



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CASA NACIONAL DEL NIÑO LACTANTES

FECHA DE LA VISITA: 11/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 11:30

FECHA VISITA ANTERIOR: 11/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Gloria Negroni	Jueza Coordinador Centro de Medidas Cautelares	Poder Judicial	
Cecilia Aguayo	Directora de Trabajo Social	UNAB	
Macarena Currín	Directora	Fundación Rodelillo	
Paula Molina	Abogada	Ministerio Desarrollo Social	
José Ramón Gutiérrez Silva	Seremi Justicia	Seremi Justicia	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

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

Comentarios de lo Observado:

La institución se encuentra en proceso de cambio de centro a uno nuevo, sin embargo, lo observado cumple con las condiciones adecuadas para el cuidado y atención de los NNA que atiende.

Recomendaciones:

No se harán observaciones en este punto por el pronto traslado del centro.

II. RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

Responda completando el siguiente cuadro:

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan a la residencia. De acuerdo a la entrevista se identificaron 3 psicólogos, 3 asistentes sociales, 1 terapeuta ocupacional, 1 psicopedagogo, 1 enfermera, 2 educadoras de párvulo, 2 kinesiólogas media jornada, 4 pediatras por hora 1 neurólogo una vez a la semana. Luego de entrevistar a la enfermera del establecimiento señala la necesitan, urgente, copar el puesto de otra enfermera. Así mismo otra dupla psicosocial. En la actualidad existen 90 lactantes. En las salas hay muchos estudiantes, del área de salud, apoyando a las encargadas de salas.	x		19
Existen encargados de caso por niño.	x		

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

Tanto el 2012, como el 2013 hay evidencias de las capacitaciones que ha tenido el personal. Estas refieren a maltrato, explotación sexual infantil. Estas capacitaciones se caracterizan por ser cortas y por días.

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

La directora del establecimiento señala que todo el personal tiene capacitación en primeros auxilios y capacitación en seguridad (capacitación en emergencia y manejo de extintores, estas últimas fueron realizadas el 2012)

Comentarios de lo Observado:

Se observa la falta de enfermera para atender la demanda.

Recomendaciones:

1. Contratar a otra enfermera

2. Por la cantidad de lactantes, requiere urgente más profesional especializado en la sala, no solo auxiliares y estudiantes del área de la salud o párvulo.

3. Aumentar una dupla psicosocial.

4. Entregar capacitación en seguridad este año.

5. Ayudar a los profesionales y auxiliares en formación para el auto cuidado.

6. Los estudiantes es prácticas, son numerosos y constituyen una ayuda al personal en contacto directo con el lactante. Sin embargo estos estudiantes son transitorios. La evolución psicológica del menor requiere más personal permanente. El sentimiento de abandono marcara profundamente el desarrollo emocional de los niños de estas edades.

III GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

Responda completando el siguiente cuadro:

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?	X	
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<p>Existe un plan de emergencia que contempla distintas claves dependiendo del evento, por ejemplo clave roja para incendio, blanca para problema de oxígeno de algún niño. Los funcionarios están distribuidos en brigadas y dependiendo de la clave interviene la dupla técnica, jefa técnica o directora.</p> <p>El plan de emergencia se socializó entre todos los funcionarios la semana pasada.</p>		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Se informa que en corto plazo, un mes aproximadamente se cambiarán a otro recinto en la comuna de Ñuñoa con más espacio y comodidad, por lo que las medidas de seguridad debieran adaptarse a esta nueva realidad.</p>		
<p>Recomendaciones:</p> <p>1. Adaptar protocolos de seguridad al nuevo recinto y socializarlos debidamente.</p>		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Si hay un protocolo establecido y escrito. Hay varios profesionales que forman parte del proceso de ingreso y acogida de un lactante. Generalmente viene derivado de Tribunales a cargo de Carabineros. Lo recibe la Encargada de Estadística. Esta persona recibe todos los documentos y antecedentes del lactante. Luego se toma contacto con la Encargada de Sala y de inmediato lo reciben la enfermera y la pediatra, quienes realizan un chequeo completo del estado de salud del lactante.

Cuando los lactantes son traídos por la misma familia la Dupla Psicosocial se entrevista con la familia. Conversan con los adultos y se hace contención. Se acuerda una próxima reunión para iniciar un proceso de trabajo con la familia. Se les entrega un pequeño libro (cuadernillo) con las normas del Hogar y ellos firman un consentimiento en su mismo libro.

En cualquiera de las situaciones de ingreso, lo más común es que las familias no comprenden las implicancias de que sus lactantes ingresen al Hogar. Por lo mismo, el proceso de darles a conocer las decisiones de Tribunales es muy complejo y ellas requieren y reciben en el Hogar la contención y el acompañamiento que requieren.

Las organizaciones que derivan o Carabineros no le explican a las familias la complejidad del momento y lo que sigue en este proceso.

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

Sí. Este equipo es la Dupla Psicosocial como referencia inmediata ante la familia y Tribunales. Paralelamente hay un equipo profesional de soporte para el lactante: Pediatra, Neurólogo, Kinesióloga, Enfermera, Educadora de Párvulo y Educadora de Trato Directo.

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

Si los lactantes tienen una rutina establecida para todas las 24 horas del día. Desde el despertar, las horas de sueño, comidas, baño, juegos, etc. Toda esta información está disponible para las familias para cuando ellas la requieran.

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

En los 5 primeros días y más allá se trabaja la adaptación del Lactante. La mayoría llora mucho y les cuesta adaptarse. Se requiere hacer mucha contención emocional. Se realizan espacios de bienvenida de los mismos lactantes a los nuevos lactantes de cada Sala.

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

NOTA: La Jefa Técnica, califica el proceso de ingreso y acogida con nota 6 especialmente porque la infraestructura no es cálida ni acogedora, no tiene colores ni la luminosidad que se requiere para darle a los espacios de los niños una linda impresión desde el primer momento. A ella le gustaría que todo el sistema acogiera al lactante y a todos los implicados.

Comentarios de lo Observado:

Se reconoce en el equipo técnico calidez y profesionalismo para acoger y atender a los lactantes, como también para acompañar a las madres en sus procesos de desprendimiento con sus hijos.

El Centro está en una situación de traslado, muchas cajas con material embalado esperando que se pueda realizar el traslado.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Sí. La Evaluación Diagnóstica cuenta con un protocolo establecido. Esta evaluación es integral y abarca lo Social, Psicológico, Salud, Nutrición, Educación. Y durante todo el proceso diagnóstico, en la medida de lo posible se considera la opinión de la familia o adulto responsable. Muchas veces los lactantes que ingresan al hogar no cuentan con familia en condiciones de proveerles protección o se encuentran en una situación de abandono total.

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

NOTA: La Jefa Técnica, también califica el proceso de Evaluación Diagnóstica con nota 6 por las razones de que la infraestructura no es cálida y no posee rincones de juego para los lactantes.

Comentarios de lo Observado:

1. La Casa Nacional del Niño, pese a no tener una infraestructura adecuada, el profesionalismo del Equipo Técnico, su vocación y calidez humana logran paliar estas deficiencias.
2. Además, es importante decir que este Centro está a meses de trasladarse a una nueva infraestructura creada y diseñada para cumplir con todas estas expectativas del equipo que redundaran en bienestar para los lactantes.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

- Como parte de la intervención, se realiza en primera instancia una evaluación de la situación familiar e individual de todo niño y niña que ingresa a este centro; el Informe de Profundización Diagnóstica. Esta evaluación permite establecer un plan de trabajo con la familia y con el niño o niña, estos son llamados Planes de Intervención Individual, elaborados por las diferentes áreas del equipo técnico: psicosocial, educación, salud y nutrición. Los planes de intervención se modifican de acuerdo a la situación del niño o niña y de su familia.
El trabajo desempeñado de acuerdo a estos Planes de Intervención, se orientan a través de sus objetivos a reparar el derecho a vivir en familia de los niños o niñas ingresados en este centro y de esta manera interrumpir la situación que dio origen a su internación. De esta manera se busca habilitar a la familia para que asuma la crianza de sus niños o niñas, o en su defecto cuando esto no es posible, despejar la situación familiar para que estos los niños/as accedan a una vida familiar definitiva por medio de la adopción.
Por otro lado, se busca reparar en los niños o niñas ingresados a este centro, el derecho a acceder a la salud, a una alimentación adecuada y una a educación especializada acorde a sus necesidades.
- Estructura de los Planes de Intervención:
 1. Síntesis de la profundización diagnóstica que afecta al niño o niña, en el ámbito individual y familiar.

Se elabora a los 20 días hábiles, el mismo día que se remite el Informe de Profundización Diagnóstica a Tribunal y el Plan de Intervención Individual se ingresa a sistema de datos SENAINFO (del Sename).

2. A. Objetivos del Plan de Intervención Individual general y específicos (nutrición, salud y educación), en relación al niño o niña.

B. Objetivos del PII general y específicos con la familia y/o adulto responsable.

C. Otros actores de la red local, de relevancia para el niño o niña (instituciones por ejemplo Hospital, Tribunal, consultorio, entre otros).

D. Señalar si es Plan de Intervención Individual coordinado con un proyecto ambulatorio (acá se consigna si existe otro proyecto que intervenga, por ejemplo los PRM que trabajan en reparación por maltrato grave, cuando la vulneración es constitutiva de delito. Tribunal respectivo deriva a los niños o niñas a estos proyectos de reparación).

3. Intervenciones a realizar y quienes participan, definidas por el equipo técnico, de acuerdo a Informe de profundización Diagnóstica, en relación al niño o niña, a la familia y/o adulto responsable y sociocomunitario.

4. Acuerdos de trabajo con la familia y/o adulto responsable.

5. Aspectos de género, enfocado a favorecer su integración e igualdad.

6. Trabajo para el egreso, se identifica a la persona adulta con quien se trabajará el Plan de Intervención Individual y se mencionan los compromisos adquiridos por el adulto.

7. Identificar instituciones de la red local en relación al niño o niña, por ejemplo Juzgado de Familia, Hospital.

8. Plazo estimado para el cumplimiento del Plan de Intervención

- Paralelamente con lo anterior, se ingresan todas las intervenciones y datos al sistema informático del Sename.
- Resumen que se sube a sala de atención del niño.

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

Desde el centro se implementa una intervención residencial de manera permanente, que incluye:

- Desarrollo de talleres para niños o niñas y sus familias.
- Desarrollo de psicoterapia individual en niños o niñas.
- Intervención familiar.
- Estimulación sensoriomotriz en bebés.
- Intervención área escolar.
- Atención integral de apoyo.
- Vinculación con redes sociales.

El Cumplimiento es verificado por el Equipo Técnico y la Dirección del Centro.

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

Se revisaron tres carpetas. Dos de ellas correspondiente a hermanos y otra de un niño solo. Los tres niños se encuentran en situación de abandono.

Se aprecia trabajo acucioso y sistemático, en donde se detalla cada acción desarrollada con ellos, así como coordinación con Tribunal respectivo.

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

En los casos señalados, no se considera trabajo de intervención familiar, ya que los niños se encuentran en estado de abandono. Razón por lo cual se realizan gestiones en tribunal respectivo, Unidad de Adopción, entre otros.

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

La elaboración del Plan debe ser realizado posterior al Informe de Profundización Diagnóstico, luego de 20 días de ingreso de niños o niñas.

El desarrollo de cada Plan de Intervención se va evaluando cada tres meses y tiene una duración de seis meses, prorrogables. Los cambios realizados corresponden al trabajo realizado con la familia, también al resultado obtenido con las intervenciones con los niños o niñas.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de desarrollo del P.I.I de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 7
Comentarios de lo Observado: Se nota un trabajo profesional de alto nivel de acuciosidad. Carpetas ordenadas y un trabajo metódico y de actualización permanente.
Recomendaciones: Dada la cantidad de niños por atender, para continuar con el trabajo profesional acucioso que se observa, se sugiere incorporar otros profesionales psicólogo y asistente social.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Existe protocolo para todo el trabajo que se desarrolla con los niños o niñas que ingresan a este centro y la familia de éstos.

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

Los profesionales a cargo de contactar y trabajar con la familia son parte del equipo psicosocial.

Se informa a la familia que la internación en el centro es temporal. Se le informa acerca del proceso legal (audiencias) y se le insta a participar de entrevistas, evaluaciones y visitas a niños o niñas.

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

- Plan considera Intervención Familiar.
 1. Síntesis de la profundización diagnóstica.
 2. Objetivos del Plan general (reparar en el niño o la niña el derecho de vivir en familia).
 3. Evaluación socio familiar.
Entrevistas y visitas domiciliarias.
Definición de habilidades parentales (por Casa Nacional o institución que resuelva el Tribunal).
 4. Acercamiento familiar.
 5. Estimación si procede realizar proceso de adopción.
 6. Preparación para el egreso.
 7. Egreso
- Paralelamente con todo lo anterior, se ingresan datos al sistema informático del Sename.

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

- Los niños/as reciben actividades guiadas a través del trabajo de voluntarios que se desarrolla de manera grupal. No hay contacto con personas que no sean familiares de manera individual.
- Se desarrolla un trabajo de redes para el apoyo familiar y para la atención del niño.
- Cada niño o niña de este centro cuenta con un psicólogo para contención y atención psicológica.

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

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia preocupación por establecer contactos con las familias de los niños y niñas atendidos en el centro.

Recomendaciones:

1. Difundir con amplitud las bondades de la Casa Nacional del Niño una vez que se traslade a su nuevo recinto y la preparación que se realiza tanto para el contacto con las familias, como para el proceso de desarrollo de adopción.
--

Proceso: Rutina Diaria

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

La Rutina Diaria de los lactantes, está ligada directamente a los horarios de sus comidas, a su rango etario (lactantes menores, lactantes mayores y preescolares), los respectivos Planes de Intervención. En general la rutina comienza a las 06:30 con el desayuno, luego de ello se realiza la rutina de aseo, aquellos que van al colegio se les prepara para su salida a clases y con el resto de los niños se sigue con trabajo individual o en salas; durante el día se reciben otras 4 comidas y a las 20:00 horas se aprestan para dormir

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

La Rutina Diaria de los lactantes, va a depender del rango etario en que se encuentren: los lactantes menores (0 a 1 año) realizan actividades de estimulación y se trabaja con ellos en forma individual; las actividades se realizan en colchonetas y con material didáctico; los lactantes mayores (1 año y 6 meses – 2 años) se trata de niños que ya se encuentran caminando por lo que se trabaja con ellos en factores de independencia, reciben su comida en silla, manipulación de cubiertos, sus juguetes son de encaje; los preescolares realizan reforzamiento de lenguaje, así como desarrollan talleres deportivos y celebraciones de cumpleaños; además de asistir al Jardín Infantil, también realizan actividades fuera del recinto, los que les permite una mayor interacción con su entorno.

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

En general los lactantes se ven muy bien aseados, lamentablemente no se pudo ingresar a las salas en que se encontraban ya que existe brote de varicela, coqueluche, influenza.

La rutina de aseo depende de la edad de los lactantes, con los lactantes menores y mayores se inicia con la levantas, se realiza cambio de muda, cambio de pañales (lo cual es constante durante el día de acuerdo las necesidades de cada uno) cena y baño durante la noche.

Con los preescolares se enfatiza el uso del cepillo de dientes luego de cada una de sus comidas, cena y baño por la noche.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 la organización de la rutina diaria de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado: Lamentablemente no se pudo tener mayor acceso a las salas donde pernoctan los niños debido los focos infecciosos propios de la época
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

Proceso: Salud

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

Al momento de ingresar se realiza un chequeo médico que consiste en un examen físico que realiza la enfermera. Si el niño o niña ingresa durante el fin de semana el chequeo se realiza el día lunes. Dependiendo del resultado son derivados a atención médica.

Para la atención diaria cuentan con el apoyo de 4 doctoras, por turnos.

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

Todos los niños cuentan con una ficha de salud, separándose en una ficha médica y otra ficha de enfermera. La ficha detalla claramente la identificación del niño, incluyendo hoja de constatación de lesiones cuando la hay, vacunograma, resumen de antecedentes personales y familiares. Se pudo constatar la existencia del registro y las hojas en que constan los antecedentes descritos.

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

La atención se realiza en el Hospital Calvo Mackenna utilizando hojas de interconsulta. La atención es normal, definiéndola como rápida y expedita.

Las dificultades en la derivación se generan cuando el niño o niña no cuenta con Fonasa.

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

Los niños se mantienen inscritos en los consultorios de origen. Para efectos de cumplir con las vacunas, existe coordinación con el consultorio Hernán Alessandri, se realiza un listado con los nombres de los niños y desde el consultorio concurren al CREAD para efectuar la vacunación.

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

Problemas estacionales, en invierno son frecuentes las enfermedades respiratorias, virus sincicial, virosis respiratorias, bronquiales. También se derivan casos de niñas con displasia de caderas que no fueron atendidos oportunamente. Actualmente varios niños presentaban contagio de varicela.

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

No. Se apela a la buena voluntad.

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

Han permanecido niños y niñas con necesidades especiales a raíz de cardiopatías, problemas renales y /o respiratorios, recibiendo la atención de los profesionales, pero no cuentan con equipamiento extra, salvo oxígeno. No hay personal especializado.

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

Si. Cada niño tiene una tarjeta con las indicaciones de dosis y tiempo del tratamiento. La auxiliar clínica es la única encargada de suministrar los medicamentos vía oral.

Cada niño tiene una hoja de curva donde se registran todos los indicadores de salud: talla, peso, circunferencia del cráneo, etc. A los prematuros se les controla semanalmente; a los menores de 6 meses en forma quincenal y los mayores mensualmente.

Responda completando el siguiente cuadro:

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	

Higiene personal	X	
Enfermedad Respiratoria		X
Enfermedades Crónicas		X

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

NOTA: 5,5

Comentarios de lo Observado:

Hasta hace un año existían 3 cargos de enfermeras que fueron disminuidos a una sola, quien debe realizar labores administrativas, informes de ingreso, planes de intervención y otros. Atendido lo anterior se aprecia que no es posible realizar el examen médico de ingreso en fines de semana ni festivos, lo que puede redundar en falta de atención oportuna en casos de urgencia, enfermedades o posibles lesiones, dificultando la detección del estado en que un niño ingresa a la residencia.

Recomendaciones:

1. Restituir al menos los dos cargos de enfermería, ya que una sola persona no puede cumplir funciones a cabalidad respecto de más de 80 niños.
2. Socializar ampliamente los protocolos de salud existentes o que se desarrollen.
3. Desarrollar, recibir y difundir actividades de autocuidado entre los funcionarios y profesionales de la residencia.

Proceso: Alimentación

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

La alimentación de los niños se realiza de acuerdo a su edad : lactantes menores hasta un mes reciben 8 comidas diarias, hasta 3 meses son 7 comidas diarias, desde los 5 meses son 5 comidas días más una fórmula; los lactantes mayores reciben 6 comidas diarias; los preescolares reciben 4 comidas más una colación. En general, el horario de comidas es el siguiente: 06:30 Desayuno, 09:00 Colación, 11:00 Almuerzo, 15:00 Once, 18:30 Cena y 23:00 Fórmula. El parámetro utilizado para proporcionar las comidas son los parámetros nutricionales del Ministerio de Salud. La

nutricionista prepara una minuta quincenal en el caso de los preescolares y una minuta semanal en el caso de los lactantes que consiste en una papilla mixta.

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

Existen niños con desnutrición, quienes se encuentran con dietoterapia; aquellos que tienen obesidad se encuentran con tratamiento en el Hospital Calvo Mackenna con Nutriólogo y en el Hogar se ejecuta para ambos casos.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de alimentación de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 7
Comentarios de lo Observado: Los lugares de alimentación se ven aseados, las comidas que reciben los niños son balanceadas con alto número de vegetales y frutas, así como lácteos.
Recomendaciones: No existen recomendaciones.

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?

Los reclamos pueden ser realizados en forma escrita en libro de reclamos o a través de carta dirigida a la directora; también puede ser en forma telefónica o personalmente a la directora, el cual igualmente queda registrado en el libro.

Todos los reclamos son acogidos y se les da respuesta personal o por escrito en un tiempo no superior a 10 días hábiles.

Si el reclamo es en contra de un funcionario de trato directo se realiza una reunión y de ser pertinente se definen sanciones de carácter administrativo u otra.

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

No. De ser necesario solicitan un abogado a la dirección regional metropolitana de Sename.

Responda completando el siguiente cuadro:

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite:	SI	NO
Presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un reclamo o queja.	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	
Implica la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas.	X	

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

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado:

Existe un buen protocolo tanto en la recepción de reclamos como en su respuesta.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Seguridad

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

Las condiciones de la institución son inseguras, la infraestructura del establecimiento no asegura suficientemente los riesgos que los niños y personal puedan vivir. Empero se hacen capacitaciones de seguridad.

Existen botones de emergencia y protocolos.

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

En cada sala hay una cuna con ruedas para sacar a los niños de las salas. Para evacuar a los niños los pasillos son estrechos. Al entrevistar al personal, ellos señalan que los pasillos de evacuación son estrechos y peligrosos. Hay brigadas de emergencia en la institución evaluada.

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

No fue consultado este ítems por la responsables de este ítems.

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

No fue consultado este ítems por la responsables de este ítems.

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

Si permanentemente se revisa y se evalúa la infraestructura. Hay un funcionario encargado de la mantención de la “casa”. No nos contactamos directamente con esta persona.

6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, existe un plan que es actualizado por la unidad de prevención de riesgos y el departamento de protección de derechos del SENAME.

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

El centro cuenta con tres salidas de emergencias. Según relatos profesionales, algunas de estas son peligrosas y estrechas.

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

Si, a través de indicaciones que son de muestra pública y de conocimiento de los funcionarios. No es claro que los familiares conozcan en detalle el plan de emergencia.

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

Si, 42 en total. Los extintores se encuentran al día en sus fechas de funcionamiento.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 4.

Comentarios de lo Observado:

-Los sistemas de seguridad son frágiles y precarios.

-Los lactantes se encuentran hacinados.

Recomendaciones:

1. Cambiar a las personas de este centro lo más pronto posible

2. La burocratización de la atención al menor es rigurosa, queda la impresión de falta de apoyo emocional, poco personal que se encarga directamente del menor. Tías sobrepasadas. Demasiados estudiantes en espacios donde el menor pudiera desplazarse mejor.

3.- El personal que trabaja directamente con el menor requiere capacitaciones en autocuidado, su cansancio, el stress que viven afectara directa o indirectamente cualquier reacción antes una emergencia.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTRO EMMANUEL MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 13/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 11:30

FECHA VISITA ANTERIOR: 14/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Constanza Feliú	Juez Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago	Poder Judicial	
Isabel Urzúa	Académica Trabajo Social	UNAB	
Paula Molina	Abogada	Ministerio Desarrollo Social	
Macarena Currín	Directora	Fundación Rodelillo	
José Ramón Gutiérrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	

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						
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			

Comentarios de lo Observado:

Contexto general:

- En términos generales, el centro cumple con las condiciones de habitabilidad, está más que regular y en algunos aspectos de buena forma. No hay problemas importantes. Dormitorios e instalaciones en buenas condiciones. Dispone de mobiliario, armarios, closets y equipamiento general.

Espacios Exteriores:

- Se dispone de buenas superficies, limpias y organizadas. Con áreas verdes cuidadas.

La vigilancia según lo observado responde al cuidado de las personas a cargo.

Se dispone de patio cubierto y pavimento en buen estado; disponen de juegos al aire libre.

- Patio de servicio posterior, se presenta desorden en sector de balones de gas y cajas de cartón y se dan las indicaciones para su retiro.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>- Por otra parte, el estanque subterráneo de gas licuado que abastece el Centro, instalado en el patio, carece de candado y protecciones para evitar manipulación o alguna emergencia por choque, contra la protección existente; Se le informa a la encargada.</p> <p>- Bodega de patio: se dispone de bodega de 6x3 metros que concentran diversos materiales, equipos, y artículos varios. Estos están ordenados pero comprimidos. La bodega relativamente ordenada ya está completa.</p> <p><u>Otros recintos:</u></p> <p>Dormitorios:</p> <p>prácticamente todos los dormitorios están adecuados a las necesidades: tabiques, puertas, ventanas, vidrios, cortinas etc. Con mantención adecuada.</p> <p>Baños:</p> <p>- se han realizado trabajos en servicios higiénicos del 1er y 2do nivel: mejoramiento en revestimientos y artefactos; sin embargo, hay pequeños detalles en cerámicas y algunos artefactos.</p> <p>- Se comprueba la existencia de agua caliente en duchas.</p> <p>Salas de computación:</p> <p>Sala habilitada en el primer nivel , en un lugar para actividades comunes.</p> <p>Instalaciones:</p> <p>Agua: Red Húmeda: No hay. Es totalmente urgente instalar Red Húmeda en todo el Centro. Presión de agua normal en artefactos.</p> <p>Gas: instalaciones de gas calefón revisar</p> <p>- Lavandería carece de ventilación e iluminación, adecuada. Se recomienda habilitar un lugar especial. Falta revisión detallada de las instalaciones máquinas de lavado, secado y ventilaciones .</p> <p>-Las Instalaciones eléctricas, están reparadas, sin embargo se les informa que debe hacerse una revisión final por un técnico autorizado por SEC. La instalación eléctrica debe incluir diseño, provisión y colocación de equipos de luces de emergencia según la normativa.</p> <p>- Extintores están actualizados, son 7 ; sin embargo se requiere aumentar su cantidad toda vez que no existe red húmeda.</p> <p>- Cubierta:</p> <p>La Directora indica que la cubierta no tiene filtraciones y tampoco se aprecian.</p> <p>- Seguridad:</p> <p>Se ha realizado operación Dayse todos los meses. Se indica que la actual salida de emergencia no es suficiente. Requiere al menos dos más desde el 2do. nivel y deberán ser visadas por bomberos.</p> <p>Llamada a de la persona a cargo, Directo y emergencia que corresponda, bomberos u otras emergencias.</p>						

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>Recomendaciones:</p> <p>Lavandería: revisión de las instalaciones de lavandería, máquinas de lavado, secado y ventilación. Instalar bodega de ropa limpia, ropa sucia y planchado.</p> <p>Red Húmeda: No hay. Es totalmente i y urgente instalar Red Húmeda en todo el Centro.</p> <p>Extintores están actualizados sin embargo se requiere aumentar su cantidad, toda vez que actualmente no existe red húmeda.</p> <p>Instalar detectores de humo. Diseñar nuevas salidas de evacuación en el 2do. nivel.</p> <p>Implementar una señalética clara y bien diseñada con normas.</p> <p>Patio de servicio acceso: limpiar de escombros y cajas de cartón sector balones gas. se requiere recorrer con pintura muros, tabique;</p> <p>Sumar algún otro computador a los existentes.</p> <p>Los espacios exteriores, aunque limpios pueden ser aún mejorados.</p> <p>Mejorar las salas de estudio y juegos, tal vez incluir construcción anexos para juegos menores y resguardados.</p>						

<p>Espacios exteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patio exterior en buen estado, una zona de tierra y otra con pavimento en buen estado; Podría mejorar su equipamiento. Señalización de deportes. - Deben diseñarse con expertos y bomberos las medidas de protección, seguridad y emergencia, prevención de incendio, y en especial, cumplimiento de normas de seguridad de organismos especializados. Todas las instalaciones de electricidad y gas deben ser realizadas por expertos de SEC. Con certificado correspondiente, actualizado.

I. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro			
Existen encargados de caso por niño	X		2

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

No

Comentarios de lo Observado: No se han recibido niños desde septiembre 2012.
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

II. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	

Comentarios de lo Observado:

La Residencia cuenta con plan de emergencia y evacuación realizado en el verano del presente año, siendo socializado entre todos los funcionarios en reunión técnica, determinando responsabilidades ante algún siniestro.

Se nos informa que la Residencia deja de funcionar el 31 de Julio de 2013 debido a problemas de índole financiero.

Recomendaciones:

1. Informar en forma oportuna a Tribunales los traslados de los niños que permanezcan en el sistema residencial.
2. Realizar proceso de preparación y acompañamiento a los niños y niñas en el cierre de la Residencia.

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Actualmente si hay un protocolo general de acogida, el cual se va adecuando a cada NNA de acuerdo a su realidad. La responsable de este proceso es la Trabajadora Social y/o la Psicóloga. El protocolo lo tienen establecido por escrito.

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

El procedimiento contempla presentarlo al personal, a sus pares y se le asigna una educadora. Además la dupla Psicosocial monitorea durante dos semanas el proceso de adaptación del NNA.

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

La Dupla Psicosocial, parte por conocer la información que el NNA posee sobre su realidad y desde allí construyen con el o ella una conversación sobre su realidad de acuerdo a su edad y su capacidad para comprender sus procesos familiares.

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

Sí. Los NNA conocen las reglas y normas de la Residencia, y esto incluye las diversas tareas y roles que cumplen los diferentes miembros del Equipo Técnico.

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

Lo primero es que se le asigna una pieza y con ello se les informa todo lo referente a salud, educación, y vestuario. Se les marca su ropa y se les informa sobre el protocolo para la ropa limpia.

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

La Psicóloga se encarga de reforzar la información en el NNA de acuerdo a su condición integral y también lo hace la Trabajadora Social.

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

Si hay una rutina semanal y otra de fines de semana. Las familias también conocen las rutinas de los NNA. Hay algunos padres que asisten al Hogar para acompañar a sus hijos en tareas u otras necesidades. Los días de visita son los viernes y sábados y también hay flexibilidad para que los padres de acuerdo a sus horarios de trabajo puedan visitar a sus hijos.

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

- a) Acoger al NNA
- b) Explicar al NNA el motivo de su ingreso a la Residencia
- c) Porque el o ella (NNA) se vino a este Hogar y no a otro
- d) Se le explica hasta cuando y el por qué de su necesidad de protección.

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

NOTA: 5.0 es la nota que le pone la Trabajadora Social al proceso de acogida. Y expresa que hay mucho que mejorar. Sin embargo, y pese al esfuerzo hecho por las nuevas profesionales el Hogar se cierra en pocas semanas.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una mejoría en todos los procesos.

Recomendaciones:

1. El centro ha mejorado en sus protocolos y en la búsqueda del bienestar de los NNA. Es transparente la atención hacia los NNA con las nuevas profesionales.
2. Se observa en las profesionales una preocupación y un cuidado muy especial para realizar el proceso de cierre del Centro, el traslado de los NNA a nuevos Hogares o el egreso a sus familias.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

El diagnóstico integral dura un mes e incluye entrevista y visita domiciliar a la familia y a la red anterior que hizo la derivación. Se realiza una evaluación de salud del NNA y se escoge la escuela a la que asistirá para estudiar. A partir de este diagnóstico se crea el plan de intervención. Estos plazos están determinados por SENAME.

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

Sí. EL NNA opina sobre su situación y sobre el plan de intervención. Se trata de que todos apoyen y sean parte del plan de intervención: NNA, familia y Equipo Técnico de la Residencia.

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

Sí. Lo mismo se hace con la familia. Además a los adultos se les da a conocer y se les explican las decisiones de Tribunales.

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

NOTA: La Trabajadora Social le pone una nota 6 a este proceso porque les habría gustado mejorar más esta etapa de la intervención.

Comentarios de lo Observado:

Sin comentarios.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si existe el PII de acuerdo a la etapa que se encuentre el niño; Inicial, dura aproximadamente 3 a 4 meses, Proceso, tiene una duración de 3 a 6 meses el acercamiento familiar y por último egreso, el cual tiene una duración de 3 meses.

Quien diseña este plan es la dupla psicosocial, la cual establece la situación actual, instrumentos, el resultado de los objetivos esperados, tiempo de intervención

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

Se realizan visitas domiciliarias, en relación a las familias y 30 días en el caso con la red, la persona que está a cargo de la evaluación de este proceso es la directora.

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

Si, dicha evaluación es trimestral, situación corroborada al momento de revisar las carpetas

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

En la carpeta aparecen los siguientes documentos: Ficha individual, ficha histórica del NNA, acta de egreso e ingreso, hoja de asistencia a entrevista, plan de intervención individual, base de tratamiento línea centros residenciales, registro del resultado de avance, actas de audiencias de tribunales, antecedentes relevantes del NNA, informes de diagnóstico, informe psicológico, informe psicopedagógico, informe escolar, informe de notas e informe psicométral.

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

Si, el objetivo principal es trabajar sobre la causa de ingreso del niño, existe un registro mensual en las carpetas, tratan de hacer más de una mensual.

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

En cada caso hay un rango de duración de aproximadamente 18 meses.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios de lo observado

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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 protocolo de contacto.

Por otro lado se evalúan la situación de las familias, se aborda el motivo de ingreso, se identifican modelos de crianza, se intenta disminuir el motivo del ingreso.

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

La dupla psicosocial está a cargo.

A la familia se presenta lo siguiente:

El trabajo que se realizará, se habla de una reinserción familiar, se informa que el tribunal toma la medida, incitan a la familia a participar de las audiencias.

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

Si, se trabaja con el niño la relación con el colegio, consultorios, etc. con las familias se trabajan las habilidades parentales y con la comunidad se trabaja el tema de redes.

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

Se realizan distintos talleres, y en el caso de las visitas que es solo con un niños, las visitas en general comparten con todos los niños, les traen regalos a todos.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

En la visita se nota un trabajo muy comprometido de las tres profesionales a cargo del centro.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Sesiones grupales con los niños más grandes una vez a la semanas y con los pequeños una vez al mes.

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

Si, una vez a la semana con los mayores y de una vez al mes con los menores

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

Al tomar la actual administración el mando, redujeron de manera importante la visitas de personas ajenas al centro que por distintos motivos hacían ingreso indiscriminado al centro. Situación que a los NNA les molestaba.

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

Si, la psicopedagoga trabaja el área con los NNA, realiza atención personalizada para aquellos casos.-

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

La ropa la compran os familiares y eligen en su mayoría la ropa que les compran.

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

Los adolescentes entre 13 y 16 años administran dinero, los menores no.

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

Si, todos.

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

Si, cumpleaños, navidad, año nuevo, septiembre, día del niño, vacaciones. Lo padres participan solo para el día del padre y la madre

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Denota un trabajo eficiente en la preparación para la vida independiente.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Resolución de conflictos

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

Discusiones cotidianas por juguetes, televisión, las que en ocasiones se incrementan por el mal manejo que tienen las funcionarias de trato directo. Coincide con que algunas de ellas llevan muchos años trabajando en la residencia. Se aprecia falta de profesionalismo y capacitación en este personal acerca del trabajo que realizan, lo que no tiene relación con la DEDICACIÓN Y EL COMPROMISO.

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

Debido al mal manejo que han observado tienen las funcionarias de trato directo en la resolución de conflictos, la dupla psicosocial se ha visto en la necesidad de intervenir en la situación. Han intentado implementar un sistema de castigo y reflexión.

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

Cuando los niños y niñas ingresan a la Residencia al momento de explicarles la rutina se les informa de las cosas permitidas y de las sanciones frente a ciertas conductas. La directora es la responsable de determinar las sanciones y estas dicen relación principalmente con enviarlos a leer, hacer tareas y reflexionar.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

No cuentan con protocolo claro a seguir en caso de conflictos, intervenciones en crisis, claridad en las sanciones.

Recomendaciones:

Necesario desarrollar un protocolo a seguir, considerando la edad y tipo de conflicto.

Proceso: Rutina Diaria

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

La rutina diaria se basa en la asistencia a clases de los niños, quienes no han sido escolarizados realizan actividades dentro del hogar junto con las educadoras del recinto; luego de volver de clases los niños pasan a reforzamiento escolar y proceden con tiempo libre.

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

La rutina diaria de aseo de los niños se realiza durante las mañanas, se observan suficientes artículos de aseo, la residencia se encuentra aseada y los niños que se encontraban en el hogar al momento de la visita también se encuentran aseados

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

No se observan actividades , a excepción del Colegio, en que se desarrollen estas actividades

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

No se observan en la rutina la realización de este tipo de actividades.

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

Luego de clases los niños tienen un par de horas de tiempo libre, generalmente se dedican a ver TV o a realizar actividades en el patio del hogar.

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

El Hogar se encuentra en proceso de cierre por lo que las actividades, a excepción del colegio, se llevan a cabo dentro del recinto.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

La rutina de los niños está enfocada a ayudarlos con el cierre del hogar, terminar su primer semestre en óptimas condiciones y orientarlos en los cambios que se vienen para que puedan realizar bien este proceso.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Refieren que se encuentra suspendido el ingreso de nuevos casos y que desde que el nuevo equipo técnico se encuentra trabajando sólo 1 niño ha ingresado. A él no se le realizó chequeo de salud, siendo derivado al Consultorio para su evaluación.

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

Todos los niños cuentan con una ficha de salud, la cual se encuentra físicamente en la enfermería. Quien está a cargo de mantener los registros al día es el coordinador comunitario, quien es el encargado de realizar todas las gestiones de salud.

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

A partir de las visitas CISC anteriores se realizaron protocolos de atención y derivación. Se realizaron coordinaciones con la directora del Cesfam Recreo y actualmente no existen dificultades en la derivación. La comunicación y colaboración entre ellos es buena.

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

Todos los niños se encuentran inscritos en CESFAM Recreo, correspondiente por domicilio.

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

Los problemas más frecuentes son resfríos comunes, bronquitis, También en salud mental, siendo atendidos por psiquiatra del departamento de salud mental del Hospital Barros Luco. Informan que al momento de llegar el nuevo equipo técnico detectaron que la mayoría de los niños estaba con tratamiento medicoso, por lo que iniciaron reevaluación de todos los casos en el consultorio, confirmando que no todos requerían y de esta forma comenzaron a bajar las dosis en forma paulatina y hoy sólo tres se mantienen medicados. El resto está bien, lo que da cuenta que existía claramente una sobre medicación.

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

No. Toda la atención es realizada en el sistema público de salud.

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

Dependiendo del tema se realizan sesiones grupales o individuales a cargo de la dupla psicosocial.

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

Actualmente se encuentra un niño que presenta sordera, quien asiste al instituto de la sordera. Como forma de apoyar su inserción en la Residencia la dupla psicosocial se está instruyendo en el lenguaje de señas.

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

Sí. Existe un cuaderno donde se registran los medicamentos, siendo responsabilidad del coordinador comunitario. Los medicamentos son administrados por el coordinador y las funcionarias de trato directo bajo supervisión de la Directora.

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

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

A partir de visitas anteriores desarrollaron procedimientos escritos en torno a algunos de los temas consultados, estando aún pendiente otros.

Así mismo, por recomendación de la comisión, separaron la carpeta de salud, de la ficha individual.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Alimentación

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

Los niños 4 comidas diarias más una colación, la minuta es preparada por la propia manipuladora de alimentos por lo que no existe orientación de nutricionista y se desconoce parámetros de necesidades nutricionales de los niños

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

La cocina se ve en óptimas condiciones, pero es importante contar con nutricionista que realice la minuta para entregar nutrientes adecuados para la edad de los niños.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>20</u>

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

El único niño fue expulsado de su establecimiento educacional por dificultades de conducta, imposibles de subsanar según dicha institución. Se hicieron las gestiones con el Ministerio de Educación y se derivó a nuevo establecimiento. Sin embargo, en consideración a la situación que vive el Centro (próximo cierre), no se efectuó la matrícula, hasta concretar su traslado a nuevo Centro. En audiencia de fecha 24 de Junio, se informó la situación a Juzgado de Familia correspondiente, quienes autorizan esta determinación.

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

Directora y dupla psicosocial.

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

Todos los documentos escolares se encuentran en la ficha individual de cada niño, incluso, las evaluaciones psicológicas y/o psicopedagógicas individuales que se relacionan con los procesos escolares de los pequeños.

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

Aunque el Centro no con muchos recursos e infraestructura, destina una sala de estudio con libros donados que apoyan los deberes escolares. Las encargadas se preocupan de mantener materiales escolares para que lleven a sus colegios, al igual que todos sus compañeros y ellos saben que

deben pedir los computadores de las profesionales cuando necesitan realizar algún trabajo, porque no cuentan con otro computador sólo para los niños.

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

Siempre asiste la directora, ante cualquier eventualidad reemplaza la dupla psicosocial. Cuando el horario de reunión perjudica la asistencia, ya se ha coordinado con los colegios, entrevista individual con los profesores los días posteriores a la fecha de reunión. La directora es apoderada de todos los niños.

Sólo cuando hay proyecciones de acercamiento familiar favorable, se ha permitido que los padres participen en mayor medida del proceso escolar.

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

Sí hay una niña que asiste a escuela especial. Ella participa de todas las actividades escolares y cuando requiere asistencia de apoderados asiste directora y dupla psicosocial. Cuando hay actividades fuera de residencia, se realiza el mismo acompañamiento y se intenta que participe de todas las actividades.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Es lamentable que el centro sea cerrado, precisamente cuando había mostrado mejoras en todos los aspectos, incluyendo la educación.

Recomendaciones:

Las recomendaciones dicen relación con la necesidad de destinar a los niños a nuevos centros educacionales una vez que Emmanuel sea cerrado.
--

Consultada la Directora el 1 de julio, indicó que “el lunes 8 empezamos con los traslados, esperando que se puedan adaptar a su nueva realidad. Los papeles escolares, en su mayoría ya los he retirado y serán entregados a la nueva institución para que integren a los pequeños a centros de educación. Otros ya se han ido en acercamiento familiar, lo cual, ha sido enormemente favorable para ellos”.
--

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Los padres y /o adultos responsables fueron informados de la existencia de un libro de reclamos y sugerencias, el cual debe ser solicitado a la funcionaria de trato directo. Este libro se encuentra operando desde enero de 2013.

Los reclamos de los niños son realizados directamente por ellos a la dupla psicosocial o la directora. Refiere que han implementado un sistema de puertas abiertas desde las 16:00 horas recibiendo al niño o niña que lo desee a conversar con ellas en la oficina.

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

No. Los niños cuentan con curadores ad litem proporcionados por Sename.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	X	
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 6.0		

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia trabajo en la temática, incorporando el libro de reclamos y socializando su uso entre los adultos. Buena iniciativa el mantener puertas abiertas con los niños.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Seguridad

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

No hay una práctica , ni protocolo y no se ha puesto en marcha últimamente.

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

No se ha realizado.

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

No se dispone de informe.

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

Se han realizado trabajos eléctricos quien ordenó la parte eléctrica en enero 2013. Se mejoró el mobiliario en base a donaciones.

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

No existe.

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

Si. Cuentan con un plan de emergencia anual. Está socializado con los antiguos funcionarios ; no así con los nuevos.

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

No.

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

No; solo con la salida principal.

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

Si, dispone de 9 extintores, todos actualizado; distribuidos en las dependencias de residencia, realizando cambio anualmente; hubo capacitación de Mutual de Seguridad a todo el personal..

Comentarios de lo Observado:

El edificio es una vivienda de dimensiones muy adecuadas, que facilita y permite un buen trabajo. Sin embargo, según informó la Directora, **la Institución Colaboradora dejaría de atender** por problemas económicos, con el consiguiente problema de reubicación de los niños y niñas atendidos.

Recomendaciones:

Debe diseñarse con expertos y bomberos las medidas de protección, seguridad y emergencia, prevención de incendio, y en especial, cumplimiento de normas de seguridad de organismos especializados. Todas las instalaciones de electricidad y gas deben ser realizadas por expertos de SEC con certificado correspondiente, actualizado.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTRO GALVARINO MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 12/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 12:00

FECHA VISITA ANTERIOR: 13/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Gloria Negroni	Jueza Coordinador Centro de Medidas Cautelares	Poder Judicial	
Isabel Urzúa	Académica Trabajo Social	UNAB	
Marcelo Ávila	Sociólogo	Fundación Rodelillo	
Paula Molina	Abogada	Ministerio Desarrollo Social	
José Ramón Gutiérrez Silva	Seremi Justicia	Seremi Justicia	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	6
COMEDOR	5
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	5
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6
ÁREAS VERDES	3
LAVANDERÍA	5
CALEFACCIÓN	5
VIGILANCIA	7
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	7
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	6

Comentarios de lo Observado:

En términos generales, se puede apreciar que las instalaciones, a pesar de tratarse de una construcción antigua, han sido mantenidas con el paso del tiempo. Sin embargo pese al cuidado y mantención que se ve en el recinto, existen elementos que se deben mejorar, para que los niños y niñas que habitan el recinto puedan contar con un espacio más óptimo, respecto a las condiciones de habitabilidad necesaria para tener una mejor calidad de vida.

A continuación se realizará un recorrido por los elementos que se consideran son fundamentales de mejorar: En el caso de la cocina, si bien existen espacios adecuados para la manipulación de los alimentos que serán consumidos por los niños y niñas, existen situaciones que deben ser mejoradas ya que se pudo apreciar que existe un espacio sin techo muy cercano al sector en el cual se realizan las labores de aseo de los utensilios de cocina, además de una constante humedad en los pisos en los que trabaja el personal, situación que sin duda afecta al desarrollo de las labores diarias y que puede repercutir en posibles enfermedades tanto para los trabajadores como también para los niños y niñas, ya que los alimentos se manipulan en esas condiciones

En el caso de las áreas verdes, se puede señalar que es un sector que si bien es cierto cuenta con mucho potencial para ser utilizado para este objetivo, en la actualidad se ven muy escasos espacios acondicionado para este uso, elemento no menor, considerando que es fundamental para el desarrollo de los niño y niñas. Aun cuando existen algunas áreas verdes (en sectores muy limitados), estas han sido desarrolladas a través de un convenio de apoyo realizado por una universidad, gestión que no tiene un carácter institucional, sino más bien es efectuado por

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
<p>personal que trabaja en el recinto.</p> <p>En el caso de la lavandería las maquinas lavadoras y secadoras con las que cuentan son insuficientes para la gran cantidad de trabajo que deben realizar, además una de estas secadoras se encuentra en mal estado.</p> <p>Si bien la evaluación de la tenencia de un vehículo por parte del centro le otorga una nota 7 (según los parámetros establecidos para esta medición, es decir si cuentan con uno o no) el vehículo no se encuentra disponible en caso de alguna emergencia, ya que según las propias palabras del personal, en el caso de ocurrir alguna emergencia con alguno de los niños o niñas deben movilizarlos en taxi.</p> <p>Respecto a las herramientas tecnológicas, se puede observar que si bien existen, estas son escasas y muy antiguas por lo menos en los sectores que fueron visitados. Lo que no favorece la rapidez y eficacia del trabajo con los niños/as.</p>	
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de los dormitorios, según los antecedentes entregados y observados, cuentan con camas suficientes para los niños/as que están en la actualidad en el recinto. Sin embargo este espacio es pequeño, por lo que es fundamental lograr una mejor utilización de este o bien lograr habilitar un nuevo dormitorio, específicamente en el caso de las niñas/as. 2. Se deben tomar medidas en el caso de los baños, ya que existe, específicamente en el dormitorio de niños, solo una ducha para 16 personas, lo que debe ser modificado, ya que es una situación que va en desmedro de su salud y calidad de vida. 3. Contar con un sector específico para que los niños y niñas puedan realizar sus colaciones, ya que el comedor es también utilizado para la realización de otro tipo de actividades, por lo que cada vez que llega la hora de almuerzo o de las meriendas se debe volver a acondicionar el espacio para su colación. Este genera una confusión en la utilización de los espacios, elemento que debe ser modificado, ya que para un buen desarrollo, estos espacios deben ser identificados y separados por los propios niños/as al momento de su utilización. 	

II. RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		10
Existen encargados de caso por niño	X		9

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

- Dirección Nacional del Sename y Mutual de Seguridad coordinan dos días de capacitación a cuatro manipuladoras de alimentos para el 18 de junio 2013.
- Mutual de seguridad capacitó a los miembros del comité paritario (15 personas) en manejo de nuevo equipo de incendio y uso de extintores;
- Se capacitó en manejo de Excell a la encargada de contabilidad, encargado de estadísticas y a coordinadoras diurnas de casas.
- Cinco funcionarios fueron capacitados en curso de bomberos en Colina.

Comentarios de lo Observado:

La jefa técnica informa del proceso de acogida a niños recién ingresados, el cual es muy completo y consiste en: Portero comunica clave de ingreso a jefa técnica (que es psicóloga infantil) y a la dupla psicosocial quienes reciben al niño/a. Luego el niño/a es presentado al comité de bienvenida formado, entre otros, por niños del centro y es llevado a la enfermería. El encargado de estadística recibe a la familia y luego el educador también la recibe. Finalmente la dupla psicosocial continúa la relación con la familia.

Los encargados de casos por niño son 5 Asistentes Sociales y 4 Psicólogos para 113 niños.

Recomendaciones:

1. Que el procedimiento de acogida del centro Galvarino sea replicado en otros centros.
2. Aumentar el número de profesionales encargados de casos para asegurar el trabajo de vinculación con las familias.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
<p>Comentarios de lo Observado: Cuentan con plan de seguridad, asignando claves dependiendo del evento, ejemplo: incendio, sismo, presencia de adulto en estado de ebriedad u otros. A los funcionarios se les hizo entrega de síntesis del plan complementado con reuniones por unidad. Durante el año además realizan simulacros y cuentas además con reuniones del comité paritario.</p>		
<p>Recomendaciones: En relación a las carpetas individuales, en el caso de niños que presenten discapacidad, como se observó en el hecho respecto de un pequeño con sordera y algún grado de retardo, es necesario que se plantee un protocolo que implique la coordinación respectiva con SENADI para un mejor abordaje de la problemática, solicitando desde capacitación y asistencia hasta intervención y coordinación de redes y recursos especiales.</p>		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Según, la información recabada durante la visita al centro Galvarino de la comuna de Estación Central, se reconoce la existencia de un protocolo de acogida hacia los niños/as, situación que se pone en práctica desde la primera aproximación de estos al centro, este procedimiento está establecido desde las directrices dadas por SENAME. Ahora con respecto a la diferenciación de este procedimiento de acuerdo a las edades, no se observa en el establecimiento diferenciaciones claras o plasmadas dentro de un documento oficial al interior del recinto.

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

Como se menciona en el apartado anterior, dentro del proceso de ingreso o acogida de los niños/as, existe un protocolo, en el cual se establece la responsabilidad de una persona durante dicho proceso, sin embargo la persona que realiza la recepción no será necesariamente quien se haga responsable del trabajo con él. La designación de un responsable o una dupla de responsables se establece de manera posterior, una vez que el niño/a ha pasado por una serie de etapas: Revisión de la situación de salud, entrega de insumos básicos, alimentación y presentación con los demás compañeros/as; etc.

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

Cabe señalar que los NNA que ingresan al centro visitado tienen un rango etario que va desde los 6 a los 12 años y según la capacidad de comprensión y problemáticas que presentan se les comunica de la manera menos traumática, ya que como señala la encargada de turno “estos NNA están constantemente sometidos a dolores, lo que nosotros intentamos en esta primera etapa es que se sientan acogidos y seguros”. Como se observa si existe la intención de que los NNA tengan claridad de sus problemáticas y de los motivos por los que se encuentra en ese lugar, pero prima la intención de apoyo y de generar en ellos una mayor sensación de seguridad.

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

Este es uno de los pasos posteriores al ingreso, en el cual lo que se realiza es que los NNA, logren en un primera etapa conocer el centro, que conozcan a los equipos y de manera progresiva se puedan ir adaptando, según su edad, condición y comprensión a las reglas y dinámicas que se encuentran previamente establecidas en el centro.

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

Como se menciona anteriormente, durante el proceso de ingreso los y las niñas/as van recibiendo e interiorizando las dinámicas que se desarrollan al interior de la residencia, además de ir generando mayores niveles de vinculación, ya sea con los equipos profesionales como con el personal en general y de esa manera van conociendo quienes son las personas a las que deben recurrir dependiendo de los requerimientos que presenten durante su permanencia en el recinto.

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

Las encargadas principales de la entrega de información sobre la situación de aquellos niños/as que no pueden, ya sea por su edad o capacidad de comprensión, entender la información que se les brinda sobre su situación es la dupla sicosocial, que genera instancias de reunión con aquellas familias que resultan significativas para ellos. Adultos responsables que se han identificado durante el proceso de ingreso o bien por la información entregada por los agentes derivadores.

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

Si. Al interior de la residencia existe una rutina claramente establecida que tiene que ver con los horarios de levantarse, de ducha, de desayuno etc. Además existe días de visita que los familiares conocen y que presentan importantes niveles de flexibilidad, ya que si algún familiar quiere o requiere visitar en otro momento, previa conversación puede hacerlo.

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

1.- Al momento del ingreso se realiza una revisión de los menores para observar si presentan alguna lesión en la enfermería del recinto.

2.- Se les realiza un recorrido por las instalaciones del centro

3.- Se les presenta el lugar donde realizarán las diferentes actividades (comedor, dormitorio, baños; áreas de recreación, etc).

4.- Se les presenta a las personas con las que puede contar para satisfacer sus requerimientos o necesidades.

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

NOTA: 6.0 Si bien es cierto el hogar cuenta con un proceso claro desde las entrevistas realizadas sobre el ingreso/acogida de los niños/as, se observa una funcionalidad interna con una alta carga de trabajo. Según señalan esto se produce debido a la reestructuración interna que está siendo implementada en el centro.

Comentarios de lo Observado:

Según las entrevistas realizadas durante la visita al centro, existe claridad de un modelo de acogida para trabajar con los niños/as. Este proceso se realiza desde una perspectiva principalmente centrada en la vinculación y afecto que se intenta propiciar desde la institución entre los niños y niñas y el personal institucional, sería pertinente desarrollar y/o formalizar desde una visión técnica este proceso, que permita desde el ingreso de los niños/as que se comience a desarrollar un trabajo para el mejoramiento en la inserción.

Recomendaciones:

1. Estandarizar un modelo de inserción desde una perspectiva técnica.
2. Establecer turnos en los cuales siempre exista el personal idóneo para la recepción de los menores.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Si. Posterior al ingreso/acogida de los niños/as, se les realiza un diagnóstico que habla de las problemáticas que presenta y por las cuales se encuentra ingresado en el centro. El diagnóstico además se centra en las posibilidades de comunicación e interacción con algún adulto responsable o significativo para ellos y que sea el interlocutor válido para la incorporación durante el proceso de intervención.

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

Si, la evaluación incorpora la opinión de los niños/as desde su experiencia.

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

Si, en los casos en los cuales se cuenta con un adulto responsable, el equipo profesional realiza entrevistas y visitas domiciliarias, por una parte para conocer mayores detalles de la situación de los niños/as y también para poder desarrollar un trabajo en conjunto.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Como se ha comentado en los párrafos precedentes existe un modelo de evaluación que permite conocer las problemáticas que presenta los niños/as al ingreso al centro sin embargo, no existe una estandarización del proceso que potencie el desarrollo de un trabajo futuro. Es además importante lograr desarrollar diferenciaciones que sean capaces de dar cuenta de las diversas opiniones que pueden tener estos, debido a su corta edad, es para esto fundamental la creación de estrategias que no solo den cuenta de un diagnóstico por parte del niño/a o sus familiares sino que también se puedan vincular con la observación y estudio de las problemáticas que ven los profesionales de trato directo.

Recomendaciones:

1. Fortalecer el diagnóstico del niño/a desde su ingreso de manera de tener claridad de las reales problemáticas identificadas. Para contar con elementos concretos de la realidad del niño/a que permita saber cuál es el curso de la intervención que necesita especialmente este niño/a dada sus características y problemas.
2. A pesar de la necesidad que debe tener la acogida a la llega del niño/a, es fundamental tener claridad por parte del derivador y el que recibe al niño/a, respecto al motivo por el cual llega. Ya que esta información es de suma relevancia al momento de confeccionar el diagnóstico.
3. Trabajar con el niño/a el motivo por el cual llega y la importancia de su permanencia en el centro. De manera que se vincule con su propia realidad y vea como una posibilidad el poder contar con el apoyo profesional durante el tiempo que se encuentre en el lugar.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si, existe un protocolo con 3 ejes: Individual, Familiar y comunitario. Quien desarrolla esta intervención es la dupla psicosocial, que se encarga de los datos, de la identificación diagnóstica de los tres ejes, objetivos por áreas (individuales, familiares y comunitarias), se establecen actividades, luego se señalan cuáles son las instituciones con las cuales se trabaja.

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

A cargo de la dupla psicosocial, supervisado por la jefatura técnica. Se implementan acciones en los tres ejes. No puede faltar la intervención psicosocial del niño. Trabajo de fortalecimiento de las áreas parentales, trabajo con las instituciones en caso que los niños vayan a programas externos.

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

Si, se informa a los tribunales de familia cada 3 meses, dando cuenta de los avances y resultados del Plan de intervención individual.

En las carpetas se encuentran claramente identificados: Certificado de nacimiento, ficha de ingreso, hoja de registro de intervenciones, Informe de profundización diagnóstica, informes sociales, orden del tribunal, informe de otras instituciones, informe de conducta e histórico Senainfo.

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

Larga permanencia en el caso de una niña de 11 años y está en el circuito desde el año 2006. No tiene padres, madre murió en el año 2005. Cuenta con padrinos sociales.

Evaluar la calidad del vínculo, posibilitar la vinculación efectiva y los contactos entre sus tíos maternos.

Fortalecer las habilidades parentales de los padres

Re significar la historia de vida de vulneración del niño o niña.

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

Si, se trabaja a través de sesiones de intervención familiares semanales con uno o más miembros de la familia. Son supervisados por el equipo en la sala espejo.

Taller de competencias parentales. Se trabajan temáticas para fortalecer las habilidades de los padres o adultos responsables.

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

Hay un protocolo de ejecución del Plan de Intervención. Se establece inmediatamente posterior a la elaboración de profundización diagnóstica el que a su vez tiene un plazo máximo de 30 días para su realización. El plan de intervención (PII) se demora entre 1 y 2 días.

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Todo muy ordenado, se realizan todas las acciones bajo la supervisión técnica y el respaldo del protocolo de intervención.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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?

El protocolo de intervención considera todas las acciones que realiza el centro con el NNA.

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

Asistente social, se informa que es temporal, que es una medida impuesta por un juez.

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

Si, se trabaja a través de sesiones de intervención familiares semanales con uno o más miembros de la familia. Son supervisados por el equipo en la sala espejo.

Taller de competencias parentales. Se trabajan temáticas para fortalecer las habilidades de los padres o adultos responsables.

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

Hay una rutina diferenciada para los niños que no reciben visitas que incluyen actividades lúdicas, recreativas o socio pedagógicas y en algunos casos de niños que no reciben visitas, son las mismas visitas de otros niños quienes de forma espontánea acogen a un niño. Hay un protocolo de visitas.

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Todo muy ordenado, se realizan todas las acciones bajo la supervisión técnica y el respaldo del protocolo.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se implementó el consejo de niños, donde ellos hacen peticiones, dan sus quejas, sueños y oportunidades. Se hacen cada 15 días en una casa distinta. Participa toda la casa, la encargada de la casa, una tía y un psicólogo.

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

Cada 15 días en el Consejo de Niños, en dicho consejo se redacta un acta, la cual es enviada al director del centro y él deriva a quien corresponda la queja, sugerencia, petición, etc.

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

El Consejo de niños, gusto de alimentos, se les pregunta que alimento es el que más les gusta.

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

Se buscan otros medios de expresión: dibujo, pintura o medios de escritura.

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

Se establecieron casilleros para los niños y niñas. La compra de vestuario la realiza el centro. Se dan 2 o 3 alternativas de vestuarios, nos siempre todos quedan contentos. Se marcan las ropas íntimas con el nombre del NNA.

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

No, como son niños de 6 a 12 años. El dinero que la familia les pasa se les devuelve a la familia.

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

Casilleros habilitados por el centro

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

Celebración de cumpleaños se realizan una vez al mes con todos los NNA presentes, día del niño, números artísticos. A los cumpleaños no se invitan a los padres, pero si a las otras actividades.

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Muy buena la iniciativa del Consejo de niños, que permite recoger las inquietudes, propuestas, reclamos y sugerencias de ellos
--

Recomendaciones:

Mantener en el tiempo la iniciática del Consejo de Niños recién comentada.
--

Proceso: Resolución de conflictos

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

Las discusiones que se generan entre los niños son principalmente referidas a las posibilidades de juegos a realizar, asimismo, se producen ciertas diferencias referidas a si el tío de trato directo estuvo más tiempo con un niño que con otro, que se miraron feo u otras sutilezas, que son abordadas adecuadamente a fin que no agraven las situaciones . Cuando el conflicto deriva en agresiones físicas (combos), los niños son separados y se sigue un protocolo de atención en crisis.

Comenta que durante este año sólo ha existido un niño que se subió a los techos, situación generada por la frustración de su situación personal.

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

Para la resolución de conflictos se rigen por el protocolo general existente para los CREAD, del cual trabajaron uno independiente respecto de atención en crisis. Dependiendo del tipo de conflicto se da clave por radiotransmisor, se avisa al encargado de turno; por norma nunca se enfrenta el conflicto por un solo adulto. Siempre se busca la persuasión y si no se logra se hace contención física de protección.

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

Existe un marco de convivencia construido en conjunto con las duplas, educadoras de trato directo, jefatura técnica y Director, que funciona desde agosto de 2012. Se busca generar mecanismos de refuerzo de conductas positivas y regular conductas negativas, siendo central el buen trato y el refuerzo positivo. Dentro de las sanciones se encuentra dejarlos sin participar en alguna salida entretenida, disminuir los minutos de patio y destinarlos a otra actividad.

El marco contempla procedimientos, asigna responsabilidades y alternativas de consecuencia (sanciones).

Este marco se socializó, se realizaron capacitaciones a todo el personal, instruyéndolos en su implementación.

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Se observa preocupación por el tema, desarrollando acciones que permitan en conjunto un buen enfrentamiento de las situaciones que se presentan.
--

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Rutina Diaria

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

La rutina diaria se realiza de acuerdo a la asistencia a clases de los niños; a las 07:00 se produce la levantara de aquellos niños que asisten a clases; a las 08:45 se levantan los niños que no asisten a clases, se procede al aseo y al desayuno; luego de ello, se continúa con el cepillado de dientes y la limpieza de los dormitorios; durante el resto del día se planifican actividades de nivelación escolar, se trabaja con hábitos higiénicos; talleres socioeducativos, actividades dirigidas, etc.

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

En diversos momentos del día se procede con la realización de hábitos higiénicos (4 veces al día por lo menos); además de que los niños y niñas ayudan con el aseo de sus propios dormitorios; los niños tienen acceso a diversos artículos de aseo, se vean aseados, así como la residencia.

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

La rutina promueve la autonomía de los niños y niñas; existen actividades, de acuerdo a la edad de los niños, de Terapia Ocupacional y Talleres Socioeducativos que se dictan por lo menos 2 veces a la semana.

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

Los niños cooperan con el aseo y orden de la casa, tienen actividades con terapeuta ocupacional y desarrollan un actividad denominada "Círculo de Identificación de Emociones" .

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

Durante los días en que se encuentran en clases, los niños tienen una hora diaria de actividades dirigidas o semidirigidas en patio o sala, generalmente se realizan actividades de entretención o deportivas, durante los fines de semana las horas libres suben a 2 horas y media por día.

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

Los niños y niñas, debido a la época invernal, realizan la mayoría de sus actividades dentro del recinto; sin embargo, se fomentan las visitas a Parques cercanos y otros lugares de su interés.

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Se encuentra disponible Rutina de Planificación para cada casa, se observan la realización de actividades musicales, entretenimiento y de desarrollo de hábitos dentro del recinto.

Recomendaciones:

Se deben realizar un mayor número de actividades fuera del recinto, visitas a Museos o Parque Cívico, es necesario mejorar las redes del Centro para que ello pueda ser llevado a cabo.

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

A todo niño que ingresa se le realiza un chequeo médico que incluye: peso, talla y examen físico a fin de detectar alergias y cicatrices. Este examen lo realiza la enfermera y en su ausencia, la auxiliar de enfermería, siendo luego revisado por la enfermera.

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

Sí. Cada niño tiene su ficha de salud, donde se registran todos los eventos en esta área, sus controles, medicamentos, recetas, etc. Los responsables del registro son la enfermera y las auxiliares de enfermería. Las fichas están ubicadas en la enfermería en un cardex ordenado alfabéticamente.

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

Existe protocolo de rutina diaria de atención al interior del CREAD que incluye rondas por cada casa, verificando si existen niños con problemas de salud, control de temperaturas, o de tratamientos médicos.

Cuando un niño que ingresa tiene problemas conductuales y no cuenta con tratamiento, se solicita informe a la Asistente Social para presentarlo en el consultorio y luego por interconsulta se deriva al Hospital San Borja Arriarán.

Las dificultades más evidentes son los tiempos de espera para la atención especializada.

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

Todos los niños están inscritos en el consultorio N° 5. Cuando el niño al ingresar está inscrito en otro consultorio hacen los trámites para su traslado.

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

Lo más frecuente son las torceduras y fracturas que se producen al subirse a los árboles o techos. Además de resfríos comunes y gastritis.

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

No. La atención que reciben los niños y niñas en el sistema público es la misma que recibiría cualquier niño. Las horas las solicitan por teléfono. Cuando es una situación grave concurren al servicio de urgencia del Hospital San Borja Arriarán.

La atención dental se realiza en el consultorio. A todo niño al momento de ingresar se le solicita hora en dental. Las urgencias en esta área, las atienden en el Hospital Roberto del Río.

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

La enfermera realiza charlas constantes sobre distintos temas, por ejemplo control de la pediculosis y otros. Asimismo, las funcionarias de trato directo hacen refuerzo permanente sobre hábitos de higiene y aseo personal.

En el tema de educación sexual realizan talleres de autocuidado a cargo de los psicólogos y se refuerzan con talleres que realizan estudiantes de psicología de último año.

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

Actualmente en el Centro hay un niño con trasplante renal, el cual requiere de atenciones especiales en alimentación y tratamiento. Todo se informa vía memo al interior de las diferentes dependencias del recinto.

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

Sí. En las fichas se registran los medicamentos que cada niño está ingiriendo, indicando dosis y periodo. Asimismo, cuentan con un diario mural donde manejan la misma información.

La enfermera es la responsable de distribuir los medicamentos a las auxiliares de enfermería para la semana. Cada niño cuenta con un pastillero con nombre.

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

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

A partir de las visitas anteriores han realizado protocolos relacionados con temas de Higiene personal, ejercicio y descanso, efectos del alcohol y drogas.

Recomendaciones:

1. Realizar coordinaciones con los centros de salud para efectos de obtener atenciones más expeditas especialmente cuando se trata de atenciones con especialistas.
2. Desarrollar, solicitar y coordinar programas de autocuidado para los funcionarios y profesionales de la residencia.

Proceso: Alimentación

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

Los niños y niñas reciben 4 comidas diarias más una colación: Desayuno a las 07:00 hrs. quienes asisten al colegio por la mañana y las 09:00 para quienes van en la tarde, 12:00 almuerzo, 16:00 onces, 19:00 cena y 21:00 colación; la planificación semanal es realizada por una Nutricionista de la

Dirección Regional de Sename y de acuerdo a los parámetros entregados por el Ministerio de Salud.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Hubo cambios en la minuta de alimentación el día de la visita, ya que existían niños y niñas que habían sufrido rotavirus por lo que se prefirió cambiar las legumbres por una alimentación un poco menos pesada.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	51
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	42
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	93

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

Que no asistan los NNA a algún establecimiento educacional es por las siguientes causas:

- Falta de vacante en los colegios pertenecientes a la Municipalidad de Santiago.
- NNA matriculados pero con suspensión indefinida por problemas conductuales (abandono, agresión a compañeros, etc.).
- Varios años de deserción escolar, lo cual dificulta que se matriculen en colegios debido a su edad.
- Los que recién ingresan, se encuentran en fase de Diagnostico para definir su permanencia y gestionar matrícula.

Cabe señalar, que para todos ellos, se satisface el derecho a la educación, mediante su asistencia al Programa de Nivelación Escolar Interna de CREAD Galvarino, es que está a cargo de 1 Profesora Básica, con apoyo de alumnas en práctica de último año de Educación Diferencial.

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

Está a cargo la Profesora de Educación General Básica Juana Tapia Jarpa, en conjunto con las encargadas de casa Luisa Cheuqueman y Loreto Ávila (Educatora de Párvulos y Psicopedagoga, respectivamente), además, del apoyo de alumnas en práctica de Educación Diferencial de la UMCE. La educación en el centro, se aborda a través de 3 grupos:

- Nivelación Escolar Interna
- Refuerzo Escolar
- Tareas Escolares

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

En las carpetas se encuentran los certificados de alumno regular y certificado último curso rendido, así como también, informes de evaluación educacional y otros.

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

En cada casa, se cuenta con sala de actividades la cual se ocupa para realizar en grupos tareas escolares y actividades pedagógicas.

En la Unidad de Pedagogía, existe una biblioteca donde los NNA recurren a solicitar material bibliográfico cuando es solicitado en el colegio o cuando solo quieren leer.

Las Encargadas de casa en conjunto con las alumnas en práctica apoyan activamente en la realización de tareas y trabajo de investigación a los escolares.

El comedor central, es utilizado en las mañanas para realizar el Programa de Nivelación Escolar Interna.

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

Las encargadas de casa asisten a estas reuniones. En ocasiones, se solicita una hora a los profesores para entrevistarse con ellos y ver el desempeño del alumno/a en el colegio, luego de cada reunión.

Los padres y/o adultos responsables de los niños son informados por la dupla psicosocial de los procesos educativos de cada uno de los niños. En el caso de los NNA que presentan mayores dificultades en los colegios, tanto pedagógicas como conductuales, se conversa la situación con sus padres o tutores, e incluso se han realizado reuniones con niños y padres para realizar compromiso en algunos colegios.

El apoderado formal es la encargada de casa, aun cuando también realizan esta función los educadores de trato directo de cada casa.

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

La mayoría de los NNA con necesidades especiales que tienen permanencia dentro del Cread, son escolarizados en escuelas que dan respuesta a sus necesidades. No obstante, al interior del CREAD, son apoyados por los Terapeuta Ocupacionales, estudiantes en práctica de Educación Diferencial y Terapia Ocupacional.

Este apoyo Consiste en apoyo Individual (desarrollo de habilidad cognoscitivas, independencia en actividades de la vida diaria), actividades diferenciadas (talleres y apoyo individual de acuerdo a las necesidades detectadas) e integración a salidas recreativas.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia un número superior al 45 por ciento de alumnos que no asiste a un establecimiento educacional.

Recomendaciones:

Hacer un mayor esfuerzo para lograr reducir el porcentaje de niños que no van al colegio.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

El centro cuenta con un libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, el cual está disponible en portería para los padres y/o adultos responsables. El Director es el responsable de dar respuesta al reclamo en un plazo de 10 días. En lo que va del año se registran 8 reclamos.

Los reclamos de los niños son realizados directamente a los educadores o dupla psicosocial. También está la instancia denominada “Consejo de Niños”, implementado desde hace 1 mes y que se realiza cada 15 días, instancia donde conversan de sus sueños, quejas, peticiones y oportunidades.

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

No. De ser necesario se recurre a la dirección regional de Sename.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta	X	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	X	
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 7		
Comentarios de lo Observado: La instalación del Consejo de Niños es una muy buena instancia para recoger, entro otras, las quejas de los niños.		
Recomendaciones: No hay recomendaciones.		

Proceso: Seguridad

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

El Centro cuenta con un Plan de Seguridad, una pauta de revisión de extintores, simulacros de evacuación, amagos de incendio, encargado de servicios generales y de incendios, equipo completo contra incendios cuya llave manejan el director, portero, encargado de servicios generales, entre otros funcionarios.

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

En abril 2013 se realizó el último simulacro de evacuación. Se realizan aproximadamente 4 simulacros al año, durante la jornada diurna y vespertina, participando todos los funcionarios, niños/as y visitantes. A pesar que se ha enviado cartas a bomberos, carabineros y salud del sector para realizar simulacro general evacuando niños a la calle, no han recibido respuesta. El último simulacro general se realizó hace dos años.

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

Bomberos revisó la red seca hace dos años. El centro cuenta con Pautas de Cotejo internas (la última de marzo 2013) donde se registra el estado de la red húmeda y seca, extintores, detectores de humo, sistema de soporte, equipo de emergencia y datos de contacto con apoyos externos (ambulancias, bomberos, carabineros, mutual, Onemi, Pdi y Seremi de Salud). Además se cuenta con una ficha de inspección mensual de extintores.

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

El encargado de servicios generales, el encargado de mantención y otros funcionarios del equipo revisan periódicamente la electricidad, agua, alcantarillado, luces de emergencia y se hacen permanentes cambios.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, lo mostraron.

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

Todos los funcionarios recibieron una copia del plan de emergencia. El director y Asistente Social realizaron charlas de seguridad a los niños.

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

Todas las piezas tienen salida a la cancha central y desde ahí se accede a puerta de salida para autos a calle de atrás, puerta para autos a calle lateral y puerta a estacionamiento de autos y salida principal

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

El centro cuenta con 35 extintores vigentes.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Los extintores no están en los patios por falta de gabinetes de seguridad donde ubicarlos. Los extintores tuvieron que ser retirados de los patios porque fueron destruidos por los niños en diciembre 2012. El centro envió en dic. 2012 solicitud y cotizaciones de gabinetes de seguridad para extintores a la unidad de prevención de riesgos del Sename sin tener aun respuesta. La red húmeda no tiene suficiente presión de agua.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Cambiar el sistema eléctrico porque es antiguo.2. Coordinar Simulacros de evacuación general con carabineros, salud y bomberos.3. Obtener urgentemente gabinetes de seguridad para extintores ubicados en patios. |
|--|



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTRO PUDAHUEL MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 10/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 13:00

FECHA VISITA ANTERIOR: 10/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Gloria Negroni	Jueza Coordinador Centro de Medidas Cautelares	Poder Judicial	
Cecilia Aguayo	Directora Trabajo Social	UNAB	
Macarena Currín	Directora	Fundación Rodelillo	
Paula Molina	Abogada	Ministerio Desarrollo	
José Ramón Gutiérrez Silva	Seremi Justicia	Seremi Justicia	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

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

Comentarios de lo Observado:

En términos generales se observa un ambiente ordenado, limpio y en adecuadas condiciones de higiene. Sin embargo, hay aspectos a subsanar que se detalla según orden de prioridad.

El dormitorio de mujeres de la casa Génesis presenta en uno de sus rincones humedad y probablemente hongos, el cual puede afectar la salud de las niñas, en especial de quienes duermen cerca de ese lugar.

La casa Futuro, tenían los baños sin asear, toallas húmedas esparcidas por el suelo, y debajo de la cama, y si bien tenía las ventanas abiertas se percibía olor a humo de tabaco.

Un aspecto común de las casas, y que fue conversada con la encargada administrativa es la baja presencia de tapas de excusados, lo que afecta la dignidad de los niños y niñas. Si bien, probablemente son ellos mismos que tienden a romper éstos, la presencia de educadores permanentemente debiese atenuar, en parte, su ocurrencia. Además de integrarlo dentro de las actividades formativas permanentes de las casas.

A nivel de seguridad, se observa enchufes sin tapas, y lockers en mal estado. Ventanas sin vidrios (policarbonato).

Los muebles se encuentran en mal estado y sucios. Las sábanas de las camas se observan gastadas y reflejan que nos e han cambiado por más de tres días.

Una falencia general es la falta de áreas verdes, y si bien hay áreas de esparcimiento sería necesario evaluar (según experiencias anteriores) la creación de espacios que integre posibles necesidades de los niños y niñas, como son lugar de lectura, estudio, juegos como ajedrez, dama

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
<p>o cartas. Si bien existe un lugar de visita, no existe un lugar privado para ello, salvo cuando el equipo profesional lo estime necesario.</p>	
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Eliminar el foco de humedad.2. Formación permanente de cuidado y mantención del “hogar” hacia los niños y niñas.3. Revisar experiencias anteriores, para ampliar oferta de esparcimiento.4. Creación de un espacio verde.5. Realizar aseo profundo de las Residencias.6. Reparar los bienes muebles, sobre todo lo relacionado con la privacidad del niño o niña como son los lockers.7. Reponer el policarbonato en las ventanas.	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		5 DUPLAS. 1 dupla por casa.
Existen encargados de caso por niño	X		

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

Si, capacitación de abuso sexual, capacitación a duplas desde la PDI. Se ha capacitado a los educadores sociales en terapia ocupacional. La universidad de Chile.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: Se requiere atención en salud a los NN, es decir hacer una atención especial a los niños del centro, en especial en enfermedades psiquiátricas. Los educadores, que están en atención directa al niño, no cuentan con la especialidad de educadores sociales. Es vital capacitar a estos educadores de manera tal de institucionalizar su labor, sus responsabilidades y deberes. En estos momentos su trabajo da cuenta de un saber hacer sin mayor especialización.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)		X
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
Comentarios de lo Observado: Se observa que las carpetas no están actualizadas con los últimos oficios desde tribunales. Asimismo, se aprecia en relación a dichas carpetas que un niño de nacionalidad colombiana se encuentra alejado de los demás en una de las casas, mientras los otros presentes desarrollaban actividades recreativas. Al ser consultado, se advierte que el niño siente algún de discriminación por sus pares y por lo mismo se aísla.		
Recomendaciones: 1. Se sugiere coordinar con el tribunal respectivo a través de la dupla con el consejo técnico a fin que les sean remitidas las resoluciones u oficios para completar las carpetas. 2. Se sugiere trabajar en un protocolo para el abordaje de niños y/o adolescentes inmigrantes que garantice de mejor manera su adecuada integración o que desarrolle líneas de intervención para evitar la discriminación en la residencia.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

SI, el CREAD PUDAHUEL cuenta con protocolos de acogida establecidos desde la dirección nacional del SENAME. Este protocolo general para todos los cread no cuenta con distinciones especiales de acuerdo a las edades NNA. Sin embargo, de igual modo el protocolo entrega directrices de cómo hacer un ingreso dependiendo de las características especiales – personales de los NNA. El Cread Pudahuel cuenta con un encargado de la acogida, quien posee el título profesional de Trabajador Social. Existe un protocolo establecido y socializado en marzo de 2013, en el cual se regula la forma de ingreso de los NNA.

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

La vinculación es libre de acuerdo al NNA. Hay turnos rotativos de los educadores. Los Trabajadores Sociales y Psicólogos, son quienes se relacionan más permanentemente con los NNA.

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

El protocolo establece la entrega de un cuadernillo que tiene dos objetivos:

- a) ayudarle al NNA a reconocer el motivo de su ingreso al establecimiento.
- b) entregarle al NNA procedimientos y normas internas para su adaptación.

El momento mismo del ingreso de los NNA es siempre muy complejo, especialmente porque los organismos derivadores no les explican a los NNA cual es la razón por la cual deben ingresar a este lugar y que su regreso a su casa o familia no será inmediato. Carabineros son los únicos que le explican a los NNA su real situación. Tribunales o la OPD no les dicen porque son trasladados al Cread Pudahuel. Es por ello que para los encargados de este proceso es siempre un momento complejo y que requiere mucha contención.

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

En lo referente al ingreso mismo a las Casa donde residirán dentro del establecimiento, son los Educadores quienes tienen la tarea de ir induciendo a los NNA en las rutinas diarias. LO mismo hace la dupla Psicosocial. Últimamente los NNA reciben esta información de forma reiterada. Las edades de los NNA fluctúan entre los 12 y los 18 años de edad, y de igual modo hay muchos de ellos/as que no saben leer por lo mismo las instrucciones por escrito no les sirven.

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

Si, el Educador es quien les informa al interior de la Casa –Residencia los beneficios a los cuales ellos/as podrán acceder. A la vez, es el Educador quien centraliza las peticiones y necesidades de los NNA y luego deriva al interior del establecimiento, como temas de salud con enfermería, lo referente a la ropa con ropería y lavandería y/o con las redes el ámbito escolar.

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

Es una responsabilidad compartida entre la Dupla Psicosocial, el coordinador de la Casa-residencia y el Educador directo quienes se hacen cargo de atender las características diferentes de los NNA. Y en estos casos especiales el NNA sabe quién es su referente. Por ejemplo, en este momento en le Cread Pudahuel hay un niño autista y él reside en la enfermería para evitar riesgos y velar por su integridad.

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

Hay una rutina general de funcionamiento para todas las Casas-Residencias dentro del Cread Pudahuel. Estas rutinas fueron elaboradas por un Terapeuta Ocupacional. Al mismo tiempo, cada Casa Residencia tiene la libertad de acomodar el tipo de talleres o de alterar la rutina de acuerdo a las necesidades del momento tanto de los NNA como de los recursos humanos o materiales disponibles para la realización de cualquier actividad.

Los padres o familia de los NNA conocen las normas y las rutinas preestablecidas, incluyendo los días de visita (miércoles y domingos). De igual modo, los familiares saben en el momento del ingreso que de acuerdo a sus tiempos disponibles pueden visitar a los NNA en otros horarios.

Así también se les informan los talleres a los cuales ellos podrán asistir: capacidades parentales, orientación psicológica, terapias, entrevistas y visitas domiciliarias.

Los NNA también saben que ellos tienen posibilidades de tener permisos para visitar sus casas dependiendo de su propio proceso y de la condición familiar. Por ejemplo, hay NNA que pasan a un proceso de acercamiento familiar y estos pueden tener permisos hasta de una semana. Este proceso es supervisado por la dupla psicosocial.

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

- a) En el primer momento lo recibe la Encargada de Acogida.
- b) Luego el NNA debe ser revisado de forma inmediato por la unidad de enfermería para conocer su condición de salud.
- c) Ingreso y acogida en la Casa-residencia que se le asigna. En este especial el NNA debe recibir la acogida de sus pares dependiendo de su condición de llegada, en el sentido de que ningún NNA llega por su propia voluntad pero hay algunos más rebeldes que otros de acuerdo a la comprensión de las razones que originaron su ingreso.
- d) Se satisfacen las necesidades de ropa, útiles de aseo y comida.
- e) Finalmente viene la entrevista con la Trabajadora Social para iniciar el proceso de diagnóstico social e iniciar su incorporación a las rutinas de la casa y del aspecto escolar.

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

NOTA: 6.0 considerando la realidad de los NNA que todos llegan en contra de su voluntad.

Comentarios de lo Observado:

Ciertamente, hay aspectos de la infraestructura y del mobiliario que podrían favorecer el momento de la acogida. La infraestructura en general es amplia pero muy poco acogedora. La pintura al interior de las piezas, la condición de los muebles, la falta de ventanas en los pasillos de las oficinas, o la ausencia de jardines que en la primera vista los NNA puedan sentir que es un lugar lindo, faltan salas de computación, y de juegos u otros elementos que le gustan a los NNA. Hoy día el proceso de acogida está bien estructurado y reconoce la necesidad de contención afectiva de los NNA, pero todo eso es insuficiente cuando se trata de que un NNA está dejando sus rutinas y sus afectos en otro lugar. Últimamente los equipos de trabajo requieren ser ayudados por un espacio que favorezca su tarea.

Recomendaciones:

Reconocer en el proceso de acogida las diferencias que requieren los NNA violentos, o los que llegan esposados y para quienes cuentan con características personales como autismo u otra.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Si bien existe las Orientaciones Técnicas, y un “saber hacer” del equipo profesional, no hay un protocolo formal de evaluación diagnóstica escrita, ni diferenciada de acuerdo a la edad, etapa de desarrollo y perfil del NNA.

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

Los NNA en las distintas etapas, desde su ingreso, se busca que sea consciente de su proceso, tanto en los tiempos estimados, como en los motivos de su ingreso al CREAD. Se observa que en esta participa activamente el NNA.

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

La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA, salvo en aquellos casos que no existe una presencia significativa. Esta evaluación, presenta algunas dificultades, por la tendencia de la familia a externalizar responsabilidades en otros o en el propio NNA.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

1. Que el equipo profesional desarrolle protocolos escritos del proceso de evaluación de la situación del NNA, cuidando las particularidades de cada proceso, para que emerja lo propio del NNA, y a su vez garantizando la participación activa del NNA y sus familias en la evaluación, como en sus mecanismos de resolución. Se recomienda la co-construcción tanto del diagnóstico como de todo el plan de intervención entre todos los actores involucrados.
2. Se recomienda cuidar que los procesos de evaluación se rigidicen o se transformen en acciones mecánicas quitándole la importancia fundamental que tiene para la vida un NNA, ya que este debería ser la base de sustentación de la co-construcción del plan de intervención.
3. En este sentido surge la pregunta ¿es suficiente un mes para la co-construcción entre el NNA, su familia y el equipo técnico de un diagnóstico en profundidad que de sostenibilidad integral al plan de intervención? Quizás estemos hablando de un pre-diagnóstico que nos permita elaborar un plan de intervención inmediato que apunte a tomar las primeras acciones para la incorporación y adaptación del NNA a la Residencia, y al mismo tiempo, dar inicio una conversación técnica con la familia, que luego podrían dar paso a la co-construcción y definición de un plan de intervención más completo.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si, existe un protocolo con 3 ejes: Individual, Familiar y comunitario. Quien desarrolla esta intervención es la dupla psicosocial, que se encarga de los datos, de la identificación diagnóstica de los tres ejes, objetivos por áreas (individuales, familiares y comunitarias), se establecen actividades, luego se señalan cuáles son las instituciones con las cuales se trabaja.

La profesional que realiza el tratamiento establece el resultado del diagnóstico, se deriva, se trabaja con las familias. Se trabaja con los padres con el plan de orientación de los padres. Se trabaja interdisciplinariamente en la red para la co-intervención cuando corresponda.

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

Se proponen acciones para realizar los objetivos a cumplir.

Se proyecta para 3 a 6 meses. Hay una evaluación permanente, revisión constante. Está a cargo una profesional y supervisado por el jefe técnico del centro.

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

Si, se informa a los tribunales de familia cada 3 meses, dando cuenta de los avances y resultados del Plan de intervención individual.

En las carpetas se encuentran claramente identificados: Certificado de nacimiento, ficha de ingreso, hoja de registro de intervenciones, Informe de profundización diagnóstica, informes sociales, orden del tribunal, informe de otras instituciones, se establecen sugerencias, se indican las distintas derivaciones.

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

En el caso del adolescente se orienta a establecer, la co-permanencia, restituir los derechos del joven con énfasis en el desarrollo de la Responsabilidad.

En el caso de las familias: Fortalecer los vínculos especialmente con la madre. Se estimula la compañía de la familia dentro del periodo de institucionalidad.

Comunidad: Se trabaja para incorporar al NNA en la red de salud Local, si fuese necesario. Fortalecer las habilidades parentales de los padres.

Se fortalece la participación extra programática, la inserción escolar

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

Si, el fortalecimiento parental, el vínculo familia, visitas y reuniones.

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

Desde que el NNA ingresa se va realizando simultáneamente junto a los otros proceso, inducción, instalación etc. el tiempo de demora es aproximadamente una semana.

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Todo muy ordenado, se realizan todas las acciones bajo la supervisión técnica y el respaldo del protocolo de intervención.
--

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Hay una estimación en cada caso.

Tiene entrevista; se considera los aspectos del rol protector y normativas en todos los casos.

El protocolo de intervención considera todas las acciones que realiza el centro con el NNA.

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

Asistente social y psicóloga, se informa a la familia las condiciones y el rol del Sename. Se les explica que la institución da una sugerencia al tribunal y es el tribunal quien ordena.

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

Si, El plan de intervención del NNA siempre involucra a la familia. Se motiva a la familia, dado que hay adultos disponibles y no disponibles a sensibilizarse de la situación del NNA.

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

Si, hay actividades internas, talleres, seleccionan personas para que visiten a los NNA, hay apadrinamiento supervisado por el Centro.

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Todo muy ordenado, se realizan todas las acciones bajo la supervisión técnica y el respaldo del protocolo.
--

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

La Dupla psicosocial acuden a las casas y generan conversaciones, donde se señalan las inquietudes, propuesta, quejas, etc.

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

En forma periódica se establecen informes donde se resumen las conversaciones sostenidas con los NNA y son enviados a la directora del centro para la evaluación.

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

Cuando organizan actividades culturales o artísticas, se diseñan y organizan entre todos los actores del centro siendo los NNA los principales aportantes de las iniciativas a realizar.

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

Existe una supervisión permanente, a través del lenguaje de señas, el terapeuta ocupacional toma consideración de los niños de forma especial.

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

No compran ellos la ropa. Hay un encargado de adquisiciones. Pueden optar a elegir dentro de lo que hay. Para los niños de contextura especial (Chico, grande, gordo o flaco) se considera una atención especial al momento de comprar la vestimenta.

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

Se establece que las familia pueden dejar dinero, ojalá no. En la entrevista inicial se establece el tema. La ropa que las familias compran se les recomienda que no sean de marcas caras, dado el conflicto que puede generar al interior de la casa.

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

Casilleros habilitados por el centro

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

Celebración de cumpleaños una vez al mes. Como norma no invitan a los padres. Se celebra el día del padre, madre, navidad, etc. Para la navidad se invita a los padres. Se realiza un acto con los funcionarios y los NNA como una mesa del té club, un almuerzo especial los días 18 de septiembre, 24 y 31 de diciembre y para la semana de aniversario del Sename.

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Muy buena la iniciativa del almuerzo en las fechas importantes, permite mejorar las relaciones humanas entre los profesionales del centro y los NNA. Por tanto mejora el vínculo que se genera a través de la permanencia del NNA al interior del centro.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Lo más recurrente tiene relación con temas de poder, por ejemplo, elección de actividades, películas, respecto de que quién compartió más con el educador, entre otros. Las características personales de los niños, niñas y adolescentes y sus historias de vida hacen que constantemente tengan una actitud defensiva, ante lo cual una simple mirada puede provocar una discusión.

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

Existe un “Manual para el abordaje de situaciones de conflictos y/o crisis en el marco de la protección de derechos”, el cual fue confeccionado en forma conjunta por la Universidad Diego Portales, Facultad de Psicología y los funcionarios y profesionales de CREAD. Este manual se pone en marcha cuando existen conflictos tanto entre los mismos niños, niñas y adolescentes o entre éstos y algún adulto. En primera instancia es el educador a cargo quien maneja la situación y si ésta es de una complejidad mayor se solicita la intervención del coordinador de la casa y/o dupla psicossocial. Plantean que muchas situaciones son resueltas a través de la intervención de algún funcionario y/o profesional que tenga algún lazo afectivo importante con los niños y/o adolescentes que están involucrados en el conflicto. Frente a un mismo conflicto se interviene de manera distinta dependiendo de las características personales de los involucradas como también de los adultos que intervengan.

Se señala que el Manual de Procedimiento es conocido y socializado por todos los educadores y profesionales.

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

El tema de la disciplina es responsabilidad de todos. Al momento de ingresar todo niño, niña y/o adolescente se le explica e informa de las normas básicas de convivencia y de las sanciones que podrían generarse dependiendo de las faltas cometidas. Se intenta como norma que los niños, niñas y adolescentes tomen conciencia de los efectos de sus conductas, responsabilizándose de ellas. Dentro de las sanciones se encuentra el limitar el consumo de cigarro y no participar en talleres si la falta se comete al interior de éstos. Refieren que no está contemplado como sanción el limitar la participación en un taller si la falta es fuera de éste.

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

NOTA: 5,5

Comentarios de lo Observado:

Existen protocolos y se ha trabajado al respecto.

Recomendaciones:

1. Se sugiere profundizar en capacitación en el manejo de resolución de conflictos con niños y adolescentes del perfil especial de cada casa y conforme a las edades de los mismos. Explorar la línea de la mediación.
2. Se sugiere desarrollar y profundizar el autocuidado de los funcionarios y profesionales a través de actividades continuar y permanentes.

Proceso: Rutina Diaria

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

La rutina diaria se realiza de acuerdo a los niños/niñas que se encuentran escolarizados y aquellos que no, las mañanas comienzan a las 06:30 – 08:30 horario en que toma desayuno, se realiza aseo personal y se ordenan y limpian las casas ; luego de ello, entre las 10:00 y las 12:00 los niños y niñas realizan talleres dirigidos por los Educadores, entre las 12:00 y las 13:00 se produce el recreo en donde, generalmente, los niños y niñas escuchan música, recrean diversas coreografías y comparten en casa; a las 13:00 se procede al almuerzo en las propias casas, luego viene aseo y orden ; de 15:00 a 17:00 se realizan otros talleres, luego viene la once , recreo y cena.

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

Los útiles de aseo son entregados a cada niño, el baño es por la mañana , las casas se ven aseadas , los niños también

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

En parte promueven la autonomía, se vislumbran grandes diferencias entre los talleres ofrecidos a niños con los talleres realizados por las niñas; los niños tienen acceso a talleres de soldadura, mientras las niñas realizan talleres de manualidades como tejido, sí se realizan talleres de educación sexual y de liderazgo personal tanto para niños como niñas.

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

Los talleres se encuentran enfocados para el desarrollo de habilidades, como lo son la repostería, la soldadura; sin embargo, aún existe un desarrollo tradicionalista en la propuesta de talleres para niños y niñas.

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

De acuerdo a rutina diaria, los niños y niñas tienen unas tres horas de actividades libres dirigidas por el respectivo educador , generalmente aprovechan dicho tiempo escuchando música, realizan coreografías y comparten con sus compañeros/as en casa

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

Se visitan parques cercanos, pero no se realizan mayores actividades fuera del recinto por el temor de fuga y por los desórdenes causados por la subida a los techos del recinto.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

Innovar en materias de talleres, especialmente dirigidos a las niñas ya que los actuales se enmarcan en roles “tradicionales” y no les permite a ellas descubrir otras habilidades.

Proceso: Salud

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

Todos los niños, niñas y adolescentes son sometidos a una evaluación de salud por parte del paramédico de turno, en cuanto a controlar, talla, peso, lesiones que presente y tratamientos médicos que se encuentre recibiendo.

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

Cada niño, niña y adolescente cuenta con una ficha de salud, donde se registra todo el historial médico, atenciones en la red salud tanto ambulatoria como hospitalizaciones y los tratamientos medicamentosos vigentes. Esta carpeta es manejada únicamente por el personal de la unidad de enfermería.

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

No existen protocolos de derivación, como tampoco convenios de atención en salud física, mental o dental. Las atenciones son realizadas en los centro de atención primarias correspondiente por domicilio, sin preferencia alguna.

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

La mayoría de los niños, niñas y adolescentes están inscritos en el consultorio correspondiente. En algunos casos en que la permanencia es muy breve no se alcanza a realizar la inscripción, siendo la dupla psicosocial quien evalúa si es pertinente su inscripción o no.

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

Los motivos más frecuentes tienen relación con resfríos comunes, gastritis, cortes en brazos, descompensaciones.

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

No se cuenta con ningún convenio en particular.

La Residencia cuenta con un terapeuta ocupacional y una médico general por horas que apoyan la labor del personal de la unidad de enfermería.

En atención dental, cuentan con 4 cupos los días jueves en el Consultorio Poniente.

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

Por parte de los paramédicos se entrega información personalizada a cada niño que acude a la unidad de enfermería. En cuanto a charlas o sesiones masivas, éstas son realizadas por los educadores y por el terapeuta ocupacional. Refieren que también existen coordinaciones con instituciones externas como SENDA o matrona del consultorio para que realice charlas específicas sobre un tema.

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

La Unidad de Enfermería cuenta con 3 sectores, uno para el ingreso y otro sector para la hospitalización separados por sexo. En este sector se encuentran los niños con necesidades especiales, por ejemplo desde hace años una adolescente (mayor de edad) no vidente. En el sector de hombres se encuentra niño en silla de ruedas.

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

Existe registro en cada carpeta de los niños, niñas y adolescentes, siendo responsable la Auxiliar paramédico de la actualización de los tratamientos.

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

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Se producen situaciones complejas especialmente en cuanto a las descompensaciones emocionales, que pueden derivar en autoagresiones, lo que implica la necesidad urgente de contar con protocolos de intervención preferencial en los centros de salud de la comuna, además de la posibilidad de intervención psicológica y en algunos casos psiquiátrica.

Recomendaciones:

1. Solicitar con urgencia que se articulen los mecanismos para enfrentar situaciones médicas con preferencia y oferta adecuada.
2. Avanzar en compromisos y protocolos con los centros de salud de la comuna para mejorar el abordaje en estas materias.
3. Definir un protocolo de aplicación del SOS frente a casos de descompensación conductual graves.

Proceso: Alimentación

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

Los niños y niñas reciben 4 comidas diarias enmarcadas dentro de la rutina diaria, la minuta semanal es preparada por una nutricionista de la Dirección Regional de Sename, de acuerdo a protocolos establecidos por el Ministerio de Salud

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	18 sistema formal 30 sistema interno (Fundación Reinserción Educativa de Pudahuel)
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	40% aprox.
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	90 – 100.

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

LOS NNA que no asisten a un establecimiento educacional son aquellos que han sido expulsados de algún colegio; que no los reciben porque que están solo por un tiempo limitado en el centro; que tienen un retraso escolar importante (como tener 14 años de edad y no haber cursado más allá de primero o segundo básico); o que están a la espera de un cupo en el sistema interno.

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

Además de la Fundación de Reinserción Educativa de Pudahuel, se encargan de los niños el terapeuta educacional y las duplas técnicas.

Cabe hacer notar que el mismo programa de educación interno tiene una educadora que asiste en la tardes y trabaja sobre la base del plan de reinserción educativa. Todo el trabajo que se realiza con distintos grupos de NNA está destinado a evitar que pierdan el hilo de la educación formal.

El año pasado, el 90% de los 30 NNA que estuvieron en la escuela interna dieron positivo en el examen destinado a ingresar a la educación formal externa.

En este sentido -de acuerdo a lo indicado por la Directora del Cread Pudahuel- el trabajo del sistema educacional interno es una importante ayuda, porque ha mostrado bastante buenos resultados.

El camino siempre está destinado a insertar socialmente.

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

El Centro cuenta con un protocolo de elaboración de carpeta, que tiene incluida la documentación educacional de cada NNA.

Cuando el NNA ingresa al Centro, si no tiene respaldo documental, aquél concurre al Ministerio de Educación para certificar su situación.

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

Cuando se generó el convenio con la Fundación de Reinserción Educativa de Pudahuel se generó un espacio para el estudio. Se reparó un sector completo del centro para estos efectos. La Escuela interna es del tamaño de una sala de clases normal.

Además, el Centro cuenta con una biblioteca, con libros entregados por el Ministerio de Educación. Su número es suficiente, pero tal vez faltaría tener los libros del año.

Asimismo, hay un par de computadores y el Centro cuenta con un proyecto de sala de computación a concretarse este año. Sin perjuicio de ello, su concreción depende de la Dirección Nacional del Sename y no del Centro.

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

Esta es una labor que cumple el coordinador o la dupla sicosocial. Generalmente se pide atención diferenciada, porque no siempre hay personal que pueda asistir a las reuniones, debido a los horarios en que se citan.

Cuando hay familia dispuesta a cumplir su obligación, asiste a reuniones, pero en general sus miembros se desligan de la responsabilidad.

Son muy escasos los apoderados comprometidos, pero algunos sí mantienen su vínculo e incluso están disponibles para comprar los respectivos uniformes.

En el caso del sistema educativo interno, el trabajo de apoderados lo realizan los coordinadores y el terapeuta educacional.

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

Todos los niños con necesidades especiales asisten a clases y participan en las actividades generales. No hay discriminación.

Existen salidas cotidianas a los parques, al cine, al cerro, al museo.

Los NNA están en un Centro que no es cerrado y que deben ser preparados para la vida en la comunidad. Por ello, las actividades están enfocadas a que puedan insertarse adecuadamente.

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

NOTA: 6.0

Opinión de la Directora: Hemos avanzado mucho, no es óptimo. Pero el desarrollo educativo no es solo responsabilidad nuestra. Por tal razón calificaría el trabajo realizado con un 6. Al

comienzo de nuestra labor, no había más de un 20 por ciento de los NNA siguiendo tareas educativas.

Comentarios de lo Observado:

Porcentaje demasiado alto de niños que no asisten a colegio.

Recomendaciones:

1. Tratar de ampliar el trabajo educacional a un mayor porcentaje de NNA.
2. Solicitar al Ministerio de Educación que se les entregue libros del año, independientemente de que el sistema educacional interno no constituya educación formal.
3. Instalar a la brevedad equipamiento computacional moderno.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Existe libro de reclamos de libre acceso para padres y/o adultos responsables en portería. Existe protocolo que indica que es la Directora quien lee y asume la responsabilidad de dar respuesta, iniciando investigación o sumario si corresponde y de acuerdo a la gravedad la sanción. Los tiempos de respuesta dependen del sumario, pero hay algunas medidas que son inmediatas por ejemplo cambios de casa de funcionarios o adolescentes.

Los niños, niñas y adolescentes realizan sus denuncias directamente a la directora o adultos a cargo de cada casa. Se les toma declaración y se realizan los procedimientos establecidos, a veces si es necesario se guarda el anonimato.

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

No. Si lo requieren pueden acceder a un abogado a través de la dirección regional de Sename.

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

informado del curso de la acción adoptada		
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	X	
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 6.5		
Comentarios de lo Observado: No hay comentarios.		
Recomendaciones: No hay recomendaciones.		

Proceso: Seguridad

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

La organización cuenta con plan de emergencia anual. Los funcionarios deben socializar este con los adolescentes y familiares.

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

El simulacro se realiza 4 veces al año. Al consultar sobre el ultimo simulacro este se realizo el jueves anterior a la vista nuestra.

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

Esta pregunta no fue realizada por la encuestadora.

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

Ellos trabajan con la mutual de seguridad. Se realizan charlas para prevenir emergencias.

La mutual de seguridad realiza supervisión de las áreas de seguridad.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

El plan de emergencia es actualizado anualmente y es entregado a las distintas casas. Se cuenta con brigadas de emergencia.

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

Luego de entrevistas los niños conocen, a través de los educadores y los simulacros que realizan

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

Sí; y están habilitadas en cada casa

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

El centro cuenta con los extintores, todos en buen estado

Si, cuentan con sus extintores y en sus fechas de uso.

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1.- Las señales de salida, se encuentran ubicadas en lugares visibles pero estas son pequeñas y algunas corren el riesgo de ser tapadas por los árboles.2.- El lugar de enfermería es pequeño y con una sola puerta de salida en casos de emergencias.3.- La red húmeda al ser solicitado su funcionamiento de una de ellas. No se encontraba la llave para dar el agua, se demoraron 10 minutos en buscarle en otro lugar.4.- Está claro que la institución hace simulacros de incendio.5.- Se sugiere tener charlas informativas con los familiares en caso de emergencia de la institución. |
|--|



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

ACTA DE VISITA A CENTRO SION MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 11/06/2013

HORA INICIO: 12:00

HORA TERMINO: 13:30

FECHA VISITA ANTERIOR: 11/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Gloria Negroni	Jueza Coordinador Centro de Medidas Cautelares	Poder Judicial	
Cecilia Aguayo	Directora de Trabajo Social	UNAB	
Macarena Currín	Directora Ejecutiva	Fundación Rodelillo	
Paula Molina	Abogada	Ministerio Desarrollo Social	
José Ramón Gutiérrez Silva	Seremi Justicia	Seremi Justicia	

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						
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)				X		
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS				X		

Comentarios de lo Observado:

Contexto general:

En términos generales, el centro no cumple con buenas condiciones de habitabilidad, se podría calificar solo como básico; con deficiencias de orden generalizado; dormitorios e instalaciones en condiciones básicas y precarias. Además con carencias de mobiliario, armarios, closets, y equipamiento general.

Espacios Exteriores:

Se dispone de grandes superficies, sin embargo, estas se encuentran poco utilizadas y deterioradas. Con áreas verdes descuidadas desaprovechadas.

La vigilancia según lo observado [REDACTED].
Piscina de buenas dimensiones cubierta con paneles y mal protegida.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>Cancha de futbol en buen estado, con pavimento en buen estado; sin embargo, falta equipamiento, señalización de deportes. Falta mantención.</p> <p>Patio de servicio acceso: desorden de distintos materiales, artículos, balón de gas y calefón, etc. Según informa el Director vendrían a retirar esos desechos desde la I. Municipalidad y que esta cobraría una cantidad que el Centro no dispone.</p> <p><u>Otros recintos:</u></p> <p>Dormitorios: Prácticamente todos los dormitorios tienen deterioro: tabiques, puertas, ventanas, vidrios, cortinas, quincallería, etc. Se han realizado trabajos en pisos de dormitorios pero no es suficiente.</p> <p>Baños: - Se han realizado trabajos en servicios higiénicos: mejoramiento en revestimientos y artefactos; sin embargo, igualmente se aprecia un deterioro en rotura de cerámicas y algunos artefactos. Pisos de baños de 2do. nivel, se construye piso cerámico sobre radier y este sobre madera, lo que incide en una mala terminación.</p> <p>- Se comprueba la existencia de agua caliente en duchas.</p> <p>- En general La tabiquería se aprecia deteriorada; parchada con distintos materiales y pinturas.</p> <p>- Salas de computación: La sala está deteriorada, el equipamiento básico, sobre mesas deterioradas y cubiertas con manteles. Varios computadores enchufados a “zapattillas” conectadas con 4 o 5 computadores, con sobrecarga evidente. Cables en mal estado. Solo algunos equipos funcionan.</p> <p>- Instalaciones: Red Húmeda: No hay. Es totalmente indispensable y urgente instalar Red Húmeda en todo el Centro. Presión de agua normal en artefactos. Se sugiere instalación de manguera jardín mientras se coloca Red Húmeda.</p> <p>- Gas: instalaciones de gas, calefón patio acceso en malas condiciones. Lavadoras con ventilaciones internas revisar urgente.</p> <p>- Las Instalaciones eléctricas, están en un estado menos que regular. La instalación eléctrica debe incluir diseño, provisión y colocación de equipos de luces de emergencia según la normativa.</p> <p>- Lavandería: Falta revisión detallada de las instalaciones de lavandería, máquinas de lavado y secado y ventilaciones</p> <p>- Bodegas: Bajo escalera de acceso se junta desordenadamente ropa en desuso y almacenaje de otros útiles; Otras Bodegas, están en mal estado, desordenadas, sucias y mal ventiladas.</p>						

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>Cubierta: El Director indica que la cubierta no tiene filtraciones y el deterioro de cielos en el sector comedor, responde a filtraciones de años anteriores las cuales fueron reparadas.</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recorrer y pintar dormitorios y equipamiento de los mismos, unificar materiales. - Lavandería: revisión de las instalaciones de lavandería, máquinas de lavado, secado y ventilación. - Revisión, recorrido de cerámicas en duchas y artefactos. - Red Húmeda: No hay. Es totalmente indispensable y urgente instalar Red Húmeda en todo el Centro; mantener llaves jardín conectada en el primer y segundo nivel mientras se incluye Red Húmeda. - Diseñar nuevas salidas de evacuación en el 2do. Nivel. - Incluir detectores de humo. - Implementar señalética clara y bien diseñada con normas en varios lugares. - Patio de servicio acceso: limpiar escombros, retirar basura, revisar instalación de calefón y gas licuado existente. Existen focos de ropa y otros bajo escaleras, - Se requiere recorrer con pintura muros, tabique; mejorar la quincallería etc. puertas y ventanas, deterioradas; En general, mejorar mobiliario. - Mejorar las salas de estudio y juegos, aumentar ventilación, iluminación. - Lavandería: <ul style="list-style-type: none"> - Dividir con separadores ropa limpia, ropa sucia y sector de planchado y almacenaje. - Sala de computación: regularizar tomas eléctricas, retiro de “zapatillas” conectadas con 5 o 6 computadores, con sobrecarga evidente. Reemplazar cables en mal estado. - Reponer computadores que no están funcionando. - Mejorar ventilación en salas de juegos. - Mejorar espacios exteriores 						

-Espacios exteriores:

Piscina: aunque se ve protegida las medidas son deficientes; las placas que la cubren se abren fácilmente y no parece que resistan lo suficiente; por otra parte, la malla de protección debe mejorarse, colocar aldaba y candado para prohibir y evitar el ingreso. Las actuales condiciones son un riesgo, ya que un descuido podría producir un accidente.

- Cancha de futbol exterior en buen estado, con pavimento en buen estado; sin embargo, falta equipamiento, señalización de deportes. Falta mantención general incluyendo la revisión de focos existentes.

II. RECURSOS HUMANOS

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

Se han realizado capacitaciones, según las personas entrevistadas, en: sexualidad, maltrato, abuso de menores, manejo en crisis (capacitación de un psicólogo, cuya duración fue de una hora). Capacitación por la PDI, el tema tratado es bouling. Luego de estas formaciones el personal cuenta con constataciones sin certificación. Sin embargo, al solicitar la información, la persona encargada (persona que cumple el rol de administradora), no daba datos precisos.

Comentarios de lo Observado:

1. Es un centro, sin mayor compromiso. Sus profesionales están prácticamente aislados de los niños. Dependencias casi separadas. Los vínculos afectivos no son claros y más bien es un tratamiento frío y despersonalizado.
2. Los profesionales entrevistados no presentan rigurosidad y precisión a las respuestas realizadas.
3. Las capacitaciones realizadas son pocas, frágiles y sin constancia.

Los profesores y director responsables no dan confianza ni demuestran grados importantes de responsabilidad con la tarea de cuidar a los menores. Esto se demuestra en poca precisión en sus respuestas, falta de datos y evidencias de lo que realizan, desorden manifiesto y hasta suciedad de las dependencias.

Recomendaciones:

1. Definir bien los roles de los profesionales y mayor rigurosidad en la recepción del niño.
2. Hacer capacitaciones al equipo.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		x
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	x	
Comentarios de lo Observado: Si bien existe un libro de reclamos éste se encuentra en secretaría lo que podría incidir en la baja motivación de los padres a realizar reclamos. Existe un protocolo en caso de evacuación, indicando responsables, el cual es conocido por todos. Realizan simulacros cada 3 meses.		
Recomendaciones: Que el libro de reclamos esté en un lugar de más fácil acceso a los padres, además que los fines de semana no tienen acceso a él.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Si, el establecimiento cuenta con procedimientos de acogida a los NNA. El protocolo no contempla diferencias por las edades de los NNA. La dupla psicosocial, el director y el equipo en general son los responsables de reconocer las diferencias de edades, o de otras características especiales de los NNA. El Hogar tiene 37,5 horas de Trabajadora Social, distribuidos entre dos profesionales.

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

Si, la educadora es la figura de referencia. A la vez, el acogimiento afectivo lo hace el Director y luego la dupla psicosocial.

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

El Hogar contempla un pre-ingreso en que el NNA y su familia visitan el Hogar y hacen un reconocimiento del lugar y las normas. Luego, una vez que los NNA hacen su ingreso a ellos/as se les dan a conocer los motivos que lo hacen estar en el Hogar. Generalmente, los NNA no son informados antes de llegar al Hogar de cuál es su situación familiar y personal y el por qué deben ser internados. Por eso en el primer momento debe haber mucha contención. Los mejores ingresos son aquellos que vienen derivados de otros Hogares.

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

A los NNA se les enseñan las normas desde no poder entrar a los dormitorios durante el día. Luego estas normas se refuerzan constantemente por los diversos miembros del equipo técnico. Y de esta forma establecen en los NNA las rutinas diarias: horas de levantarse, acostarse, ir al colegio, estudio, juego, TV etc.

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

Si los NNA reciben información sobre dónde y con quién van a resolver sus necesidades de alimentación, vestuario, salud, enfermería, lavandería, Colegios, computación y baños.

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

La educadora y el equipo técnico en general se encargan de que los NNA con dificultades para comprender, últimamente puedan entender la información sobre las normas y rutinas de la Casa. A los padres o familia se les entrega toda la información sobre las rutinas, normas y horarios de visitas y/o permisos para ir a sus casas, los cuales van de acuerdo al Plan de Intervención.

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

Si. Las familias conocen las normas de funcionamiento y las rutinas que viven los NNA. También conocen las sanciones que reciben los NNA. En la primera y segunda sesión se dan a conocer las sanciones.

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

1. En NNA primero debe conocer el Centro.
2. El momento de la acogida, conoce a sus compañeros y sus pares directos.
3. Conoce las rutinas y conoce su espacio, el cual nadie lo puede tocar.
4. Se identifica a un miembro de la familia propia del NNA para desarrollar con esa persona el proceso para su egreso.

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

NOTA: 5.0. El Director responde esta parte de la encuesta.

Comentarios de lo Observado:

EL director del Hogar muestra un proceso de acogida ideal. Todas las respuestas son coherentes y muy bien elaboradas.

EL Hogar y su dirección están mucho mejor preparados para abordar la visita de la Comisión, especialmente en el sentido de dar respuesta a las preguntas y observaciones de los Comisionados.

Durante la visita se observa a un niño de aproximadamente 13 años que tenía un ojo morado, al

parecer por un golpe. Cuando algunas personas de la Comisión quisimos indagar el niño supo decir que al abrocharse los zapatos se pegó, respuesta a nadie dejo satisfecho.

Recomendaciones:

Se hace necesario poder entrevistar a los niños residentes para conocer su opinión directamente.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Si, existe un protocolo de diagnóstico que se debe desarrollar en un mes. Se evalúa la situación social de la familia y de la red. El SENAME exige este plazo, especialmente para generar dentro del primer mes el plan de intervención. Esta evaluación diagnostica también incluye la situación médica y de escolaridad del NNA y un conocimiento del pre-diagnostico, es decir de la opinión profesional de quienes lo derivan al Hogar. El Plan de Intervención abarca al NNA, su familia y la red.

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

Si. El o la NNA opina sobre su relación con su familia y expresa lo que siente con el Equipo Técnico del Hogar.

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

Si. Para ello la familia tiene una entrevista en profundidad y una visita domiciliaria, donde ella expresa su opinión sobre su situación. Hay un trabajo familiar de acuerdo al plan de intervención.

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

NOTA: 5.0. El Director opina que el Equipo Técnico es muy capacitado.

Comentarios de lo Observado:

EL SENAME exige un diagnóstico en un mes para levantar un plan de intervención.

Desde la experiencia, en un mes no se logra construir una relación de confianza entre el equipo profesional y las familias, por lo tanto, quizás lo que el equipo logra articular en un mes es un pre-diagnóstico, el que luego deberá dar paso a la co-construcción entre la familia y el equipo de un diagnostico en profundidad que sirva de forma coherente para la elaboración de un plan de acción

encaminado a la solución de las causas que originaron el ingreso del NNA.

Recomendaciones:

1. A partir del comentario anterior se recomienda extender el periodo de diagnóstico o hacer dos fases de diagnóstico:

- A) Diagnostico preliminar: 1 mes
- B) Diagnostico en profundidad: 2 meses

2. Junto con esto ampliar la frecuencia de vínculo entre la familia y el equipo de trabajo.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Los planes de intervención individual los elabora la Dupla técnica en conjunto con el Equipo técnico.

Contemplan los siguientes aspectos:

- Objetivos, definidos de acuerdo al caso.
- Intervención del niño con familiar o quien lo tiene a su cargo.
- Definición de terapia más conveniente (en el centro o en organismo externo).
- Sesiones, cuando corresponda.
- Definición de responsables (puede ser un profesional o la dupla en conjunto).
- Evaluación semanal del caso.
- Pasos a seguir.
- Acercamiento familiar.

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

- Se establece el responsable.
- Se fija el objetivo principal (reingreso familiar).
- Se trabaja con habilidades sociales y conductuales.
- Se fomenta el autocontrol.
- Se realiza contención.
- Se realiza un proceso de corto plazo en el hogar.
- Se trabaja con los educadores.
- Se desarrollan entrevistas con la familia.
- Se realizan evaluaciones en reuniones técnicas todas las semanas.

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

Se registran evaluaciones semanales.

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

Se revisan tres casos de niños en abandono y recomendados para adopción.

Se incorporan episodios semanales.

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

Por lo general el trabajo es con familiares y con organismos o programas focalizados en el tema familia.

Visitas a familias o trabajo de ubicación de familiares en todo el país.

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

Elaboración de dos a tres semanas, incluyendo estudios y entrevistas previas.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia una disociación entre lo planteado en teoría por la profesional que contesta la encuesta y la realidad del centro, que muestra falencias en diversas áreas.
--

Recomendaciones:

Ampliar el trabajo de dupla de profesionales, considerando que deben atender a más de 40 niños.

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

Se trabaja sobre la base de los estudios de cada caso en particular.

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

Área Social o el profesional que acoja al niño.

Se informa que es temporal, aunque la estada muchas veces se prolonga hasta por años.

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

Plan que se aplica contempla:

- Trabajo con la familia para determinar por qué el niño se encuentra en situación de protección institucional.
- Se evalúa el trabajo que se requiere con la familia, lo que depende del lazo familiar del encargado del niño con éste.
- Análisis del apoyo que requiere la familia para hacerse cargo nuevamente del niño (por ejemplo tratamiento de drogas).
- Fortalecimiento de visitas.

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

- Se aplica programa de apadrinamiento. Familias amigas que se hacen cargo de algún niño el fin de semana. Se adopta compromiso ante Tribunal.
- Diversas instituciones, por lo general vinculadas con la Iglesia, realizan actividades voluntarias.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Durante las visitas al centro, no se ha apreciado un trabajo que indique preparación para la vida familiar futura.

Recomendaciones:

El centro debe tener un mejoramiento general, incluyendo un trabajo para fortalecer vínculos familiares.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente**1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?**

Si , se realizan reuniones con cada niño o joven de la residencia, con equipo técnico, además ellos solicitan reunión con Director cuando lo requieren, además de la información que las educadoras de trato directo reciben directamente de los niños ,y ella la hacen llegar diariamente al equipo Técnico.

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

Sí, en sesiones psicosociales, psicológicas, reunión con director cuando ellos la solicitan, información también que las educadoras receptionan directamente de los niños o de la observación de ellos diariamente.

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

En talleres psicosociales divididos por edad, en las sesiones psicosociales, psicológicas, la libre opinión que los niños manifiestan en Dirección. Todo esto es incorporado en el PII (Plan de Intervención Individua), además se suma la información que los padres o adulto responsable en la intervención para el futuro egreso

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

A través de encuestas, de expresión de dibujos, entregada de información de parte de educadoras o equipo técnico que se entrevista con las profesoras de los establecimientos educacionales, además de las entrevistas con los diferentes profesionales que atienden los niños en la red salud, Psicólogos, psicopedagoga, psiquiatras, etc.

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

-Sí, ellos tienen su closet personal en ropería, como en su dormitorio (cajoneras personales), con ropas que algunos familiares le traen, además de la que se le entrega en el hogar, ropa debidamente marcada. También pueden comprar cosas si sus padres le traen algún dinero. No obstante cuando requieren de algún vestuario que el Hogar lo debe comprar el niño va con algún educador o alguien del equipo técnico junto al para que este lo elija a su gusto, (zapatilla, pantalones, chalecos, etc.)

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

-Se les asignan a cada niño un dinero mensualmente para pase escolar, corte de pelo, útiles escolares más específicos (colegio Politécnico), Alumno Universidad (19 años), ahora existe la posibilidad que los padres o adulto responsable del niño o joven pueda traerle un dinero el que queda registrado en el libro de novedades y es manejado por la educadora o asistente social, dependiendo las cantidades de este.

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

Existen en ropería clósets con sus respectivos gabinetes, donde las ropas están marcadas.

Además, tiene cada niño cajoneras con ruedas donde guarda la ropa de diario, además sus pertenencias y útiles escolares. A partir de julio se implementarán en cada dormitorio clóset, donde podrán mejorar la pertenencia de las cosas de los niños

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

Si, cumpleaños, navidad, año nuevo, fiestas patrias, día del niño, día del alumno, día del padre, día de la madre, aniversario del hogar. Los padres no participan en las actividades, no obstante se realizan actividades de manualidades para realizar presentes para entregar a los padres en los días de celebración. No se realizan actividades con los padres ya que descompensan a los niños, además el perfil actual de los niños no todos tienen figuras significativas.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Problemas derivados de la comunicación, discusiones por problemas insignificantes, se dicen “cara de mono” y se enojan y empieza una discusión. Señala que si bien hay niños más disruptivos, la convivencia ha estado tranquila.

Dependiendo del problema es solucionado por las funcionarias de trato directo, promueven que los niños se calmen y se conversa la situación, en ocasiones sancionan a los dos. Cuando la situación es compleja, incluye agresiones físicas, interviene la dupla psicosocial o el director.

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

Existe un protocolo escrito para trabajar con los niños cuando tienen pataletas. Se ha realizado un proceso de capacitación a las tías para trabajar con niños con problemas de conducta y también se han realizado coordinaciones con enfermera del área psiquiatría del Hospital Calvo Mackenna quien ha realizado charlas en la Residencia.

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

Al momento de ingresar se conversa con el niño respecto de las rutinas y sanciones. Dependiendo de la falta es la sanción aplicada. Las sanciones se relacionan con no dejarlos participar en taller de fútbol o computación. Sename les solicitó no aplicar como sanción el mandarlos al dormitorio y que para esos efectos se requería de una supervisión directa.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Se observa preocupación por el tema desarrollando acciones para capacitar a las funcionarias que son en definitiva quienes deben responder en primera instancia a los conflictos entre los niños, sin embargo, esta capacitación debe ser continua y profunda atendido el perfil de niños y

adolescentes que se encuentran en esta residencia.

Recomendaciones:

1. Fortalecer la asistencia de los niños a talleres para trabajar la tolerancia a la frustración y potenciar sus habilidades y no sus problemáticas.
2. Realizar con los funcionarios de trato directo talleres de trabajo en equipo, control de pares y autocuidado.

Proceso: Rutina Diaria

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

De acuerdo a lo informado por Educadora, los niños que van a clases en la mañana se levantan a las 06:30, realizan su aseo y desayunan; quienes no asisten la mañana se levantan como a las 08:30, desayunan y luego realizan reforzamiento escolar y tareas, a las 11:00 horas quedan libres por lo que se dedican a ver TV o a trabajar en los computadores dispuestos, a las 12:00 horas reciben colación y aquellos que van a clases en la tarde se alistan para ello. Durante la tarde se realizan actividades deportivas y trabajo de reforzamiento escolar y tareas con aquellos que fueron a clases en la mañana.

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

Los niños se duchan por la mañana, no se observan elementos de aseo en los respectivos baños, de hecho; la residencia no se ve aseada, especialmente en los baños dispuestos para los niños y sala de estar, los niños no se notan bien aseados.

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

La rutina diaria no permite observar actividades que promuevan lo indicado

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

Exceptuando por las actividades propias del colegio no se visualizan otras actividades que desarrollen lo indicado.

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

De acuerdo a lo señalado por Educadora, los niños tendrían unas 2 horas al día al tiempo libre, por lo observado, durante ese período los niños se dedican a ver TV o a realizar actividades en el computador (videojuegos).

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

No existen redes de apoyo, por lo que dependen del voluntariado, comenta la Educadora que el fin de semana anterior a la visita, los niños fueron a la playa junto a voluntarios.

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

NOTA: 3.0

Comentarios de lo Observado:

No se cumple rutina indicada por Educadora, se evidencia que había niños aún durmiendo a las 12:00 horas, las actividades frente a computador no son supervisadas o guidas y de acuerdo a lo manifestado por los mismos niños pasan gran parte del día frente al televisor y tienden a aburrirse.

Recomendaciones:

1. Construir rutina junto a los niños, existe una notable diferencia de edad entre ellos (10 – 17 años) por lo que las necesidades son distintas.
2. Se debe trabajar en el cumplimiento de horarios.
3. El trabajo en computador debe estar guiado para que los niños no accedan a páginas no acordes a su edad o jueguen videojuegos no calificados para ellos.

Proceso: Salud

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

Al momento de ingresar a todos los niños se les realiza un examen físico completo por parte de la auxiliar de enfermería, salvo cuando llegan con certificado de constatación de lesiones.

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

Sí. Cada niño tiene una ficha de salud que se encuentra en la enfermería. El registro y actualización es responsabilidad de la auxiliar de enfermería. Incluye todos los controles, tratamientos y medicamentos que ingiere.

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

No existen protocolos de derivación. La atención en el sistema de salud es como cualquier niño. Sí reconocen que tienen buenas relaciones con el personal del consultorio y del Hospital lo que les permite acceder con preferencia en algunas atenciones, pero nada está escrito ni protocolizado.

A pesar de lo señalado anteriormente, la mayor dificultad son los tiempos de espera en algunas atenciones de especialistas.

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

Todos los niños están inscritos en el consultorio Padre Hurtado. Si el niño al momento del ingreso está inscrito en otro consultorio, la auxiliar de enfermería hace el traslado. Al momento de inscribirlo se solicita hora para control sano y para un médico, si se encuentra enfermo.

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

En esta época los resfríos comunes. También hay niños con problemas de conducta, cuadros depresivos y de salud mental en general. Hay 18 niños en atención por déficit atencional.

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

No existen convenios. La atención con el consultorio, COSAM y Hospitales se ha desarrollado sin complicaciones, pero apelando a la buena voluntad y relaciones que han establecido en el tiempo.

La atención psiquiátrica la realizan en el Hospital Calvo Mackenna para los menores de 14 años y en Cosam para los mayores.

La atención dental la realizan en el consultorio Padre Hurtado con control para todos los niños entre 6 y 12 años.

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

Las funcionarias de trato directa realizan talleres sobre hábitos de higiene y diariamente supervisan las rutinas de aseo.

La psicóloga realiza talleres con los niños más pequeños relativos a autocuidado. Y el director con los niños más grandes.

También han coordinado con el consultorio para que concurran a realizar talleres de sexualidad y alimentación sana.

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

Actualmente existe un niño con una enfermedad degenerativa que requiere de cuidados especiales, desde la Residencia lo trasladan a sus controles médicos, se preocupan de su nutrición y cuenta con psicopedagogo.

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

Existe registro en las carpetas individuales siendo la auxiliar de enfermería la responsable de actualizarlo. La auxiliar deja los medicamentos a las funcionarias de trato directo de turno de noche o los fines de semana, detallando la dosis y horarios, para que ellas los suministren a los niños. En periodo de vacaciones son las funcionarias de trato directo las responsables.

Actualmente está trabajando en el diseño de una hoja resumen de los medicamentos para ubicarla al inicio de cada ficha de salud, de manera que no sea necesario revisar toda la ficha.

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

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

NOTA: 4.0

Comentarios de lo Observado:
 Toda el área de salud está en manos de una auxiliar de enfermería quien lleva más de 15 años trabajando en la institución. Si bien maneja muchos procedimientos e información general, ésta no se encuentra registrada en protocolos, dificultando el traspaso de la información y de los flujos de procedimiento, a otras personas en caso de ausencia.

Los medicamentos se observan a la mano. Si bien indica que la oficina siempre está con llave, igualmente se corre el riesgo que un niño acceda libremente a ellos.

Recomendaciones:

1. Desarrollar protocolos o procedimientos claros para abordar la promoción de salud que puedan socializarse con facilidad al interior de la residencia.
2. Realizar coordinaciones con los centros de salud y dejar constancia de ellas, requiriendo atención preferencial para los niños ingresados en la residencia, especialmente cuando se requiere de prestaciones de salud especializadas.
3. Mantener medicamentos en compartimiento con llave.
4. Solicitar que las funcionarias de trato directo se capaciten en primeros auxilios y procedimientos de contención para enfrentar descompensaciones conductuales.

Proceso: Alimentación

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

Los niños reciben 4 comidas diarias más una colación, existe una planificación semanal que es trabajada por una nutricionista que asiste una vez a la semana a preparar la minuta, se desconoce parámetros utilizados en la confección de la minuta.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Existe una sola manipuladora de alimentos quien es también la encargada de la bodega, no existe bodega adecuada para verduras y frutas, éstas se encuentran en el pasillo.

Recomendaciones:

1. Mejorar las condiciones para el resguardo de frutas y verduras.
2. Contratar encargado de bodega, actual funcionaria se encuentra bajo una importante presión.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	41
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0

TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	41 (3 casos en acercamiento familiar autorizado por tribunales de familia)
----------------------------	---

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

Todos asisten a establecimientos educacionales.

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

Tías de Trato Directo.

Psicóloga y Asistente Social.

Apoyados por Alumnas de psicopedagogía del último año (práctica profesional año completo—según convenio con Universidad Andrés Bello ya 4 años que se realiza este convenio)

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

Sí, en sus carpetas está toda la documentación.

Historia escolar, certificados de notas, de personalidad. Además de informes de psicopedagogía con sus respectivas evaluaciones y en este último semestre (Julio 2013 se incorpora avances obtenidos de los niños en intervención Psicopedagógica). En el caso de alumnos que asisten a escuela especial están los informes semestrales entregados por esta.

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

Si, hay dos salas especiales con 6 computados para grupo grande (12 a 18 años) y otra con 5 computadores grupo de (5 a 11 años de edad) computadores con internet , con control parental, conectado a impresora de oficina para imprimir las tareas. En sala grande de estudio están estantes con libros (más de 100 libros que piden para lectura obligatoria de los colegios) , además se cuenta con un espacio más pequeño con sillones para la lectura.

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

Tías de Trato Directo y en casos urgentes o especiales va psicóloga o asistente social.

Cuando hay dificultades de conducta asiste Director(a) del Hogar.

En algunos casos (2 casos) asisten apoderados(adultos responsables que se trabaja el egreso) , casos que están en proceso de comenzar acercamiento familiar.

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

Se cuenta con el apoyo que entregan psicopedagogas en prácticas de U. Andrés Bello, cuyo convenio con la universidad lleva unos 4 años. Hay apoyo de voluntarios que son pedagogos o psicopedagogos.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

- | |
|---|
| -Falta de personal para el apoyo educativo.
-No se aprecian espacios adecuados para el estudio.
-Muebles y computadores antiguos no invitan al estudio. |
|---|

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Centro pide “mayor conciencia en los colegios Municipalizados de Enseñanza básica, sobre las características de los niños de residenciales. Puesto que, en su ubicación cuenta sólo con un colegio que acepta sin problemas a los niños (Colegio Manuel Rojas)”.2. Se requiere contratar a pedagogo o psicopedagogo para trabajar sistemáticamente con los niños, pero no cuenta con recursos económicos para cubrir su sueldo.3. Se requiere renovar el mobiliario y el equipamiento computacional. |
|---|

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Existe un libro de reclamos para los padres y/o adultos responsables el cual se encuentra en secretaria. El único y último reclamo data de octubre de 2012. También se realizan reclamos

verbales directamente a la dupla psicosocial los cuales quedan registrados en las carpetas de los niños.

En las reuniones técnicas se analizan los reclamos y el director es el responsable de dar respuesta. Si el reclamo es contra un funcionario de trato directo la sanción puede ser una amonestación o el despido.

Los reclamos de los niños son recepcionados directamente por el director o las duplas.

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

No. De requerirlo lo solicitan a Sename o a la institución de la cual dependen: Agrupación Cristiana Asambleas de Dios.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		x
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		x
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	x	
Establece tiempos máximos de respuesta	x	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	x	
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		x
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 4.0		
Comentarios de lo Observado: El libro de reclamos no es de fácil acceso para los padres y/o adultos responsables.		
Recomendaciones: 1. Elaborar protocolo de reclamos y/o sugerencias. 2. Mantener libro de reclamos en algún sector de la Residencia de fácil acceso a los padres y/o adultos responsables. 3. Establecer protocolos de acciones preventivas frente a los reclamos 4. Mantener información visual que dé cuenta del derecho a estampar el reclamo.		

Seguridad

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

Respuesta del Centro:

Son mantención de espacios de riesgo limpios, cerrados, como también acciones concretas son mantención de espacios de riesgo limpios, cerrados, como también realizar talleres de prevención, como simulacros de emergencia, los que son registrados en el libro de evacuación y emergencia. Ahora se realiza a diario supervisión de los distintos espacios de la residencia a cargo de la encargada de salud (Mercedes Orellana), y el director para evaluar a diario cualquier foco de peligro.

Observación: se constata desorden en algunos recintos; en especial en ciertos closet, bajo escala zona de ingreso y lavandería.

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

Se realizó el día 7 de junio a las 22.00 PM, donde participaron 38 niños de la residencia y dos educadoras, a cargo la educadora Von Leal. Registrado en el libro de registro de emergencia y evacuación.

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

No, solo se realizó una inspección de la ACHS, en abril 2012, sin dejar ficha registro. Solo realizó esto para ver la cantidad de señaléticas que se debería contar.

Bomberos realizó en febrero de 2012, informe del sistema de gas, vías de evacuación y mantención del sistema eléctrico.

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? .

-Sí, es algo que se realiza diariamente, responsable directo es la encargada de Salud (Mercedes Orellana), donde el objetivo es prevenir cualquier riesgo de accidente para los niños, adultos , etc. Se entrega una información diaria, la que es registrada en el libro de novedades de riesgo y acciones concretas

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

Si en el libro de novedades de riesgo y acciones concretas de registro de riesgo. Y acciones realizadas para la superación de estos, se realiza diariamente.

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

Sí, existe el Plan de Emergencia, entregada al Servicio Nacional de Menores en Abril del presente año. El que es conocido por el personal y niños de la residencia.

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

Sí, es conocido por los niños, y personal del hogar, además se les internaliza y refuerza cada vez que se realizan simulacros de emergencia, además cuando un niño llega a la residencia o personal nuevo se les internaliza de todo lo referido a esto, junto con las señaléticas y vías de evacuación.

Sí. De acuerdo a lo informado por el Director, se han realizado operación Daisy mensual, y se encuentran en coordinaciones con Carabineros y Bomberos, para realizar un operativo de mayor envergadura.

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

Si el centro consta de vías de evacuación debidamente señalizadas y conocidas por los niños y adultos que trabajan en la residencia.

Observación: dada la materialidad se propone habilitar nuevas salidas de emergencia del 2do. nivel. Existen espacios que pueden habilitarse para ello.

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

Si cuenta con 8 extintores certificados y al día .Supervisados por Sename en Mayo 2013. Cada dependencia consta de extintores.

Cocina, comedor, hall, sala de estudio, pasillos dormitorios y salas de estudios , lavandería, oficina de dirección.

Comentarios de lo Observado:

- El edificio es una vivienda de grandes dimensiones, que permite un buen trabajo. Sin embargo, en lo funcional está en condiciones menos que regular; y en lo estético, está deteriorada, disminuida y totalmente carente de color, texturas y elementos que entreguen un mínimo de belleza y de ambiente.

Recomendaciones:

- Realizar protocolos de seguridad en caso de incendio o fugas de gas.
- Diseñar con expertos y Bomberos las medidas de protección, seguridad y emergencia, prevención de incendio, y en especial, cumplimiento de normas de seguridad de organismos especializados.
- Todas las instalaciones de electricidad y gas deben ser realizadas por expertos de SEC. Con certificado correspondiente actualizado. Estas revisiones deben ser periódicas.
- Extintores: Si bien es cierto existen estos implementos, deberían aumentarse, ya que estos deben suplir la carencia de Red Húmeda. Mientras no esté implementada la Red Húmeda contra incendio se sugiere instalar en llaves de jardín, mangueras en a lo menos dos puntos y en baño de segundo piso, manguera conectada para emergencias.
- Instalar detectores de humo. Es necesario dispone de salidas de escape del segundo nivel, a través de balcones puertas y ventanas balcones u otra solución.
- Señalética escasa y poco clara. Lo actual no es suficiente; hay dos salidas de emergencia y según el director están revisadas por bomberos. Sin embargo ambas están en el 1er. Nivel.