



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
LACTANTES
CASA DE ACOGIDA IGNAZIO SIBILLO**

FECHA DE LA VISITA: 13 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 15 : 00 /

HORA TERMINO: 17 : 30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 26 / 06 / 2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Hans Gähler Rodríguez	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	Se adjunta Lista de Asistencia
Maria Teresa Osorio Llanos	Directora de Corporación Opción	Representante de colaborador acreditado	Se adjunta Lista de Asistencia
Marisol Gómez Gallegos	Representante Oratorio Jacinto Bocco	Representante de la sociedad civil	Se adjunta Lista de Asistencia
Ricardo Saquel Sillard	Representante Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	Se adjunta Lista de Asistencia
Liliana Contreras Mayorga	Consejera Técnica Juzgado de Familia Punta Arenas	Representante del Poder Judicial	Se adjunta Lista de Asistencia

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: La ventilación en el inmueble en tiempos de primavera y verano, no es logra mantener el confort térmico del inmueble.						
Recomendaciones: 1. Se sugiere implementar un sistema de ventilación que logre mantener una temperatura agradable en los mese mas cálidos del año.						

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 Lactantes?

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 LACTANTES que ingresan al centro	x		2
Existen encargados de caso por niño	x		2

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.

Sí, Mutual de Seguridad y los curso son principalmente relacionados con manipulación de alimentos y Primeros auxilios, con duración de 1 día, realizados por la educadora a cargo del área salud y alimentación del CTD.

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

No, este último semestre.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1.- De lo observado la visita anterior, se cuanta con los informes psicológicos actualizados de todo el personal que presta servicio en el CTD, incluidas las personas llamadas para reemplazo. Respecto de los médicos, por tratarse de profesionales voluntarios y prestar servicio en forma rotativa, no se ha considerado prudente esta sugerencia.

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 LACTANTE (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones:		
1.		
2.		
3.		
4.		

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 HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)	X				
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					

D. DIAGNOSTICO E INTERVENCION

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Todas las medidas de protección desde Tribunales de Familia. Depende del momento de ingreso, va a ser la acogida. Si se está en condiciones debe estar la A.Social y Psicóloga.

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

No existe Protocola establecido para la llegada. Los niños/as deben entrar con una forma clara y no emergente. Ingresan por una medida de protección, cuando lo trae el SENAME es porque actúan de emergencia. Generalmente ingresan por una orden verbal del Tribunal de Familia, al otro día a primera hora el Tribunal le debe asignar un RIT a la causa.

3.- ¿El acogimiento del LACTANTE ingresado/a considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia?

Todos los niños tienen el mismo apoyo, es la dupla psicosocial y la tia significativa (trato directo), quienes registran lo más cotidiano de cada niño. Actualmente cuentan con el apoyo de 11 tias de trato directo.

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

Los padres tienen acceso al reglamento de visitas. Si existe una rutina normada para la residencia, la que se encuentra a la vista para niños, obviamente el funcionamiento para lactantes varía un poco, de acuerdo a sus necesidades emergentes.

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

El proceso de acogida es diferenciado, de acuerdo a las edades, por ejemplo en temas de alimentación y salud para los lactantes es distinto ya que son más dependientes, los más grandes aprenden la rutina y las reglas del Hogar paulatinamente.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Crear un protocolo específico para lactantes.
--

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Si, la evaluación integral cuenta con la calificación diagnóstica, social, psicológica, salud y educación con el NN. Cada área de estudio cuenta con su metodología.

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

Si, evaluación psicológica, entrevista psicosocial, entrevista social, evaluación médica, revisión de antecedentes del Poli u Hospital, evaluación parvularia, jardín infantil, visitas domiciliarias, entre otras.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1.
2.
3.
4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Todos los trabajadores, la encargada de salud. Psicóloga, A.Social(Directora) y parvularia.

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?

Individual, familiar y comunitaria. El PII se confecciona se aplican distintos planes de intervención en diferentes momentos del niño en el Hogar.

1 lactante: individual, antecedentes individuales niña, cuidados prenatal, evaluación psicosocial progenitores. Salud: control apnea del sueño; en educación, se evalúa si avanza de acuerdo a lo esperado según su desarrollo.

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?

Todo el equipo interdisciplinario. Los objetivos están dirigidos en cumplimiento de los plazos. Si se prolonga la estadía de un niño en el Hogar, de eso va a depende la confección del PII.

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

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?

No cuentan con PRF (Programa de fortalecimiento familiar), pero señala que sí asumen ese aspecto dependiendo de la calificación diagnóstica. Niños/as permanecen 6 meses, igualmente se trabaja con la familia, o derivan el caso, si el niño previo ingreso a la Residencia ya se encontraba ingresado en el Centro Viganó, se puede seguir trabajando tanto con él como con su familia. Eventualmente señala que podría derivar a la familia a un FAE o PIB para que reciban orientación parental.

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).

Desde que ingresa pasa una semana y se confecciona el PII, se crea para ejecutarlo en un tiempo de 60 a 90 días, independiente de ello si el NN tiene una oportunidad de egreso que será beneficiosa para él, no respetan los plazos. Los niños/as son evaluados diariamente.

- Ingreso, un mes de adaptación y calificación diagnóstica.
- Permanencia, intervención pos diagnóstica
- Preegreso, enlace familia adoptiva.
- Egreso, cierre.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Relevar el trabajo con las familias a un ámbito de suma relevancia.
- 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 LACTANTE?

Sí, se realiza una evaluación diaria de cada familia, cuentan con información del DAM y otras instancias, por ejemplo si es apoderado en el jardín o el asumir distintas responsabilidades relativas a los intereses del niño/a. Con informe del DAM e información entrega por el Tribunal de Familia, se va evaluando la posibilidad de trabajar con los padres o con otro familiar, si efectivamente no se puede, se trabaja para la potencial susceptibilidad de adopción.

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 evalúan niños diariamente, después de visita de niños/as con los padres. Si los niños después de asistir a la visita de los padres, queda contento, eso nos indica algo, es una manera de evaluar cómo va avanzando su relación parental.

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

Si, en el ingreso los padres son evaluados.

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

No tienen alternativas de apoyo externos, si reciben visitas para navidad con familias de apoyo.
Para todos en conjunto, no de manera individual.

Reciben visitas por ejemplo del sindicato de auxiliares médicos, de la Armada, Alianzas
Universitarias, entre otras.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Respecto de la 1° visita hasta ésta 2° visita el Hogar se ha preocupado de perfeccionar las indicaciones u observaciones señaladas. 2. 3. 4.

Rutina Diaria

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

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.

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

Salud

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

Si al ingreso por un medico voluntario atención primaria el hogar cuenta con 4 médicos ad honorem a su disposición.

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

Si cuentan con su cuaderno de salud. Si están en proceso de pre- egreso se les entrega solo la copia, y al egreso definitivo el cuaderno.

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

Se realizan en el Cesfam Thomas Fenton .no existen inconveniente porque todos los casos son evaluados permanentemente en el hogar.

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

Si están todos inscrito en el Cesfam Fenton (la encargada de salud) se encarga de cambiar si ahí algún menor en otro consultorio .todos se encuentran con sus vacunas al día.

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

Síndrome bronquial obstructivo.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada LACTANTE? ¿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.

Si existe en el Cesfam .El trabajo directo permite prevenir las situaciones que se presente.

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

Si, aunque no se observa ninguna condición mencionada.

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

Si, se lleva un registro (la indicación médica, dosis, horario,) y quien lo administra.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	x	
Dieta y nutrición	x	
Higiene personal	x	
Otras enfermedades hereditarias	N/O	
Comentarios de lo Observado: Existe un espacio destinado de enfermería limpia y ordenada así como también el dispensario de los medicamentos.		
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.		

Alimentación

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

Desayuno de 07:15 a 07:30 (leche)

Colación a media mañana 10:00 (jugo, fruta o galletas)

Almuerzo 11:45 (ensalada, fondo, postre)

Once 16:00 (leche)

Colación de tarde 17:00 (jugo con galletas)

Cena 18:30

Existen 2 minutas una que es de lunes a viernes y otra de los fines de semana.

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

En primera instancia son las educadoras que toman medidas si hubiera algún tipo de problemas Me señala la persona entrevistada (educadora de párvulo) que ellas trabaja con la estimulación y motivación para cambiar los hábitos alimentarios de los menores (me señala también que ellas confeccionaron un manual donde enseñan a las demás educadoras como motivar para el cambio del desorden que hubiera tanto como no querer comer o comer mas de lo común de algún menor.

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?

Se mantiene sistema implementado, es decir, se ofrece a quien lo requiera el libro de sugerencia y reclamos, que se encuentra implementado desde agosto del 2006, siendo el último registro el mes de marzo 2010.

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

No, solicitan apoyo a SENAME, de ser necesario

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. No hay comentarios.

Seguridad

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

El personal es instruido sobre el plan de evacuación existente, ya que al ingresar se le entrega una copia y además existen copias disponibles para consulta.

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

El último simulacro se realizó el día 11 de Noviembre de 2011, en el cual participaron el personal del centro, los NNA, personal de carabineros, personal de Mutual de Seguridad y Inspectores de prevención de riegos e incendios de la comandancia de bomberos.

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

El centro no cuenta con informe de bomberos.

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?

El centro recibe revisa el plan de evacuación por lo menos una vez al año, y recibe apoyo de la Mutual de Seguridad. Además cuenta con registro de las revisiones realizadas a las instalaciones por profesionales certificados en cada área.

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

El centro posee una carpeta donde registra toda acción realizada en la materia de prevención de riesgos.

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

El plan de emergencias se revisa cada año, sin embargo el último simulacro se realizó en noviembre de 2012.

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

Al tratarse de principalmente lactante y preescolares, el plan de evacuación depende en mayor parte del conocimiento de los trabajadores del mismo. Al ingresar a cada empleado se le entrega el plan de evacuación para su conocimiento.

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

El centro cuenta con dos salidas de emergencia las cuales, poseen cerraduras de fácil apertura desde el interior, pero las hojas de la puerta Sur abren hacia el interior.

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

El centro cuenta con 6 extintores distribuidos de manera uniforme dentro del inmueble, todos poseen sus recargas al día.

Comentarios de lo Observado:

El centro cuenta con vigilancia vía cámaras de seguridad, el ingreso se realiza mediante un portero eléctrico y registro en un libro del visitante. Además posee un sistema de grabación de audio en las salas de visita para tener registro de las mismas.

El centro no cuenta con vehículos propios, pero posee convenio con compañías de taxis los cuales movilizan a todos los niños del centro, ya sea para asistir a un centro educacional o a un centro de atención medica.

Recomendaciones:

1. Se sugiere modificar la apertura de la Puerta de emergencia Sur para que su apertura sea hacia el exterior.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
HOGAR MADRE TERESA DE CALCUTA**

FECHA DE LA VISITA: 14 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 14 : 00 /

HORA TERMINO: 18 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: ____ / ____ / ____ /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Hans Gäbler Rodríguez	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	Se adjunta Lista de Asistencia
Maria Teresa Osorio Llanos	Directora de Corporación Opción	Representante de colaborador acreditado	Se adjunta Lista de Asistencia
Marisol Gomez	Representante Oratorio Jacinto Bocco	Representante de la sociedad civil	Se adjunta Lista de Asistencia
Liliana Contreras Mayorga	Consejera Técnica Juzgado de Familia Punta Arenas	Representante del Poder Judicial	Se adjunta Lista de Asistencia

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>Se constata en terreno que las áreas exteriores de esparcimiento, se encuentran en regular estado, producto del deterioro del tiempo y mantención.</p> <p>Se observa que falta espacio adecuado en el sector de lavandería, para el secado de ropa. Además, se cuenta con equipamiento que por diversas razones no han sido instalados (secadoras)</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda postular un proyecto de mejoramiento de las áreas exteriores. 2. Se recomienda postular a proyecto la implementación de equipos computacionales y un sistema de seguridad. 3. Se recomienda gestionar con alguna empresa de la comuna, la instalación de las secadoras que se encuentran sin uso por falta de instalación. 						

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?

Existe una estantería con útiles y artículos de aseo de los NNA.

Está todo almacenado en un solo lugar y cuando es necesaria su utilización, se les hace entrega a todos los NNA de sus útiles, cepillo, etc.

El centro se ve aseado, salvo el sector de lavandería, que se podría mejorar.

Los NNA se ven aseados.

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		9
Existen encargados de caso por niño	x		2

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

Se efectuó capacitación acerca del protocolo de funcionamiento de la residencia (normativa técnica desde el ingreso y egreso de los niños). Duración: 4 horas. Fue efectuada por la Directora del recinto. Sin certificación. También se efectuó capacitación a la dupla psicosocial en tema de abuso sexual por la Psicóloga Vinka Jackson, de la corporación municipal de Puerto Natales. Duración: 2 días. Sin certificación.

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

Este año no se ha recibido capacitación en esta materia. Vendrá un prevencionista de riesgos de la ACHS y se actualizará el plan de emergencias de la residencia, junto con efectuarse una capacitación en primeros auxilios y en técnicas de resucitación.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Faltan capacitaciones en las materias ya señaladas.
2. Falta el otorgamiento de certificados.
- 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	
Los menores han participado en charlas con personas de la ACHS, existe dos monitores Que al ingreso de cada menor se le informa las medidas.		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. Aplicar la red de apoyo existente. 2. Exigir la certificación sanitaria de la manipuladora de alimentos.		

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?

Todos los ingresos son emanados desde Tribunales de Familia. Los mecanismos de acogida generalmente son homogéneos para todos los NNA, sin embargo se amoldan según la edad de cada niño/a y a la capacidad de comprensión de los hechos. Actualmente la Residencia cuenta con 19 niños y niñas ingresados, desde los 5 meses hasta los 17 años de edad.

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?

El procedimiento de ingreso es la primera acogida, existe un manual que utiliza la educadora de trato directo, si ésta profesional se encuentra ausente, el ingreso lo realiza según la disponibilidad del personal, si está la Directora, el procedimiento lo realiza ella. Se acompaña al NNA, se le muestran las dependencias del Hogar, se le presenta al personal, se le entrega su ropa y se le indica donde va a pernoctar. La medida es transitoria, generalmente tiene una duración de 6 meses, pero podría ser más o menos tiempo dependiendo de cada caso. Se tiene a la vista el manual del procedimiento de ingreso y primera acogida, de hecho se entregó una copia de dicho documento a quien suscribe.

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, es el educador de trato directo de turno quien está a cargo de los ingresos, no obstante todo el personal se encuentra disponible para realizar dicha acción, además si en el transcurso de su estadía, el niño/a demuestra mayor adherencia a una trabajadora en especial, será ella quien se hará cargo de mostrarle los lugares, los espacios y entregar todas las indicaciones de funcionamiento de la residencia.

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?

La Directora del Centro, señala que efectivamente se les explica cada uno de los procedimientos de la residencia con los niños que pueden comprender de acuerdo a su etapa de desarrollo, en cuanto a los niños más pequeños, el procedimiento se explica y se trabaja con la familia.

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?

Sí, reciben información a través de la entrevista de ingreso, en forma gradual se les va entregando ciertas tareas, además se mantiene a la vista en las habitaciones de los NNA un manual de convivencia. A los niños no se les castiga, sí se les sanciona ante un comportamiento inadecuado, el correctivo es que se quedan sin ver TV o sin realizar una actividad de su gusto.

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?

Los padres o el adulto responsable se mantienen permanentemente informados tanto de los procedimientos internos, como de los judiciales. Actualmente NNA que se encuentran sin adulto responsable son: 4 adolescentes con los cuales se está trabajando en su preparación para la vida independiente y 3 niños con los que se está interviniendo para su futura y potencial susceptibilidad de adopción.

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 Directora de la Residencia señala que si mantienen las rutinas diarias estipuladas, sin embargo no se encuentran visibles para los familiares. Se deja estipulado que la rutina diaria si se encuentra escrita, de hecho a quien suscribe se le entregó una copia de la rutina.

Para trabajar las competencias parentales, se apoyan en las pericias psicosociales que les facilita el centro de diagnóstico ambulatorio (DAM), (información se encuentra plasmada en las carpetas de usuarios).

La Directora señala que se encuentran con escasez de personal.

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

La primera acogida se realiza dentro del lapso de 5 días, se le presenta a sus compañeros, lugar, etc. En el primer momento son los educadores de trato directo, ya que el ingreso se puede realizar a cualquier hora del día. Si el NNA tiene alguna dificultad, es la tía de turno, la psicóloga o la Directora quienes acogen y contienen en caso de crisis.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Las rutinas diarias, no se visualizan a la vista, es necesario para que los NNA y los padres o adultos responsables estén al tanto de los procedimientos. No obstante, SI existe una rutina diaria confeccionada, pero debe estar a la vista.
2. La Directora está bien informada de todo lo referente a la Residencia y tiene 5 años de experiencia en el área.

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?

Cada niño cuenta con un Plan de Intervención, el cual está confeccionado para un proceso de intervención que dura entre 1 a 3 meses, sin embargo si el Tribunal determina ampliar la estadía en la residencia, este plan se reelabora o renueva dependiendo de cada caso en particular.

La residencia cuenta con un Programa de fortalecimiento familiar, el que ejecuta el equipo técnico, en donde profundizan acerca del diagnóstico, y se apoyan con en instrumento ecomapa y genograma. En la revisión de las carpetas se encontró el espacio para plasmar el trabajo con las familias, sin embargo no se visualizó el trabajo efectivo con los padres.

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

No existe un protocolo de diagnóstico.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Es de suma relevancia el trabajo integrador con los padres, ya que de esa manera se podrá evaluar y preparar a los padres y/o adultos responsables, si es que son aptos para hacerse cargo de los NNA y así obtener en definitiva el cuidado personal y recuperar su pertinencia de padres. Asimismo, el niño/a recuperará su derecho a vivir en familia.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Los PII, los diseña el equipo de trabajo, liderado por la Directora del Hogar. Se trabaja en conjunto pero una de ellas es quien lo elabora. Se realiza un estudio de caso.

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?

El Plan de Intervención individual, está orientado a satisfacer las necesidades básicas de los NNA, se aborda el área escolar, participación de actividades recreativas, a la familia se la vincula con las redes comunitarias, controles de salud en consultorio. Los PII se encuentran en las carpetas de cada uno de los NNA.

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 equipo técnico está a cargo de evaluar la satisfacción de las necesidades básicas de los NNA, La Directora del Programa tiene 5 años de experiencia en su cargo, la Asistente Social y la Psicóloga trabajan desde hace 4 meses en la Residencia evaluada. La licitación del Hogar tiene una duración de 5 años, actualmente se encuentra con prórroga, la que tiene fecha de vencimiento en noviembre del año 2013. La Directora menciona que tienen carencias de recursos técnicos y financieros.

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

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?

La Directora señala que se trabaja en la vinculación familiar, con visitas supervisadas en el apoyo a la crianza, se revisan las tareas diarias de los niños. Si no existe compromiso parental, son las trabajadoras del Centro quienes asisten a las reuniones escolares. En las carpetas no está plasmado ésta intervención.

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 plazo para la confección del PII es de 15 días desde la fecha del ingreso, cada carpeta cuenta con su respectivo PII. Este Plan se ingresa a SENAINFO y cada mes se van ingresando eventos. Si el plazo de estadía se prolonga, se debería modificar el PII e ingresarlo nuevamente al sistema.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. El Hogar podría gestionar el apoyo de un médico ad honorem, quien colabore con la revisión de salud de los niños, ya que conseguir una hora en el consultorio es un trámite engorroso.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe un protocolo de contacto con la familia, señala que sí se evalúan las competencias parentales, además indica que se apoyan bastante en las pericias del DAM.

Si el niño asiste a un PIE (Programa de intervención especializada), continúa con la intervención de ese Programa y se entrega el apoyo para ello. De ser necesario, dependiendo de cada caso, se deriva a un cesfam en caso de percibir problemáticas de salud mental, VIF, consumo de alcohol, entre otros.

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?

El contacto con la familia la realiza la Asistente Social, en caso que no se encuentre lo gestiona la Directora. Se subrogan en caso que la Directora no se encuentre ejerciendo su labor. En contexto de vacaciones, acuerdan no tomarlas en la misma fecha. Las profesionales designadas para cada caso son las encargadas de informar a los padres de los procedimientos y de que ésta medida es adoptada por el Tribunal de Familia de manera transitoria.

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

Se encuentra incorporado (solamente nombrado) en el PII, ya que allí se indica el trabajo individual, familiar y comunitario, sin embargo carece de metodología y procedimiento, ya que no se visualiza el plan de intervención familiar en la carpeta.

La Directora señala que el trabajo familiar básicamente dice relación con la vinculación diaria y semanal con su hijo, se orienta e informa acerca de la intervención y se trabaja el pre egreso y un futuro egreso del NNA. Luego que el niño/a egresa, se realiza un seguimiento de duración entre 3 a 6 meses.

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

No reciben apadrinamiento de terceros por el grado de compromiso que no se logra. El trabajo del Centro está orientado hacia lo proteccional, es por ello que el trabajo de acercamiento se realiza con el grupo familiar. Si no se cuenta con familia i con un adulto significativo, se inicia la susceptibilidad de adopción.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. AL MOMENTO DE LA REVISIÓN, EN LAS CARPETAS INDIVIDUALES DE NNA NO SE VISUALIZA ESCRITO EL TRABAJO CON LA FAMILIA, TAMPOCO DICHAS INTERVENCIONES PARA EL TRABAJO DE COMPETENCIAS PARENTALES SE ENCONTRABAN EN OTRO SECTOR, YA QUE DICHOS DOCUMENTOS SE SOLICITARON A LA DIRECTORA. SE RECOMIENDA EL TRABAJO EFECTIVO CON LA FAMILIA PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LAS ORIENTACIONES TÉCNICAS DE LA RESIDENCIA, QUE DICEN RELACIÓN CON EL EGRESO DE LOS NNA CON EL FIN DE REINICIAR UNA VIDA JUNTO A SU FAMILIA.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se Trabaja con los adolescentes de 15 años hacia arriba, primero en una entrevista personal son ellos quienes plantean sus necesidades y deseos, las profesionales de la Residencia los guían y los aterrizan en sus peticiones.

Si las necesidades son buscar un empleo, se les guía y ayuda a buscarlo; si desean cuidarse con un tratamiento anticonceptivo, se les deriva al CESFAM.

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

Sí, por medio de una encuesta de opinión. Principalmente las opiniones de los NNA se obtienen por medio de las entrevistas individuales y la opinión de los padres por medio de la entrevista directa con las profesionales.

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

Los adolescentes mayores de 14 años solicitan autorización para salir a pasear y se les permite; los menores de 14 años salen acompañados.

Los NNA en general, pueden comprarse zapatillas o prendas de vestir, siempre y cuando respeten los montos máximos que se pueden utilizar. La elección la realizan ellos a su gusto.

Los niños diariamente eligen su vestuario, considerando las prendas que les sean propias y estén en condiciones de ser usadas (limpias).

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

Existe una minuta de almuerzo mensual, sin embargo, eventualmente los días festivos, feriados o fines de semana, podrían elegir una comida especial.

Actualmente se informa existen dos niños con problemas de obesidad, los que están siendo tratados y controlados por una nutricionista.

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

La comunicación se entabla por medio de la entrevista, juegos y dibujos. Los niños más pequeños son estimulados por medio de actividades lúdicas (ejemplo: piscina de pelotas). La psicóloga y las tías de turno son quienes realizan estas actividades. En ese mismo sentido, los horarios de estudio en el Hogar están predeterminados y dependen del horario de llegada de la profesora. Desde las 15:00 hrs que los NNA van llegando desde los Establecimientos Escolares, se disponen a estudiar y revisar tareas.

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?

Sí, eligen sus vestimentas, no obstante la elección y uso de accesorios va a depender de la edad de cada uno de los NNA.

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

Hay adolescentes que cuentan con fondos de pensión o subsidios, estos dineros son manejados por el personal de la Residencia, los dineros son entregados de forma fraccionada y contra entrega de un recibo firmado. Se maneja con cautela la entrega de dineros, ya que hay adolescentes que presentan consumo problemático de algunas drogas.

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

Cada NNA cuenta con su ropa individual, ya sea porque haya sido entregada por la Residencia o por que la familia se las haya entregado, sin embargo, en caso de emergencia, se podría utilizar el vestuario de otro niño.

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

Sí, se les explica e informa a todos los NNA del motivo de su estadía en el hogar y el tiempo de permanencia, sin embargo a los niños más pequeños que aún no entienden debido a su edad, se les explica a sus padres o adulto significativo.

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

Los cumpleaños de los NNA se celebran de manera individual, si los padres o adultos significativos no tienen restricción de visitas por parte de Tribunales, también pueden concurrir a la celebración. Así también en fechas como 18 de septiembre, navidad, año nuevo, semana santa y otros.

Los NNA que deseen asistir a misa (independiente de su religión) pueden hacerlo. A la hora de la cena los niños rezan.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Es relevante controlar la entrega de golosinas que hacen los padres o adultos a los NNA, con el fin de evitar y prevenir la obesidad.

Resolución de conflictos

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

Peleas entre niños. Peleas con los educadores por ejercicio de autoridad. Mal manejo de información. A veces suben comentarios a Facebook.

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

Separar peleas. Si un niño no se porta bien se le envía al dormitorio. Si el niño es muy agresivo se le acompaña. Se da apoyo psicológico para estos casos. No se sanciona con alimentos ni visitas. En el caso que haya un incidente grave puede intervenir cualquier profesional de la residencia. Existe un protocolo de actuación en caso de caídas, fugas, etc.

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

Conversando, reuniones con las educadoras. Si hay disputas se conversa con educadoras y psicóloga. Si hay problemas de normas interviene la directora. Las sanciones son por ejemplo no ver tele o no ocupar el computador.

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

Los NNA ayudan a poner la mesa cuando almuerzan, asean su pieza. Ayudan en los quehaceres del hogar.

Rutina Diaria

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

6:00 am se levantan, 7:15 tomando desayuno, 7:30 toma de medicamentos, aseo bucal, 7:40 am salida a los colegios en el furgón del Hogar ya que los niños ingresan a sus establecimientos escolares entre las 8:00 y las 8:30 am. La mayoría de los NNA almuerza en la escuela, sin embargo en la residencia el menú se cocina todos los días para los niños/as que almuerzan en el Hogar, para las tías de turno y para los niños que no hayan asistido a la escuela por enfermedad.

Es importante mencionar que existe una bitácora donde se registra todo los acontecimientos ocurridos con los niños durante el día, así la próxima educadora de turno estará con la información al día de lo ocurrido con los NNA durante su ausencia. También cuentan con un registro de libro de visitas y salidas autorizadas.

También existen actividades recreativas para los NNA.

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.

Según la Directora, se promueve la autonomía permitiéndoles que elijan su vestuario, hacen su cama, se bañan solos, utilizan el computador (con restricción), entre otros, no obstante todo dependerá de su etapa etarea.

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.

Lavado de ropa interior, ordenar su dormitorio y ropero, colaborar con las labores del comedor (poner la mesa), lavado de la loza, y otros. En general participan de estas actividades de manera colaborativa y sin reclamos.

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

La Directora relata que los tiempos diarios están organizados, los horarios libres son entre las 18:00 y 20:00 pm, son 2 horas aproximadas que los NNA pueden jugar en el patio, ver tv (programas juveniles), los adolescentes están autorizados, si lo desean, a salir a pasear por los alrededores, respetando la hora de llegada.

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.)?

Paseos, basquetball, algunos asisten a catecismo, en verano van a museos, participan en el CEVAS (centro de vacaciones de verano). En las vacaciones realizan actividades recreativas externas supervisadas por el personal de la Residencia.

Comentarios de lo observado:

Hogar necesita más recursos para su funcionamiento.

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, al ingreso es recibido por un sicólogo después es derivado a un medico general del consultorio.

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

Si, cuentan con fichas de salud.

El registro de salud es mediante de cuaderno individuales.

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

No ahí prioridad para atención de los menores...cuesta mucho conseguir horas de consultas.

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

Si todos 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?

Resfrió típico de estación.

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.

Para las necesidades tanto emocionales como física se estimula con la recreación (como salidas, campamentos recreaciones al aire libre) en la parte dental es llevado al consultorio pero cuando es un tratamiento se deriva a Pta. Arenas con un monitor a cargo del menor .así como en otros tratamientos que necesite el menor.

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?

Si reciben información en el consultorio, también así como en el hogar reciben información de los puntos señalados.

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

Son acompañados en todo momento.

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

Si hay registro

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Bodega tanto como el de alimentos y aseo (urgente ampliar) para una mejor función.
2. Habilitar la secadora de ropa (solo funciona lavadora).

Alimentación

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

Los menores reciben las cuatro comidas diarias, y la minuta esta a cargo de a nutricionista de acuerdo a la edad de cada menor o régimen que estuviera el menor.

Desayuno 07:00

Almuerzo 13:00

Once 17:00 a 17:30

Cena 20:00

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?

Si hubiera un menor con algún tipo de desorden alimentario, se deriva al sicólogo y a la vez al nutricionista.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Un sicólogo estable en el hogar (si un menor llegara de madrugada no habría quien lo reciba ya que el sicólogo cumple un horario) 2. Sename que gestione con umag, alumnos en práctica de nutricionistas.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	100%/ 18 niños
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	18

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?

Hay una parvularia o educadora; educadores de trato directo son seis titulares y cinco de reemplazo.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

17. Hay un niño que es bebe de seis meses

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

17.

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

Un bebe de seis meses.

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

Si.

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

Si, el 100%. Tres NNA van al jardín de la junji. Dos están en Kinder. Once están en enseñanza básica. Un adolescente de 17 años en educación media. En total catorce niños asisten a un colegio formal. Esto sin contar al bebe.

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)

Tienen sala de estudio, computadores, biblioteca. Además, tienen horarios establecidos.

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

Se efectúa a través de aportes de terceros y por parte de la residencia. Donaciones de terceros (comunidad, familia, hoteles, etc.). Por cuenta de la residencia se gastan \$1.200.000 en vestuario al año.

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 asisten a las reuniones de los NNA. En el hogar se hace un seguimiento de esto. Si los padres no pueden ir a las reuniones va alguien del hogar (educadores, parvularia, etc).

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?

A través de la rutina diaria y espacios de tiempo libre. Se incentiva para que participen en actividades de la comunidad como cumpleaños, actividades deportivas, etc. Esto se coordina con la comunidad y el colegio.

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 un caso de una niña que tiene un trastorno psiquiátrico, la cual sigue viviendo en el hogar, pero ahora está hospitalizada en el hospital clínico, en la unidad de corta estadía. Se le dio supervisión, apoyo médico, medicamentos y ha participado en actividades de hipoterapia.

Comentarios de lo Observado:
En general bien.
Recomendaciones:
1. Aumentar horas de trabajo de la educadora. Trabaja dos horas diarias, pero es muy poco. Deberían ser seis horas al día, según lo que refiere la directora. Se solicitarán 30 horas a la semana.
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?

Si existe libro, pero no existen reclamos.

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?

Solo el abogado de la fundación esperanza (ubicado en Punta Arenas), en el hogar solo tienen comunicación vía email y telefónico.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	x	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	x	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	x	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	x	
Establece tiempos máximos de respuesta	x	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	x	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	x	
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.		

Seguridad

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

Se desarrollan planes de evacuación, y visita periódicas de la ACHS. Está demarcado el contorno de la residencia para el evento que ocurra un siniestro. Existe zona de evacuación con un portón de seguridad para que evacúen los niños y los funcionarios de la residencia.

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

Se realizará el martes 20 de noviembre de 2012. Se efectuará un simulacro de día y de noche y participarán todos los funcionarios y NNA del centro.

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

El recinto no cuenta con un informe de Bomberos, solamente de la ACHS.

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?

Las evaluaciones de salud se realizan en el sistema público, consultorio y hospital cuando es requerido.

Con relación a las instalaciones, se externaliza el servicio cuando es necesario revisar las instalaciones.

De todas formas siempre se está haciendo una revisión general por el encargado de mantenimiento de la residencia.

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

Existe una carpeta donde se vio el registro de los informes de la ACHS, pero estos no están actualizados, ya que son del año 2010. En relación a las mantenciones de las instalaciones, no fue posible verificar documentalmente.

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 está actualizado.

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

Según la persona entrevistada, si lo conocen.

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

Si cuenta con salidas de emergencia y cumplen su función.

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

Cuenta con 8 extintores, todos con su fecha de revisión vigente.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda tomar contacto con Bomberos para verificar en terreno la seguridad del Centro y conozcan las instalaciones ante una eventual emergencia. 2. Se recomienda actualizar el Plan de Emergencia y difundirlo entre los funcionarios y NNA del Centro. 3. Se recomienda tener una carpeta exclusiva para el registro del plan y llevar un registro de los planes de evacuación que se desarrollan.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

ENTREVISTADO BAIRON (9 AÑOS DE EDAD).

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

Niño señala que permanece en el Hogar [REDACTED] a la fecha lleva 1 mes en el Centro. Señala que fue muy bien acogido, pero actualmente no estaría muy bien ya que los niños más pequeños lo golpean y esa situación lo mantiene muy triste.

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

No tiene claras las funciones del personal a cargo, si tiene claro que le indicaron que no debía pelear, decir garabatos, no contestarle a las tías.

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

[REDACTED] señala que sí se ha sentido querido, las tías lo respetan y valoran su opinión, sin embargo los NN más pequeños no lo respetan.

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

Cuando algo no le agrada se lo dice a las tias o bien a la Directora, señala que una de las tias a veces no le dá leche a todos los niños, algunos toman té, sin embargo todos quieren tomar leche.

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

Dijo: “me tratan bien, todo me gusta”.

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

Dice: “me castigan si le pego a los chicos, me castigan a la cama y yo cumplo”

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Dice que se levanta, se viste, se va a la escuela en furgón, almuerza en la escuela, vuelve y se cambia ropa, realiza las tareas con la tia de estudios, juega, toma once, como a las 8:00 pm cena y a dormir.

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

Él siente que come a cada rato, no queda con hambre y come golosinas cuando hay. (no tiene claro los horarios).

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

Señala que no se la asignan, sino que a veces a otros niños le ponen su ropa y eso a él no le gusta.

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?

Respuesta. “sí las tias me dicen”.

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

Recuerda que celebraron el cumpleaños de su hermano con dulces, globos y lo pasaron todos muy bien. La celebración reciente que participó fue la de fiestas patrias.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Según lo señalado por el niño, lo golpean constantemente, por ello es necesario ser más cuidadosos en la disciplina



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
HOGAR DEL NIÑO MIRAFLORES**

FECHA DE LA VISITA: 12 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 15 : 00 /

HORA TERMINO: 18 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 25 / 06 / 2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Hans Gäbler Rodríguez	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	Se adjunta Lista de Asistencia
Maria Teresa Osorio Llanos	Directora de Corporación Opción	Representante de colaborador acreditado	Se adjunta Lista de Asistencia
Marisol Gómez Gallegos	Representante Oratorio Jacinto Bocco	Representante de la sociedad civil	Se adjunta Lista de Asistencia
Ricardo Saquel Sillard	Representante Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	Se adjunta Lista de Asistencia
Liliana Contreras Mayorga	Consejera Técnica Juzgado de Familia Punta Arenas	Representante del Poder Judicial	Se adjunta Lista de Asistencia

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)		X				
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES						X
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA		X				
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo Observado: Los baños se encuentran en óptimas condiciones, con la salvedad de que el termotanque de agua caliente se encuentra al interior de los baños.						
Recomendaciones: 1. Se sugiere trasladar los calentadores de agua fuera del inmueble.						

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?

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.

Si, se han hecho capacitaciones como manejos de extintores por parte del IST (personal nuevo que ingresa), también de primeros auxilios, y a la manipuladora de alimentos capacitación con certificación del IST.

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

Si todos capacitación de primeros auxilios.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Talleres para preparación de vida independientes de las menores.

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	
Plan Deyse		
Comentarios de lo Observado:		
Libro de sugerencias y reclamos, se implementará desde el presente mes, debido a observación realizada por visita de magistrados de la zona Central.		
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?

Todos los ingresos son emanados desde Tribunales de Familia, relativos a materias de protección. Los procedimientos son primera acogida y contención, realizada por Asistente Social y/o psicóloga. Allí se indaga acerca de cuál es el motivo de su ingreso al Hogar, se calma la ansiedad de los NNA y se le entrega un informativo del funcionamiento de la Residencia.

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?

Los procedimientos para la acogida no se encuentran establecidos ni regulados, sin embargo como estrategia se van adecuando según la edad del NNA. Dependiendo de la hora de llegada, si el ingreso se realiza durante el día, se le muestra el lugar donde va a pernoctar, se realiza un recorrido por la Residencia, se le presenta a los demás integrantes, se le ofrece comida, se le hace entrega de útiles de aseo y ropa; todo el procedimiento va a depender de la edad del NNA. Si el ingreso es durante la noche, la Educadora de turno y/o las hermanas son las encargadas de recibirlo/a, realizar la contención adecuada y ubicarlo/a prontamente en una habitación para que pueda descansar.

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

La dupla psicosocial siempre estará a cargo de los ingresos de los NNA, además un educador de trato directo estará a cargo de un grupo de NNA, segmentados según las edades.

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?

Sí, se les entrega a NNA el manual de convivencia interno, por tanto es conocida por todos los niños/as. La psicóloga, en presencia de la Sub directora del Centro, organizó un taller lúdico-educativo para darles a conocer las normas de convivencia a los NNA, ello para que todos los NNA, independiente de su etapa etárea, comprendieran cada una de las reglas establecidas por el recinto.

Los NNA cuentan con dormitorios segregados por sexo, las actividades se realizan en conjunto y cuentan con un stock de ropa, lo que les permite acceder a vestuario según sexo y talla.

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?

Sí, todos se presentan y se les explica el rol de cada profesional y personal. Identifican por sus nombres a quienes los van a atender y conocen a cada uno de los NNA que comparten el diario vivir.

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 dupla psicosocial debe velar por la adecuada atención individual de cada uno de los NNA. A los niños/as con problemas cognitivos se les explica la información adecuando el lenguaje a su entendimiento. Los NNA con discapacidad física, se les deriva al Terapeuta. La familia o adulto responsable también está informado/a de todos los procedimientos y necesidades del niño/a.

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?

Sí se encuentra a la vista y está claramente indicada.

Rutina diaria de lunes a viernes

Rutina sábado, domingo y festivos

- 6:00 levantarse

- 7:30-8:00 levantarse

- 6:45 desayuno

- 8:30 desayuno

- 7:20 salida bus a escuela

- 12:00 almuerzo	- 12:00 almuerzo
- 16:30 once	- 16:30 once
- 19:00 cena	- 18:30-19:00 cena
- 21:00 acostarse	- 21:00-23:00 acostarse

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

Primer momento se realiza la entrevista de ingreso, la que se encuentra plasmada en las hojas de registro de intervención, luego se realiza la entrevista con adulto(s) responsable(s), Tribunal de Familia y programas que intervengan.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. En la rutina diaria no se estipulan horarios de estudios (tareas) y de recreación. Como recomendación es que si efectivamente lo estipularan en la rutina y no lo dejen al azar.

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?

En todos los casos se realiza una evaluación integral; la evaluación consiste en estudiar el ámbito médico, psicológico y social, lo que arrojará una calificación diagnóstica diferenciada. Se recaba información además desde las pericias psicosociales del Centro de diagnóstico ambulatorio DAM. La investigación y confección de dicha evaluación está a cargo de la dupla psicosocial.

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?

Existe un formato diagnóstico de la situación actual de cada NNA, donde considera el área individual, familiar, residencial, salud, educación además se adjunta un pronóstico del caso.

El trabajo con la familia tratan de abordarla, sin embargo cuando no están en condiciones de aquello, derivan a la familia a un programa PIB o VIGANÓ para el trabajo de habilidades parentales.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. El trabajo de habilidades parentales que se realiza con las familias es muy débil, sin embargo ello no depende de la Residencia, ya que debería existir un PRF específico para ésta intervención, ya sea de manera interna o externa, con un equipo de trabajo distinto al que atiende al NNA.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

El PII lo diseña la Asistente Social con la Psicóloga, la Directora le da el visto bueno y luego se comparte en conjunto dicho Plan con el NNA y su adulto responsable.

Tratan de realizar quincenalmente reuniones técnicas a fin de evaluar y realizar un seguimiento de los casos, en casos que presenten alguna contingencia, se revisan de manera urgente.

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?

En base a la calificación diagnóstica se realiza el ingreso y su PII. Este Plan de intervención es diferenciado ya que atiende a las necesidades de cada NNA en particular, aunque los objetivos que apuntan a satisfacer las necesidades básicas, es común para todos. La dupla psicosocial es la responsable de diseñar los PII.

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?

Las acciones para asumir los objetivos de los PII, son la realización de entrevistas, coordinación, satisfacción de necesidades básicas, visitas domiciliarias, entre otros. Es la dupla Psicosocial encargada de verificar el cumplimiento de los objetivos. Actualmente se incorporó un nuevo formato de PII, además se consideró agregar medios de verificación e indicadores.

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

- Evalúan personas para apoyo para realizar salidas del día.
- Analizan situación actualizada de los NNA.
- Se visualiza el cumplimiento de plazos para la confección de PPI.

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?

Sí, está determinado y planificado el trabajo con las familias en determinados períodos. No se realiza con una metodología predeterminada, solo con una hoja de registro.

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 plazo establecido para la confección del PPI es dentro del mes. Este se elabora para ejecutarlo por un período de 6 meses o bien por el tiempo que esté estipulada la medida.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. El trabajo de habilidades parentales con las familias es muy débil, es necesario poner énfasis a éste punto ya que el adulto responsable debería estar preparado para recibir al NNA de manera efectiva y adecuada, para acoger al niño que se encuentra en la residencia cumpliendo una medida de protección, que es transitoria. Es un derecho del NNA vivir en una vida en común y familiar y para ello los familiares deben encontrarse aptos para asumir ésta responsabilidad y que finalmente ésta vida en común perdure en el tiempo.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe un protocolo para ello, sin embargo se aborda lo que se puede y para lo que no existe capacidad se deriva. Existen coordinaciones con otras Instituciones, como respaldo se cuenta con el registro de coordinaciones.

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?

La dupla psicosocial está a cargo de mantener el contacto con la familia, por medio de la entrevista se les explica claramente las condiciones de la medida adoptada por el Tribunal de Familia. Firman el registro de entrevista y se realiza un acta de entrega, lo que servirá como respaldo de que la información se fue compartida.

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

Dentro del PII se encuentra adherido el Plan de intervención familiar, es débil y la profesional que se entrevistó, considera relevante mejorar ésta área. Entienden que ésta solicitud se debe realizar ante SENAME.

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

La mayoría de los niños reciben visitas. Sin embargo los NNA que se encuentran con susceptibilidad de adopción (3) reciben visitas de familias de apoyo cada 15 días. Estas visitas y salidas autorizadas se realizan solo con fines recreativos, ya que se evita lograr apego, debido a que las familias de apoyo en su mayoría no tienen la intención de adoptar.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Como se señaló anteriormente, es necesario un trabajo efectivo y eficaz con las familias.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

El Centro comenzará en noviembre de 2012 a aplicar una encuesta de satisfacción, a todos los NNA de la Residencia.

La dupla psicosocial recientemente elaboró un Plan para la vida independiente, enfocado para implementarlo a adolescentes de entre 12 a 18 años de edad, que por ejemplo considera orientación para optar a becas educacionales, subsidios de vivienda, incorporación al trabajo, libreta de ahorro, becas indígenas, etc.

Actualmente la Residencia cuenta con 3 adolescentes, en situación de abandono de 16, 17 y 18 años respectivamente, se está trabajando con ellos para enfrentar una vida independiente.

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 recaba la opinión de NNA respecto de las materias que los afecta, por medio de las entrevistas individuales y las encuestas de satisfacción aplicadas dos veces al año. Luego se tabula la información recabada.

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

- Se negocian los permisos para las salidas.

- Eligen las actividades recreativas, las que son dirigidas por 2 profesores que asisten semanalmente.

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

Existe una minuta semanal de menú, diseñada por una nutricionista que asiste al Hogar (ad honorem), considerando una dieta adecuada a una población de NNA que en su mayoría presenta índices de obesidad y/o sobrepeso. El fin de semana existe cierto consenso, sin embargo no se pierde de vista el estado físico de los niños/as.

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

Principalmente la psicóloga en horarios de juego con los más pequeños y los que padecen algún problema cognitivo.

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?

Los NNA de mayor edad, tienen permitido elegir su vestuario, a los más pequeños se les elige. Se les compra vestuario según su gusto y el presupuesto que se cuente para ello. Las familias también surten de vestuario para los/as Niños/as.

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

Sólo se les entrega dinero a adolescentes que se movilizan de manera independiente, utilizando locomoción colectiva.

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

Cada NNA cuenta con su vestuario individual, ya sea porque fue asignado por la Residencia y/o porque fue suministrado por la familia.

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

La comunicación con los NNA es transparente, permanentemente se les está informando del procedimiento y estado de su causa, las preguntas se responden de manera clara.

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

El cumpleaños de los NNA se celebran internamente una vez al mes, sin las familias. Durante las visitas de las familias se les permite que les traigan un regalo o torta. Otras fechas importantes a nivel nacional también se celebran como por ejemplo fiestas patrias, navidad, año nuevo, entre otros.

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.).

Conflicto y peleas entre los niños, especialmente por la larga internación, que afecta e irrita con facilidad.

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

Se mantiene el manual de crisis, se conversa con los niño/as a fin de bajar las tensiones, se toman acuerdos con ellos y en de ser necesario se realiza intervención psicológica.

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

Principalmente fomentando el dialogo y eventualmente se sanciona como la prohibición a participar de alguna actividad programada ejemplo un cumpleaños, paseo, etc.

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

Se mantiene lo señalado en supervisión anterior

Rutina Diaria

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

Se levantan, van al establecimiento educacional, llegan en la tarde, hacen sus tareas, toman once y tienen espacio libre desde las 18:00 hasta las 21:00 horas; a las 21:00 horas se acuestan. Adolescentes (12 años para arriba) llegan a las 19:00 horas.

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, de acuerdo a su edad cronológica.

Se entrevistó a adolescente del hogar y señaló que tomas sus propias decisiones.

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.

Hay talleres. Por ejemplo, en este momento hay cinco adolescentes que se encuentran efectuando un curso de peluquería. Llegan del colegio y luego van al curso de peluquería.

También hay talleres de habilidades (gimnasia, música, etc).

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

Tres horas aproximadamente desde las 18:00 horas a las 22:00 horas; ven televisión, escuchan música y descansan. Las adolescentes que están haciendo el curso de peluquería van los Lunes y Jueves de 19:00 horas a 21:00 horas.

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.)?

Tienen actividades extra escolares, participan en bandas musicales, van a curso de peluquería, a cumpleaños y tienen las visitas de los familiares de apoyo.

Comentarios de lo Observado: Bien en general.
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Salud

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

Si se hacen chequeos al ingresos por un medico. El hogar cuenta con 4 médicos voluntarios(los días viernes llega para la atención de los menores.

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

Si todos los menores tienen sus fichas médicas y cuadernos de control de salud.

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

En primera instancia es atendido el menor en el hogar por un medico, si no se recurre al consultorio Damianovic.

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

Si, todos están inscritos, se les respeta la inscripción familiar si la tienen.

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

Resfrió común, problemas dentales.

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.

El plan de trabajo es común a todos, se les controla a través del plan de salud .consultorio Damianovic suple las necesidades.

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?

Si los menores reciben información tanto de la alimentación con charlas de nutricionista y con las adolescentes se dan charlas de sexualidad con la matrona.

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

Si son acompañadas y apoyadas en todo momento por las hermanas de hogar o algún adulto responsable.

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

Si, sé lleva un registro, ahí una persona responsable de los medicamentos (religiosa) y es ella quien administra.

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

Comentarios de lo Observado:

Cuentan con una sala de enfermería apta para la primera atención de los menores, se observa limpia y ordenada así como el dispensario donde se encuentra los medicamentos.

Recomendaciones:

1. El hogar debería gestionar de un sicólogo mas porque cuentan con uno, para toda la cantidad de menores no es suficiente.

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?

Cuentan con 4 comidas diarias, la minuta es realizada por la nutricionista.

Desayuno de 06:45 a 07:30

Almuerzo de 12:00 a 12:30

Once 16:30

Cena 19:00

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?

No ahí problema de acuerdo a la persona entrevista (religiosa del hogar)

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	47
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	47

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?

Una profesora. Todos los NNA asisten a un centro de formación formal fuera del centro (jardín, básica y media).

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

47.

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

47

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?

Sí. Están todos con carpeta.

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

Si.

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

Sí. Tienen biblioteca y una tía que los apoya en sus necesidades educativas. Tienen computador con acceso a internet.

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

El hogar se hace cargo. Si los padres quieren cooperar, ayudan.

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?

En primera instancia son los padres los que asisten a las reuniones. De lo contrario asisten las hermanas del hogar.

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?

Hay taller artístico (teatro, instrumentos y coros) y taller deportivo. Los amigos del hogar dan beca a niños. Actualmente hay una niña [REDACTED] becada estudiando piano en la Universidad de Magallanes.

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?

Se trabaja con profesor de educación física que les hace clases dos veces a la semana. El fin de semana se les lleva a la playa. En verano van a San Juan.

Comentarios de lo Observado:

Bien en general.

Recomendaciones:

1. Algunas jóvenes adolescentes no estudian mucho. Falta más exigencia y motivación en esa línea.
- 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?

Se encuentra implementado el libro de reclamo, desde el mes de octubre del 2012, no registra ninguna anotación. Además se mantiene el buzón de sugerencia y reclamos.

En caso de reclamos de parte de los niños, primero conversan con las educadoras de trato directo, acuden a las profesionales, quienes mantienen entrevistas quincenales con los estos

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 un profesional del área jurídica, de ser necesario para representar a los derechos de los niños/as solicitan SENAME Regional, la representación de ser necesaria.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	x	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	x	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	x	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		x
Establece tiempos máximos de respuesta	x	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	x	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	x	
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. No hay.		

Seguridad

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

El personal es instruido sobre el plan de evacuación existente, el cual está bien delimitado, además se instruye en el uso de los extintores y vías de evacuación existentes.

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

El último simulacro se realizó el día 20 de Octubre de 2012, en el cual participaron el personal del centro, alumnos y personal del IST.

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

El centro no cuenta con informe de bomberos.

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?

El centro recibe asesoría permanente del IST quienes colaboran en la elaboración del plan de evacuación y de la evaluación de prevención de riegos, por lo menos una vez al año.

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

El centro posee una carpeta donde registra toda acción realizada en la materia de prevención de riesgos, ya sean estos informes de simulacros, planes de evacuación o chequeos de seguridad realizados por el IST.

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?

El plan de emergencias se revisa cada año, y se realizan simulacros supervisados por el IST el cual detecta las debilidades de su puesta en práctica y dicta medidas correctivas, para actualizar el plan y lograr eficacia al momento de evacuar el centro a causa de un siniestro.

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

El NNA y el recurso humano se les instruyen sobre el accionar del plan de emergencia y la ubicación de salidas de emergencia, las cuales se encuentran correctamente señalizadas. Lo cual fue confirmado al consultar a dos empleados y a dos niños del centro y los cuatro individuos respondieron de manera acertada.

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

El centro cuenta con dos salidas de emergencia las cuales, poseen cerraduras de fácil apertura desde el interior y las hojas abren hacia el exterior.

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

El centro cuenta con 19 extintores distribuidos de manera uniforme dentro del inmueble, todos poseen sus recargas al día.

Comentarios de lo Observado:

El centro no cuenta con vigilancia, el ingreso se realiza mediante un portero eléctrico y registro en un libro del visitante.

El centro no cuenta con vehículos propios, pero posee a disposición dos vehículos de la congregación.

Recomendaciones:

1. Se recomienda implementar un sistema de vigilancia que a lo menos registre el ingreso de las personas a la recepción del inmueble.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

(NN 8 años) Señala que la acogieron, se sintió bien y fueron cariñosas.

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

(NN 8 años) Señala no conocer la función de cada una de las trabajadoras, pero está contenta.

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

(NN 8 años) Señala que se siente bien, y puede decir lo que quiere. Siente que la quieren en el Hogar, no tiene una tia preferida, para ella son todas iguales.

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

(NN 8 años) Señala que con quien tiene más confianza es con la hermana Raquel.

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

(NN 8 años) Señala que nunca ha recibido un mal trato, al contrario siempre ha recibido tratos buenos.

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

(NN 8 años) Señala que jamás la han castigado.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

(NN 8 años) Señala que despierta – se levanta – lava dientes - se peina – se viste – hace mochila– desayuno (cocina) – bus – colegio (Pedro Sarmiento de Gamboa) – almuerza colegio - furgón de vuelta a Hogar – cambio ropa – once – hace tareas – cena- lava dientes – acostarse.

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

(NN 8 años) Señala que queda satisfecha con las 4 comidas que le dan (considerando el almuerzo en el colegio).

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

(NN 8 años) Señala que la ropa se la dejan lista, no la elige y como accesorios solo utiliza los aros que lleva puestos.

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

(NN 8 años) Señala que cuando su hermana la visita le deja \$500 y a veces se la administra alguna sor de la Residencia. Comparte dormitorio con su hermana de 3 años de edad.

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

(NNA 8 años) Señala que si le explican hábitos como lavarse los dientes diariamente, no comer tantos dulces. Cuando su hermana la visita le trae dulces, los que no comparte con otros niños/as.

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

(NN 8 años) Señala que no lleva mucho tiempo en el hogar, recuerda que su mamá le trajo una torta para su cumpleaños y que la compartieron en el hogar. En esta ocasión no repartieron dulces.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Informar respecto a temas como autocuidado personal (por medio de conversaciones individuales y actividades o talleres grupales).