivamente por la Asistente Social, actualmente el centro cuenta con psicóloga por 12 horas semanales y actualmente está abocada a elaborar y actualizar diagnósticos. Pero no se ha elaborado de estrategias de abordaje multidisciplinario.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?

La evaluación diagnostica es elaborada prevalentemente por la Asistente Social, estando atentos a sintomatologías, conductas y situaciones que enfrentan los niños. El centro cuenta con PII al día y actualizados cada 6 meses. Cuando se detecta alteración en el estado del ánimo de los niños son derivados al Centros de Salud de la red asistencial.

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?

Los PII incorporan acciones y objetivos a lograr sin embargo no están establecidas las responsabilidades específicas dentro de estos, por lo que el cumplimiento puede verse obstaculizado ante la ausencia de responsables al momento de monitorear el cumplimiento. La evaluadora es profesional del área social.

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

Se revisan 3 carpetas donde se observa PII actualizado y se contemplan acciones con niña, familia e instituciones, el cuaderno de registro no se encuentra en carpeta, sino que se señala que se mantiene aparte, lo que dificulta el seguimiento de las acciones, se incorpora registro de base SENAINFO, registro que es muy breve y da escasa cuenta de todo el trabajo profesional realizado.

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?

Se indica que en algunos casos se realiza intervención familiar pero se deben tener condiciones mínimas que aseguren el bienestar del niño. Lo cual se observa en el PII elaborado por el Centro.

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 cuenta el Centro (carpetas individuales).

Se señala que la elaboración del PII debería estar en un rango de dos meses según normativa de SENAME, sin embargo se indica que esto no siempre es posible pudiéndose alargar este proceso.

<p>Comentarios de lo Observado: Se observa ausencia de informes integrados, y los que existen son elaborados principalmente por solo la Asistente Social.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las carpetas no contienen registro individual, se utiliza registro de SENAINFO como hoja de evolución el cual es muy acotado.2.3.4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Existe un protocolo que se realiza al ingresar la menor a la residencia donde va la ejecución del plan de intervención de esta forma programar las diferentes visitas que realizaran., la intervención con la familia, el tiempo de permanencia de la menor.

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? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?

Desde del ingreso de la menor se trata de hacer responsable al familiar cercano o quien esté a cargo en ese momento del ingreso esto se hace con la estrategia de invitaciones a diferentes y eventos de esta forma crear responsabilidades frente a problemáticas a intervenir.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

El Plan de intervención según consta en las carpetas revisadas se realiza al ingreso de la menor donde existe un diagnostico familiar con los factores de riesgo y protectores de parte de la familia.

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

Por ahora no existe una alternativa de visitas alternativas de las 12 menores dentro de la residencia solo 2 de ellas no reciben visitas, cabe mencionar que dentro del centro existe una menor de 19 años que se encuentra en situación de abandono lo que provoca episodios de agresividad con sus pares.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Buscar alternativa para la menor de 19 años.
- 2.

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?

Las menores insertas en la residencia son edades diferentes y con necesidades diferentes buscando siempre una respuesta a sus inquietudes, como porque estoy aquí, porque no viene mi madre, en conjunto con las monitoras de trata de dar respuesta a sus inquietudes.

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

Se hace de forma individual o grupal sobre todo cuando son mayores quienes piden reiteradas veces permisos de salida o realizar actividades fuera del centro, se busca alternativas en conjunto con las menores.

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

En la decisión de recibir visitas cuando las menores no quieren recibir a sus padres o familiar a cargo, siempre y cuando haya un motivo se busca otro familiar de esta forma no perder el vinculo.

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

No, es elaborado por Asistente social y entregado a la monitora el menú del día.

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

No existe dificultades solo en la adolescente de 19 años quien presenta algunas dificultades motrices.

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?

Se les permite utilizar o escoger su ropa y accesorios en el comercio cuando reciben dinero, algunas traídas por los familiares o producto de donaciones.

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

Se estableció en conjunto con las menores él no recibir dinero ya que esto generaba conflicto entre las menores y monitoras, el dinero que les dejan sus familiares es administrado por Asistente Social.

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

Cada menor mantiene un lugar específico para guardar su ropa ya sea limpia o sucia.

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

La razón por su ingreso es informada pero no el tiempo que durará su estadía ya que esto genera conflicto en cuando a sus emociones y ansiedad por salir del centro.

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

Depende del presupuesto, se celebran cumpleaños cada tres meses o dos veces al año. Las fechas importantes se tratan de celebrar pero no se integran a los familiares estos pueden en sus horas correspondientes a sus visitas hacer algún tipo de celebración.

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.).

_____ Existen algunas discusiones entre niñas, especialmente hermanitos. Hacen pataletas, pero no es algo demasiado recurrente. _____

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

___ En caso de pataletas los dejan tranquilos. Las educadoras de trato directo no reciben orientación constante de la psicóloga, no existe ninguna trabajo de capacitación en este sentido con las educadoras para la resolución de conflictos, más bien cada uno de ellas debe utilizar sus recursos personales para enfrentar las situaciones de conflicto. _____

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

___ No hay norma general, cada educadora tiene su sistema, tal como ya se indicó _____

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

___ No existe un sistema de disciplina _____

Rutina Diaria

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

_____ Se levantan como a las 06:00 – 06:30 horas. de la mañana. A las 16.00 a 16.30 aprox. Llegan del colegio, descansan un rato, como a las 17:00 colación. 17:30 hacen tareas, se les revisa la mochila y se les ayuda en esas labores. Una hora de estudio. Distracción, ellas buscan la forma de distracción, fines de semana trabajan con educadoras en trabajos manuales. A las 20:30 hrs. se acuestan. _____

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.

_____ Ambos sí. _____

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.

_____ Realizan talleres y actividades de técnico manual. _____

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

_____ Desde las 18:30 horas. a las 08:00 horas. aprox. en la semana y el fin de semana__

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.)?

_____ Los fines de semana salen al parque; a la playa en verano. Utilizan dinero de la caja chica para la compra de pasajes cuando existe disponibilidad para ello..__

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2.

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 ingresar al hogar, todo niño es llevado al consultorio externo para un chequeo médico general, luego según las necesidades de cada niño se realizan derivaciones, las cuales son realizadas por los médicos del consultorio.

Siempre se respetan las fechas de control médico al igual que las fechas de control niño sano.

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

Existen antecedentes del historial medico de cada niño(a), el cual se puede observar en sus carpetas.

Al estar todos los niños inscritos en el consultorio, existe también ahí la ficha médica de cada uno de ellos.

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

No existe ningún tipo de protocolo formal realizado por la residencia.

La asistente social realiza las derivaciones a la institución de salud, pero el mayor problema es la demora que existe para gestionar una hora en el consultorio o hospital.

Los que necesitan mayor atención médica son los adolescentes y el mayor problema es cuando se necesita atención médica los fines de semana.

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

Los 12 niños que residen en el hogar están inscritos en el consultorio. (3 niños y 9 niñas).

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

Resfríos, atención dental, alergias y accidentes escolares. (son muy pocos los accidentes que ocurren dentro de la residencia).

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.

Existe una red completa. Los niños con prioridad reciben terapia psicológica.

Se les intenta entregar espacios recreativos. Visitas a plazas, paseos de fin de semana, todo esto en base a sus intereses.

En cuanto a la salud, se tratan en el consultorio externo y hospital, solo los niños con mayor necesidad se encuentran en tratamiento dental.

Los más pequeños, menores de 12 años son asistidos por un convenio con la UACH

Los mayores de 12 años acuden al 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?

La nutricionista del consultorio controla a los niños y niñas y les explica cual es la alimentación adecuada según su peso.

Existe una matrona voluntaria que asiste esporádicamente al CIFAM y realiza charlas a los niños y niñas sobre salud y prevención sexual.

Las adolescentes están todas con tratamiento anticonceptivo.

No existe un protocolo formal sobre estas temas.

Todo lo que tiene relación con higiene y presentación personal es enseñado y conversado con las educadoras de trato directo.

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

En el caso de la niña con discapacidad auditiva ésta se encuentra interna en un colegio especial en Temuco, pero no hay un trato especial por su condición.

Cuando existen niños y niñas enfermos se refuerzan los turnos de las educadoras de trato directo y se comenta que siempre están en compañía de un adulto.

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

Cada vez que se suministran medicamentos, estos se escriben en el libro de novedades y en el botiquín, además se observa en las carpetas una hoja con el título de tratamiento farmacológico, en ella se registra horario, medicamento y dosis del niño (a).

Los medicamentos son suministrados por la educadora.

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

Nada por escrito, si bien las niñas(os) tienen sus vacunas al día y reciben información sobre dieta y salud, todo está en la red de salud (consultorio).

Son las educadoras las que forman hábitos en los niños y niñas.

La matrona voluntaria y educadora informa y orientan sobre la salud sexual.

Comentarios de lo Observado: No existe un equipo especializado o mucha atención sobre el tema anteriormente expuesto.
Recomendaciones: 1. Contratar más profesional especializado: matrona, nutricionista, médico. 2. Realizar más convenios con instituciones que puedan prestar sus servicios si no existen los medios económicos para contratar capital humano. 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?

Generalmente son cinco comidas al día pero estas se suministran mayormente el fin de semana, ya que, durante la semana los niños se alimentan en el establecimiento educacional.

Existe una minuta no diseñada por un especialista (nutricionista) en el consultorio solo la nutricionista orienta sobre las porciones.

Por lo que se trata de que sea equilibrada y que contenga todos los grupos alimenticios pero no esta diseñada según la necesidad de los niños y sus edades.

En la semana: desayuno a las 7:00 - 16:30 colación- 19:30 onces/cena.

Fines de semana: 9:00 desayuno- 11:00 colación- 13:00 almuerzo- 16:00 colación- 19:30 onces/cena

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

Existe el apoyo nutricional del consultorio y de las educadoras de trato directo.

No existen niños con trastornos alimenticios, solo mañas en el caso que no les guste la comida.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. que la minuta este creada por una nutricionista 2. que las porciones de alimento sean acorde a la edad, peso y talla de las niñas. 3. que se supervise que exista de verdad una dieta equilibrada para las y los menores. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11
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>12</u>

1 menor de cinco años igual escolarizada.

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?

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Todos los niños y niñas (12)

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

Todos asisten (12)

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

Ninguno

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?

Todas las carpetas tienen el historial educativo de cada niño(a).

Informes conductuales, psicopedagógico, informe de personalidad, certificados de estudio, informes de notas.

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

3 niñas en liceo técnico.

1 pre escolar en escuela Francia.

8 en colegios científico-humanista (Helvecia, Vicuña Mackenna; colegio anglicano)

Los niños que ingresan al hogar ya estando matriculados en un colegio continúan en el mismo.

Los colegios se eligen por la cercanía con el Hogar de menores, intereses de niños y niñas pero se manifiesta que al momento de escoger establecimiento educacional se prioriza la realidad del contexto mas que las preferencias personales.

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 una sala de estudio y son las educadoras de trato directo quienes apoyan en las tareas escolares, existe una biblioteca y solo un computador que posee Internet.

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

Se compran los uniformes con la subvención otorgada por SENAME y también se solicitan donaciones a empresas lo cual es gestionado por la institución.

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 motivación por parte de los padres de los niños y niñas sobre la educación de sus hijos, sin embargo, en ciertas oportunidades, algunos de ellos cooperan con material escolar (muy básico).

La asistente social del CIFAM Mi Familia actúa como apoderada de los niños y niñas ante los establecimientos escolares.

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?

La directora manifiesta que no existe motivación por parte de los niños y niñas que viven en el hogar ante las opciones que entrega el hogar como para recrearse y ocupar su tiempo libre.

Se les propone participar en la orquesta pero siempre al final desertan.

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?

Existe solo una menor de 19 años con discapacidad auditiva, la entrevistada refiere que la niña esta internada en la semana en Temuco en un colegio especial y que los fines de semana solo se entretiene con el computador dejando claro que no existen actividades diferenciadas para ella.

Comenta también que esporádicamente viaja a ver a su familia (Máfil) y que presenta serios problemas conductuales donde el trato con la menor muchas veces se dificulta.

Comentarios de lo Observado:

Solo las tías se preocupan de las tareas pedagógicas de niños y niñas
Existen alumnos voluntarios de las carreras de pedagogía en lenguaje y matemáticas que cooperan en los estudios de los niños y niñas.

Recomendaciones:

1. Realizar actividades atractivas y acorde a la edad de los niños y niñas las cuales logren motivarlos(as) para que no estén siempre encerradas o viendo televisión.
2. Los profesionales deberían también apoyar en las tareas escolares.
3. Debería existir mayor compromiso del equipo directivo del hogar hacia sus niños y niñas, ya que, al responder se evidencia un dejo de indiferencia ante la situación de los menores.
- 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?

No existe libro de reclamos, funcionan por medio de un buzón de sugerencias, las y los menores realizan sus reclamos verbalmente por medio de entrevista directa con la directora, psicóloga y educadora de trato directo.

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?

CIFAM Mi familia, no cuenta con abogado y cuando se requiere de éste profesional realizan los procedimientos a través de SENAME o de la Corporación Judicial.

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		
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar 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		
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		
Comentarios de lo Observado: La entrevistada manifiesta que no existe un protocolo o procedimiento formal de reclamos y quejas en el hogar, sin embargo al manifestar las niñas verbalmente, sugerencias, quejas etc... el equipo directivo no demora mas de 2 a 3 días en entregar respuesta en el caso que no se pudiera resolver la situación de forma inmediata.		
Recomendaciones: 1. se debe formalizar un sistema de reclamos detallado, dejándose todo por escrito lo solicitado. 2. se debería también evidenciar que las propuestas o quejas por parte de los menores fueron acogidas y puestas en práctica. 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?

_____Diseñan procedimiento de emergencia para terremotos, incendio, etc. _____

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

_____No se ha realizado_____

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

_____No se ha efectuado_____

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?

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

_____ No existe _____

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, pero no se indica fecha _____

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

_____ Los niños no lo conocen, pero los funcionarios (as) sí, también las salidas de emergencia _____

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

___ Sí cuentan y cumplen medianamente su función. _____

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

___ Cuenta con dos _____

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia en materia de seguridad muchas falencias, es necesario mejorar y actualizar los procedimientos, contemplar mecanismos de escape más elaborados y debidamente difundidos entre los niños y niñas. Sobre en un inmueble en donde funciona una estufa a combustión lenta, entre otros factores de riesgo.

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.****Entrevista aplicada 1**

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?

La menor señala: "Me recibió la tía Mariza y me recibió con cariño"

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

La menor señala que le dijeron que no se porte mal.-

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

Sí.

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

Si algo no le gusta reclama a la tía.

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

Le gusta jugar, y ver películas; lo peor es que los mayores mandan a los más chicos.

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

Sí, conoce el motivo y duración de un castigo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta, se lava, desayuna, llega el furgón que lo lleva al colegio, colegio, furgón de regreso a casa, estudia, colación, juegan, se baña, 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, desayuno, almuerzo (en la escuela), once y cena

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

SI, hay que elegir lo que corresponde para ir al colegio

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

Cuando reciben visita a veces les dejan dinero.

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

Sí a través de las tías y en su escuela.

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

La menor indica que si se celebra su cumpleaños.

Comentarios de lo Observado

Esta entrevista se realiza junto a dos menores más, los cuales son extremadamente dispersos. No se enfocan a cabalidad en la entrevista. La entrevista es realizada en la biblioteca, lugar en el cual hay bastantes juegos didácticos, los menores juegan muy entusiasmados con cada uno de estos juego, me indican que jamás son llevados a ese lugar; sin embargo al finalizar la entrevista y de manera casi mecánica, guardan en un baúl todos los juguetes que sacaron y dejan ordenada la sala tal como estaba.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.

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

Entrevista aplicada 2

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?

El menor responde que venía con mucha pena y que fue bien recibido.

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

El menor dice que le dijeron que no les pegue a los demás y que hay que acostarse siempre a las 8

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

Sí.

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

Si algo no le gusta debe reclamar a la inspectora.

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

Le gusta jugar, y ver películas; lo peor es que los mayores mandan a los más chicos.

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

Sí, conoce el motivo y duración de un castigo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta, se lava, desayuna, llega el furgón que lo lleva al colegio, colegio, furgón de regreso a casa, estudia, colación, juegan, se baña, 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, desayuno, almuerzo (en la escuela), once y cena

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

Cada uno elige qué usará

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

Cuando reciben visita a veces les dejan dinero.

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

Sí a través de las tías y en su escuela.

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

A mí, mi cumpleaños me lo celebra mi visita; para el 18 comimos alfajores con chancaca, para navidad no hay árbol de pascua.

Comentarios de lo Observado

Esta entrevista se realiza junto a dos menores más, los cuales son extremadamente dispersos. No se enfocan a cabalidad en la entrevista. La entrevista es realizada en la biblioteca, lugar en el cual hay bastantes juegos didácticos, los menores juegan muy entusiasmados con cada uno de estos juego, me indican que jamás son llevados a ese lugar; sin embargo al finalizar la entrevista y de manera casi mecánica, guardan en un baúl todos los juguetes que sacaron y dejan ordenada la sala tal como estaba.

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
RUCAMALÉN - PANGUIPULLI**

FECHA DE LA VISITA: 28 / 11 / 12 /

HORA INICIO: 16 : 00 /

HORA TERMINO: 17 : 30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 25 / 06 / 12 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
ALEJANDRO PAREDES ZIEBALLE	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia	
MARÍA LORENA MANRÍQUEZ CALDERÓN	Representante de la ONG Proyecta en la Región	Representante de colaborador acreditado ONG PROYECTA	
ANDREA DÍAZ DENIS	Directora Escuela de Lenguaje San Miguel (Valdivia)	Representante de la sociedad civil	
LORETO CABEZAS SOTO	Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región de los Ríos.	Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
CLAUDIA VIDAL	Profesional de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
BÁRBARA GROB DUHALDE	JUEZ TRIBUNAL FAMILIA DE VALDIVIA	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:						
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? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?

_____mensualmente_____

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.

_____Sobre trato a los niños. SENAME_____

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

_____la Universidad Austral de Chile_____

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Mejorar y aumentar las capacitaciones al personal, y en caso de efectuarse que se certifiquen adecuadamente. 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		
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>_____se indica que hay dos extintores, pero sólo se visualiza uno en la visita, el otro lo están cargando (del 2° piso). Hay dos extintores en el 1° piso. Hacen simulacros de evacuación una vez al mes. Bomberos hizo una capacitación de operación Daisy. Existe escalera de evacuación en el 2° piso_____</p>		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Respecto de las carpetas individuales de cada niña, se pudo observar que falta actualización de trámites judiciales. En cuanto al libro de reclamos, se señala que se está en implementación un sistema con las adolescentes, pero no hay nada con los padres. Falta actualización de las carpetas, no existe dominio sobre los antecedentes por parte de la asistente social entrevistada, quien ingresó en septiembre del año en curso. Se sugiere actualizar antecedentes.</p> <p>No existe el registro de intervención de las niñas en cada carpeta.</p> <p>Se sugiere mayor orden en las carpetas.</p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. cargar extintor del 2° piso y dejarlo disponible2.3.4.		

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?

Las adolescentes son recibidos por los profesionales y la educadora de turno sin que exista un protocolo claramente establecido. Así mismo se informa que la totalidad de las adolescentes son ingresados bajo Medidas de Protección

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

Se señala que la acogida es realizada por los profesionales y educadora de turno, y es ésta quien asume un proceso de acompañamiento de una semana junto a una adolescente, generalmente es la compañera de habitación. No se encuentra determinado por edades y no se muestra ningún documento que dé cuenta de lo manifestado en entrevista por la profesional entrevistada.

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

Si, el acogimiento se le asigna el educador de turno que le recibió. Además se le indicaría la disponibilidad de los profesionales para atender sus requerimientos

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?

Al momento del ingreso las normas y reglas de funcionamiento son dadas a conocer por la Dirección del establecimiento, además de estar a la vista (impresas en la pared del inmueble) y las adolescentes tendrían claridad respecto de las funciones del equipo de trabajo del centro.

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?

De acuerdo a lo manifestado las niñas son informadas de las personas con las cuales cuenta el centro y a quien deben recurrir en caso de dudas, así mismo, les son presentadas el resto de las adolescentes.

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?

La educadora de turno es la encargada de velar por su adecuada atención individual y le corresponde monitorear su situación

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?

La rutina del centro se encuentra visible en la pared del inmueble como así mismo el protocolo de visita que debe ser conocido por los padres

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

Se realiza acogida por profesionales y educadora de turno del centro donde se le informa de la forma de funcionamiento y se le asigna habitación, de manera posterior es presentada al resto de las adolescentes no se realiza ninguna recepción especial si no que se intenta que se integren a la normalidad de forma más rápida posible.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Si bien se observa la presencia de rutina y normativa de funcionamiento interna, no se aprecia con claridad, mecanismos de acogida ante situaciones especiales.
2. El rol de los profesionales se observa pasivo y más bien reactivo, delegando en la educadora de turno el monitoreo de la situación de las niñas que ingresan
- 3.

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?

No existe una evaluación de tipo integral, si no que en la carpeta se observan informe Social y Psicológico por separado No hay evaluación integral sino que al parecer se discute el caso quedando en acta de reuniones, no se observa esto en la carpeta individual ni lo consignado en acta de reunión.

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?

No existe un diagnóstico integral pero en supervisión de SENAME se les solicitó elaborar un PII de forma integral_____

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. No hay registro de intervenciones individuales actualizado, la profesional señala tenerlo en un cuaderno personal.
2. Es relevante indicar que profesional Asistente Social es nueva (ingresó en septiembre) y señala estar aún en proceso de aprendizaje.
3. La carpeta Judicial es incompleta y desordenada no hay posibilidad de hacer seguimiento, no que claro el orden e incluso carece de copia de orden de ingreso del Tribunal.
4. En el Formato de PII se observan cambios en el último periodo.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Dupla psicosocial

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?

Si existen PII en los cuales se trata de evaluar la situación y pesquisar problemas más relevantes, son diseñados por el equipo profesional según normativa de SENAME

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?

La directora del centro es quien realiza monitoreo de cumplimiento de los PII, lo que se efectúa cada seis meses según lo informado por la Asistente Social, quien es profesional Asistente Social

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

Se revisan tres carpetas, en todas se observa registro de intervenciones extemporáneos, antecedentes incompletos en el ámbito judicial y desordenados, siendo dificultoso observar el proceso de intervención, es relevante indicar que el PII se encuentra al día.

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?

El plan de intervención considera la intervención como una de las dimensiones en las cuales focaliza el trabajo profesional. Determinándose objetivos relacionados con esta área.

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 un lapso de 30 días desde la fecha de ingreso de la adolescente al centro.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: <ol style="list-style-type: none">1. Al no existir registro de intervenciones actualizado no es posible visualizar el estado de avance del PII así como tampoco las acciones correctivas del centro en cuanto a los objetivos planteados en la intervención.2. La carpeta debe contener todos los antecedentes de la niña especialmente los judiciales que motivaron el ingreso a ese centro.3.4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

___ Hay una evaluación familiar al ingresar y durante la estadía. El protocolo de contacto se traduce fundamentalmente en las visitas familiares, que según lo informado son todos los días desde las 10:00 a 19:00 hrs, salvo que estén en el colegio. Ingresan por medida de protección y en ese momento se tiene contacto con la familia, evaluación de relato, entrevista _____

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? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?

___ primer contacto siempre equipo técnico, asistente social, psicóloga o directora. Se cita a los padres y se les informa de la permanencia. Si el domicilio de los padres es lejos de la residencia, se recurre a proyecto de SENAME que tenga más cercanía. ___

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?

___ en las carpetas se observa plan de intervención individual, pero no familiar. En general no aprecia en las carpetas temas referidos al trabajo con la familia, y algunos planes individuales están desordenadas. _____

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

___ Por lo general todas reciben visitas. Tienen contacto con la Iglesia Católica, cenan o van a la Iglesia a cenar. _____

Comentarios de lo Observado:

Por lo observado se aprecia pocas actividades con la familia, lo que puede ser responsabilidad de las propias familias que se han mantenido al margen. Sin embargo, no se aprecian mecanismo que puedan suplir la falta de visitas de las niñas y sus hijos (as)

Recomendaciones:

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

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 establece conversación fluida con las niñas. Las niñas, las profesionales y las educadoras de trato directo cenan todas juntas a las 18:30 hrs. aprox hasta las 19:30 momento en que se cuentan situaciones, y se analiza en conjunto. Se hace reunión una vez al mes grupal, y tienen reuniones individuales dependiendo de las necesidades de cada niña y de su plan de intervención. También se las prepara en temas futuros como requisitos para subsidio, ficha de protección social, se les ha llevado a conocer la municipalidad. _____

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

_____depende de la situación de cada uno. Registro escrito de cada niña de lo acordado queda en sus carpetas. Hay una encuesta de satisfacción. Todas las opiniones las exponen en su agrupación de la residencia. Planifican actividades, navidad, entre otras. Independiente de ello, si lo requieren, existe la demanda espontánea. _____

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

___por ejemplo hay decisiones que tiene que ver con el futuro de las niñas, como demandas de paternidad, pensión de alimentos. Las acompañan en su acercamiento con el Tribunal, son representadas por el abogado de la Corporación de Asistencia Judicial. Otra forma de participación, es la elección de colegio, donde se les muestra las opciones y las niñas eligen_____

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

_____el menú es una minuta elaborada por una nutricionista que entrevista a cada niña, las pesa, las mide, elabora la minuta. Se modifica en casos o fechas especiales la alimentación, algo diferente. Los hijos (as) de las niñas también tienen su minuta_____

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

___Hay actividades en conjunto. A las que tienen dificultades se les acompaña, está más pendiente, la acompaña, la observa con mayor detención. La educadora le presta más atención. _____

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?

_____salen con la directora, hacen sus compras en general, las niñas eligen su ropa. Además tienen subvención única familiar pensión alimenticia, con lo que puedan comprar sus cosas a parte de las que le entrega la residencia. Si hay ocasiones especiales como la navidad, o un cumpleaños también salen_____

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

___se les asigna dinero cuando tienen paseos de curso o salidas a Valdivia, se les pasa el dinero, compran y luego con la boleta rinden el gasto. El dinero se entrega en casos puntuales, y la directora es quien lo entrega._____

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

_____en cada dormitorio hay closet donde las niñas guardan sus ropas_____

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 su razón, proceso, entrevista al momento del ingreso. Se relata y aclara, si hubiera alguna idea de la niña previo a su ingreso _____

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

_____sí. Por ejemplo al día de la visita se celebraría el egreso de 4° medio, donde se invitó a la madre de la niña. Se celebran cumpleaños, aniversario, día del niño, pascua. En navidad se hace un paseo con un asado. En las fiestas patrias de este año se hizo dos alianzas y actividades propias de la fecha. Aunque se llama a los padres, no vienen mucho._____

Comentarios de lo Observado:

En general, al observar las carpetas se aprecian desordenadas y con falta de información. No se visualiza un orden o protocolos claramente establecidos ante diferentes situaciones que se puedan generar en la residencia.

Recomendaciones:

1. mejorar estado de las carpetas, actualizadas y con toda la información pertinente
2. protocolizar en lo posible (con cierto margen de flexibilidad) las normas y formas de proceder en la residencia.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

___ No hay problemas graves de convivencia, discusiones. Son más bien problemas de caracteres _____

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

___ se conversa con las involucradas para intentar solucionar el conflicto _____

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

___ se puede recurrir a la psicóloga en caso de conflicto que no sea solucionado por la educadora. Las educadoras igualmente reciben orientación de la psicóloga, pero no tienen talleres ni mayor capacitación en ese sentido. _____

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

___ se utilizan sistemas de castigos como prohibir ver TV o escuchar música. No existe un reglamento específico, sino que se resuelve caso a caso _____

Rutina Diaria

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

___ lunes a viernes levantarse a las 06:45, bañarse ellas y arreglar a sus hijos (as). Toman desayuno, las llevan al colegio en el auto de la residencia (a ellas y los hijos (as) a la sala cuna). El aseo y orden de sus piezas las hace cada niña. Regresan a las 17:30 hrs. se les da la cena a los niños y las madres tienen un horario de estudio de 19:30 a 08:30. Se acuestan a las 22:00 máximo están en sus piezas. _____

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.

___ durante el fin de semana principalmente pueden realizar actividades como salir al centro con sus hijos, o hacer las actividades que deseen. _____

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 realizan talleres laborales como por ej. Técnicas de masajes. Son servicios que la residencia contrata con entes externos. Del consultorio igual les realizan capacitaciones_____

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

___En general desde la hora que llegan a las 17:30 se dedican a sus hijos, a excepción de la hora de estudio que tienen, que en general se realiza después que los niños se duermen_____

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.)?

___No es algo habitual, ni de todos los fines de semana. Algunas veces se realizan actividades fuera de la residencia como participar en la Municipalidad._____

Comentarios de lo Observado:

No existe una rutina demasiado clara, lo que puede deberse a que existiendo sus hijos pequeños, las madres deben adecuarse a sus requerimientos.

Recomendaciones:

1. Realizar mayores actividades y talleres de capacitación para propenderá a la vida independiente.
2. Realizar actividades fuera del hogar con las madres y sus hijos

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?

A todas las niñas como a sus bebés se les hace al momento de ingresar al hogar un chequeo médico en CEFAM de Panguipulli.

Son dos las tías de trato directo que actualmente estudian técnico en enfermería, ellas son las encargadas de preocuparse de la salud de las niñas y sus hijos.

El hogar cuenta con vehículo por lo que cualquier emergencia se traslade de inmediato a la menos al consultorio o hospital.

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

Existe una carpeta de salud de cada niña y su hijo, en ellas se observa la hoja de salud, carnet niño sano del menor y está escrito en detalle las fechas donde se visitaron a : matrona, nutricionista enfermera y control ginecológico.

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

No se observa protocolo de atención y derivación en el hogar. Se deja de manifiesto que si bien se deriva a especialista esto lo hacen en el consultorio y generalmente es a los lactantes que deben visitar al traumatólogo por las caderas.

La directora comenta que no se observa problema en las horas para derivar a especialistas ya que el consultorio da prioridad al hogar y que además es una ventaja no vivir en la ciudad, ya que, el sistema funciona mucho más expedito.

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

Todas las niñas y sus hijos están 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?

Las enfermedades más frecuentes son: resfríos y bronquitis, es frecuente que los bebés tengan que ir a la sala de IRA y al kinesiólogo en el consultorio.

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 un protocolo que estipule como satisfacer las diferentes necesidades de las niñas y sus hijos. Sin embargo la directora y asistente social viven en el hogar lo que hace que estén las 24 horas pendiente de ellas y sus bebés conteniéndolas y apoyándolas si es que esto fuera necesario.

En el aspecto emocional el hogar realiza distintos paseos aprovechando los recursos naturales del sector por lo que hacen paseos a la nieve, termas o valdivia, celebran fechas importantes etc.

Existen convenios con “mundo pacífico y municipalidad de Panguipulli, quienes han donado estufas y capacitaciones para las niñas como: masajes de relajación, manicure etc...

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?

Existe un protocolo donde esta escrito todo los deberes que tienen las niñas en cuanto a su higiene y aseo personal y el de su hijos, además de la limpieza de los espacios comunes y dormitorios, de la alimentación de sus bebés etc.

En cuanto a la salud preventiva, esta se realiza a traves del consultorio, senda-centro de la mujer etc.

Estas agrupaciones les realizan charlas y las educan para el buen trato entre ellas y con sus hijos.

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

No existen niñas con discapacidad y ninguno de los hijos de ellas tiene esta condición.

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

Sí, existen registros de los medicamentos en las carpetas de salud y en el dormitorio de las educadoras de trato directo existe una pizarra donde se dejan anotados las niñas o los bebés que se les debe administrar medicamentos.

Las madres le solicitan el medicamento según cantidad y hora a la educadora para suministrárselo a los bebés.

Cuando son para las niñas las educadoras le hacen entrega de este en las dosis y horas que corresponde.

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

No existen procedimientos escritos de promoción de salud.

Todo esto esta en el consultorio y en el carnet de salud de los bebés y las carpetas de salud de las niñas.

Comentarios de lo Observado:
Se observa que todo queda a cargo del consultorio

No hay especialistas exclusivos para el hogar

Recomendaciones:

1. Debería existir un médico que preste servicio en el hogar más cuando hay presencia de infantes.
2. Debería existir mejor calefacción al haber niño y presentar muchos resfríos y bronquitis.
3. Crear protocolo de promoción de salud.
- 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?

Existen cuatro comidas diarias cuando la niña se queda en el hogar y no come en el establecimiento educacional

8:00 hrs desayuno/13:00 hrs almuerzo / 15:00 hrs colación/ 19:00 hrs cena/ después de las siete de la tarde queda a disposición leche y cereales.

Existe una minuta en la cocina la cual es hecha por la nutricionista del consultorio. La directora explica que esta realizada según, edad, talla y peso de las niñas, lo cual, no se puede comprobar ya que es una minuta en general y no personalizada.

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 existen casos de desordenes alimenticios, el hogar refuerza el hábito alimenticio y enseñan a las niñas a alimentar a sus bebés.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. alimentación equilibrada mas aun cuando hay madres amamantando y niños en crecimiento.
2. nutricionista en el hogar y no en el consultorio.
- 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	1
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>20</u>

Son 10 niñas y 10 bebés.

Una no asiste al colegio porque llegó tarde y ya no había donde matricularla

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?

Las profesionales del hogar están a cargo de la educación de las niñas y las niñas se hacen cargo de la educación de sus hijos.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

19

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

19

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

1

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?

Las carpetas cuentan con: informes de notas, certificado de alumno regular, algunas tienen informe de psicólogo.

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.

Todas las niñas y sus hijos están escolarizados. El hogar les presenta a las niñas la oferta estudiantil y luego las matriculan de acuerdo a sus intereses.

Hay dos niñas analfabetas asistiendo a escuela especial siendo que ellas no son niñas con necesidades educativas especiales.

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)

No existe sala de estudio. La directora comenta que estudian en el comedor o en las piezas para no dejar solo a los bebés, así están constantemente observando a sus hijos.

La asistente social, directora y psicóloga colaboran en las tareas escolares, las niñas se hacen cargo de las tareas y solicitudes que realiza el colegio de sus hijos.

Existen 3 computadores sin Internet a disposición de las niñas.

1 computador con Internet en dirección y solo tiene acceso las profesionales.

Libros en caja y en mal estado.

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

Los adquiere la residencia con la subvención de SENAME.

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?

Los padres de las niñas no asisten a reuniones, además ellas están en la residencia por problemas familiares donde sus derechos han sido vulnerados en el entorno familiar.

Directora apoderada formal de las alumnas en liceos técnicos y colegios científico-humanistas.

Psicóloga apoderada de las alumnas en escuela especial..

Las niñas apoderadas de sus hijos.

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?

Las niñas tienen una organización interna (especie de agrupación por antigüedad) ellas planifican actividades como paseos, celebración de cumpleaños y fechas importantes, comidas etc y las comentan a dirección.

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

No existen alumnas con necesidades educativas especial (sin embargo dos asisten a escuela especial)

<p>Comentarios de lo Observado: No deberían asistir a escuela especial niñas que no poseen necesidades educativas especiales.</p>
<p>Recomendaciones: 1. crear sala de estudio donde puedan estar con sus bebés y que tenga las instalaciones y recursos para realizar tareas escolares y poner en práctica los hábitos de estudio. 3. la agrupación que se maneja entre las niñas debería cambiar cada cierto tiempo para que se tomen los intereses de todas y no solo se haga lo que quieran las más antiguas en la residencia. 4. ver el caso de las dos alumnas que asisten a escuela especial.</p>

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?

No existe libro de reclamos, sin embargo la directora manifiesta que días atrás fue inspección de SENAME y solicitó implementar el libro de reclamos lo que la directora comentó tener hasta marzo para acoger la solicitud.

Funcionan con un buzón de reclamos y sugerencias que ellos no tienen la llave, solo SENAME

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 existe abogado en la residencia, solicitan representación a la corporación de asistencia judicial para apoyar a las niñas en pensión alimenticia y paternidad de sus hijos.

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	
<p>Comentarios de lo Observado: Los reclamos y quejas no va por escrito, no existe protocolo, solo verbalmente se le dice a la directora y todas pueden hacer llegar sus molestias.</p>		

Recomendaciones:

1. implementar libro de reclamo
2. crear protocolo de sugerencia y reclamo estipulando tiempos para entregar respuesta y dejar evidencias si se acogió lo solicitado.
- 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?

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

_____ el mes pasado, niñas y funcionarias _____

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

_____ No _____

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 hacen mantenciones, pero no es posible verificar _____

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

_____ en libro de novedades _____

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?

_____ sí _____

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

_____ los funcionarios sí. Se indica que las niñas también, pero no se tiene certeza _____

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

_____ sí, y se aprecian expeditas _____

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

___ se indica que hay dos extintores, pero sólo se visualiza uno en la visita, el otro lo están cargando (del 2° piso). Hay dos extintores en el 1° piso. _____

Comentarios de lo Observado:

En materia de seguridad la residencia se aprecia vulnerable. Sobre todo en esta residencia que cuenta con más de una combustión lenta, escaleras y las niñas con hijos (as) pequeños.

Recomendaciones:

1. habilitación adecuada de extintores
2. implementar adecuadas medidas de seguridad, con bomberos y en general con toda otra entidad pertinente.
3. difundir todas las medidas de seguridad entre el personal y las niñas, y de ser necesaria dejarlas en lugar visible de la residencia.
- 4.

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

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

Entrevistada aplicada 1

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?

Algo, manifiesta que faltó ayuda, que la incentiven y que se sienta bien.

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

Sí, le explicaron cómo funciona la residencia y las responsabilidades y funciones que cumplen las "tías".

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

Manifiesta que no se siente respetada por sus compañeras que residen hace más tiempo en el centro residencial, porque la pasan a llevar. Con respecto a las "tías", se siente bien y valorada, pero no querida.

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

Señala que ha querido reclamar con respecto a algunas cosas que le molestan, pero no lo ha hecho, porque siente miedo a ser sancionada (quedarse sin permiso para ir a su hogar o que la anoten en su "libro"). Manifiesta que nunca ha tenido ese problema, pero que se da cuenta que ese tipo de prácticas son frecuentes con las demás residentes.

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

Mejor: La entrevistada valora el apoyo recibido de las "tías", con respecto al tiempo que se le permite estar con su familia.

Peor: Manifiesta que son injustas con los permisos, porque para ella existen horarios y para las demás no.

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

No la han castigado, porque según la entrevistada, se porta bien.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

En general, se preocupa de mantener el orden y limpieza de su cuarto y de sus pertenencias personales. Está todo el día con su hijo, porque no estudia. Lo saca a pasear y lo lleva a la sala de juegos. Mira mucha televisión.

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

La entrevistada manifiesta que, por lo general, recibe 3 raciones de alimentos, desayuno, almuerzo y cena, la colación de la tarde la recibe sólo algunos días. Menciona que no es suficiente. Durante la semana no se le proporciona más de lo que corresponde a una ración, porque cocinan una para cada una de las residentes, sus hijos y las "tías". A veces los fines de semana, como algunas de ellas están con permiso, pueden servirse más de una porción. También señala que las raciones de frutas son limitadas, por lo que debe comprar con su dinero, para poder darle a su hijo.

Los lactantes, no reciben alimentación especial, se alimentan de la misma comida preparada para sus madres.

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

Sí, no existe problema al respecto.

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

La entrevistada maneja el dinero que percibe por Subsidio Unico Familiar (SUF) y ayuda de su madre. A veces, le solicita a una de las "tías" que se lo guarde, por temor a que se lo roben y le va pidiendo a medida que va necesitando. Lo usa para satisfacer necesidades de alimentación (frutas, ensaladas, jugos, etc.) y vestuario de su hijo.

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

La entrevistada señala que sólo ha recibido una charla durante su estadía en la residencia (prevención de accidentes). Sin embargo, ella llegó hace muy poco. Menciona haber solicitado un taller de sexualidad y de prevención de abuso sexual a niños/as, pero no han tenido respuesta.

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

Celebran los cumpleaños de las residentes, sus hijos y "tías". Se organizan y participan todas. Las celebraciones se realizan antes de que las residentes acudan a sus hogares. La última celebración en la que participó fue el cumpleaños de su hijo (1 año).

Comentarios de lo Observado:

- Se puede observar que existen muchos problemas interpersonales, entre las residentes nuevas y antiguas. Incluso, ha habido discusiones y peleas que han terminado en golpes.
- Con respecto a la alimentación, los/as bebés entre 6 meses y 1 año de edad, reciben las mismas comidas de sus madres. No se les prepara comida especial (verduras, sin sal, etc.).
- Faltan actividades extra programáticas para las residentes.
- No existen horarios para mirar televisión y estudiar.

Recomendaciones:

1. Talleres de manejo efectivo de las emociones y resolución de conflictos.
2. Ver la posibilidad de que los niños/as entre 6 meses y 1 año puedan recibir alimentación especial, de acuerdo a los requerimientos para su edad.
3. Talleres laborales o de manualidades.
4. Crear sistema de horarios, para crear hábitos de estudio y formar rutinas.

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

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

Entrevista Aplicada 2

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?

Señala que por las “tías” del recinto se sintió acogida, pero no así por sus compañeras.

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

Sí, le explicaron cómo funciona la residencia, las responsabilidades y funciones que cumplen las “tías” y de manera inmediata.

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

Señala que por las “tías” se siente querida, respetada y valorada, pero no por sus compañeras.

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

Señala que no ha tenido la necesidad de hacerlo.

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

Mejor: La entrevistada valora el apoyo brindado por las “tías” ante cualquier situación.

Peor: Los problemas que ha tenido con alguna de sus compañeras y el hecho de que una de las “tías” (educadora), hace favores pero después “los saca en cara”.

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

Cuando ha sido castigada le informan el motivo y el tiempo que durará el castigo, cumpliéndose con lo estipulado.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se preocupa en primer lugar de mantener el orden y limpieza de su cuarto y de sus pertenencias personales. Luego despierta a su hija, toman desayuno y se preparan para acudir al Liceo y Sala cuna. Al regresar al centro residencial, generalmente conversa con una de las "tías", cena, se preocupa de su hija y organiza sus cosas para el día siguiente. A veces mira televisión. Está la mayoría del tiempo en su recamara. No tiene horarios para estudiar.

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

Durante la semana, sólo dos raciones, desayuno y cena; el almuerzo lo recibe en el Liceo. Los fines de semana, recibe 4 raciones, desayuno, almuerzo, colación y cena. Siempre le proporcionan más, si queda con hambre.

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

Sí, no existe problema al respecto.

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

La entrevistada maneja el dinero que percibe por Subsidio Unico Familiar (SUF), ayuda de su madre y hermano y Beca BARE (Beca de apoyo a la retención escolar). A veces, deposita parte de los ingresos obtenidos. Lo usa para satisfacer necesidades de alimentación (frutas, ensaladas, jugos, etc.), vestuario y útiles de aseo para ella y su hija; y deja un excedente para cuando le dan permiso para salir.

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

La entrevistada señala que las "tías" han realizado talleres y charlas sobre uso de anticonceptivos, sexualidad y prevención de accidentes.

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

Celebran los cumpleaños de las residentes, sus hijos/as y "tías" y todas las fiestas como Día de la Mamá, del Niño/a, Fiestas Patrias, Navidad, etc. Esta última la organizan todas y las demás sólo las "tías". Todas deben participar, aunque no quieran, sobre todo en los cumpleaños de las compañeras y sus hijos/as. La última celebración en la que recuerda haber participado fue la de Fiestas Patrias.

Comentarios de lo Observado:

- Se puede observar que existen muchos problemas interpersonales, entre las residentes nuevas y antiguas. Incluso, ha habido discusiones y peleas que han terminado en golpes.
- Faltan actividades extra programáticas para las residentes.
- No existen horarios para mirar televisión y estudiar.

Recomendaciones:

1. Talleres de manejo efectivo de las emociones y resolución de conflictos.
2. Talleres laborales o de manualidades.
3. Crear sistema de horarios, para crear hábitos de estudio y formar rutinas.