



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Cread Playa Ancha”**

FECHA DE LA VISITA: 11/06/2012

HORA INICIO: 10:00 hrs.

HORA TERMINO: 15:00 hrs.

FECHA VISITA ANTERIOR: Esta es la primera visita por parte de esta Comisión.

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sra. María Isabel Ancarola	SEREMI	Seremi de Justicia	
Sr. Iván Zamora	Director ONG Paicabí	Representante de colaborador acreditado	
Sra. Ximena Arze		Representante de la sociedad civil	
Sra. María de los Ángeles Bilbao		Representante del mundo académico	
Sra. Andrea Caneo		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Sra. Sara Covarrubias	Juez Tribunal de Familia de Viña del Mar.	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)		X				
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO				X		
ÁREAS VERDES					X	X
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN					X	
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA		X				
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			
<p>RECOMENDACIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar las áreas de esparcimiento 2. Crear áreas verdes en terreno parte alta. Ahí podrían salir las grandes a tomar aire y mantener el jardín. 3. Mejorar la calefacción 4. Pintar murallas <p>Mejorar la calidad de los Educadores de Trato Directo. Denotan falta de creatividad, en todas las casas hacen la misma actividad sin importar la edad de los NNA. Al parecer alguien les dijo que modelar con arcilla los relajaba. Pero no hay nada de creativo ni motivante en lo que hacen.</p>						

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

- Las tres casas dan a un patio interior pequeño todo de cemento
- Las salidas al patio son diferidas y es complicado cuando las grandes se juntan con las mas chicas.

Dormitorios:

Sección hombres: en general se observan dormitorios en buenas condiciones, muy amplios, cada uno con 8 camarotes, cada cama con su colchón, sábanas, frazadas y cubrecama. Limpio y ordenado. Es un lugar frio y las paredes están sucias, la pintura descascarada, pero se ve limpio y ventilado

No hay closet, nos explican que cada NNA tiene muy poca ropa y solo cuentan con un sencillo estante de madera donde guardan su ropa y pertenencias. Este mueble no tiene puertas y tiene muy pocas cosas. Se encuentra en una sala multiuso de la casa B.

En general las murallas están sucias y ralladas. La pintura descascarada.

Es un lugar frio.

En la casa C los espacios son más pequeños y en el comedor se realizan los talleres y también ahí está la secadora, un lavaplatos y algunos muebles.

En otra sala multiuso hay armarios pequeños donde guardan sus cosas y tienen puertas.

Las piezas son más chicas y también encontramos 2 piezas con 8 camarotes y 2 piezas más con 2 camarotes. Cada cama con sabanas, frazadas, cubrecama.

Casa amanecer: es una casa de material ligero, lo que provoca mucho calor en el verano y mucho frío en el invierno. Se instaló un aire acondicionado para ambos casos. Cuenta con un taller, que también es comedor y living, hay tv, lavaplatos y una secadora.

En el segundo nivel una pieza grande con 9 camarotes y 2 camas cada una con sus sabanas, frazadas y cubrecama. Ordenado, limpio y decorado.

Sección mujeres

Casa lila:

Son casas mucho más pequeñas, las niñas están muy juntas. La sala –comedor y taller tiene mesas donde trabajan y también comen. Hay una tv, un equipo de música, lavaplatos, algunos muebles. El hall de acceso es pequeño y nos comunica con la pieza grande donde hay 9 o 10 camarotes y una cama individual.

El closet es un viejo lookers sin puertas. Algunas lo tienen como velador y ahí guardan su ropa. Se ve desordenado, la ropa cuelga casi cayendo al suelo. Las camas están completas como en las otras casas.

Casa renacer

Se repite la infraestructura de la casa anterior en cuanto a sala multiuso, que también es comedor.

Se ve desorden y esto se debe a que son muchas niñas y el espacio es reducido.

La pieza es igual a la anterior y también están las camas completas con sábanas, frazadas y cubrecama. Está limpio. Un poco de encierro, falta ventilar.

Estaban haciendo una actividad manual con arcilla. Nada muy interesante ni creativo. Con poca motivación.

Casa sol poniente

Aquí están las mayores, están muy alteradas y agresivas. Se enojan con nuestra presencia y nos interpelan.

Nos hablan y reclaman por la comida y por la falta de salidas al patio.

En una casa estrecha, con una sala multiuso, comedor, taller muy justa para la cantidad de niñas.

La pieza es amplia y tiene camarotes, con sus camas completas y cubrecamas. Está limpio y ordenado

Hay un closet grande y es ahí donde guardan sus pertenencias.

Baños:

En todas las casas se vio baños en muy buenas condiciones, limpios, ubicados cerca de los dormitorios, las toallas de los NNA marcadas con un número para identificarlas, y tenían un sistema de termos para el agua caliente.

Los artículos de aseo los maneja el ETD para racionarlo y para evitar que los usaran para otros fines (al cepillo de diente le sacan punta).

Ventanas:

En general en buen estado. Solo las cortinas de las piezas de los hombres estaban los rieles rotos, por lo cual las cortinas colgaban y no cumplían su función.

Cocina:

Muy adecuada, limpia, ordenada, organizada por áreas de los refrigerados, los vegetales, lo sucio, y el área limpia.

Oficina de la administradora. Un mural con información importante y carteles que avisaban de niña recién operada que requería alimentación especial.

Ventilación y luminosidad

Buena en general en todas las casas

Higiene general del inmueble: buena

La falta de closet adecuados provoca desorden y lo chico de las salas múltiples, sobre todo en las casas femeninas, también provoca desorden y mucho ruido ambiental.

Espacios comunes de esparcimiento: áreas verdes

Los patios son todos de cemento. No hay áreas verdes. Solo en el último nivel donde está la casa de los hombres más pequeños. Es un sector que se puede mejorar poniendo pasto, árboles y flores.

Lavandería

Estupenda, con buenas máquinas, tamaño industrial, con un sector de doblado y costura muy ordenado y las cosas seleccionadas

Calefacción

No hay. Muy frío. Nos explican que tienen mucho cuidado con el uso de estufas a gas por los riesgos que implica el mal uso del gas.

Vigilancia:

Tienen un sistema de cámaras instalados en los accesos de cada sector (masculino y femenino) está en proyecto colocar más cámaras en los patios y otros sectores de las diferentes casas.

Seguridad y prevención

En el sector masculino tienen una sala habilitada con primeros auxilios y algunos implementos para controlar incendio. Hay silla de ruedas y camilla. Está bien equipada y se encuentran en una etapa de socializar todo el plan de seguridad. Lo han trabajado por unidades y cuentan con un ETD que es bombero y les ayuda mucho en esta capacitación. Tienen áreas demarcadas como seguras y señaléticas que les facilita la Mutual.

Vehículo de la residencia:

Cuentan con una camioneta, lo que es muy poco, pues tienen que trasladar a los NNA a las audiencias y a los tratamientos. A demás de todas las otras cosas que se requieren en el Centro.

Equipamiento computacional

En todas las oficinas se vio computadores. En algunas casas juegos de consola y tv.

Las visitas se realizan en el comedor de la casa B. Es el más amplio y además iluminado

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

Los educadores guardan los útiles de aseo que necesitan los NNA y les proveen de éstos al momento de su uso, tales como shampoo, jabón, pasta dientes, cepillos de dientes, desodorantes. Los NNA se ven limpios.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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

Si, se nos informa y entrega copia de las Resoluciones que aprueban y dan cuenta de Capacitaciones en: Manejo de Conflicto (Nov- 2011); Autocuidado (Nov-2011); Curso Wisc –III versión Chilena destinado a Psicólogos (Dic-2011); Manejo de Conflictos (Jun-2011); Entrevista Motivacional (Jun- 2011); Gestión y Control de Inventarios (Sep-2011); Autocuidado (Nov-2011);

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

Si, se nos informa y entrega copia de las Resoluciones que aprueban y dan cuenta de Capacitaciones en: “Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (Abril 2011); “Brigada de Incendio Estructural” (Mayo 2011); Primeros Auxilios (Mayo 2011); Primeros Auxilios (Mayo 2011);

Recomendaciones:

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	x	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	x	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	x	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
<p>Plan Emergencia 2012 que comprende medidas por incendios, sismos, escapes de gas, infecciones toxico alimentaria, artefactos explosivos, accidentes graves o fatales, el que debe seguir sociabilizándose con el personal del centro.</p> <p>También por estar afiliados a la Mutual reciben capacitaciones en materias tales como uso de extintores y la entrega de la señalética de seguridad que se ve en el centro</p>		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. Planificar la sociabilización del Plan de Emergencia entre los funcionarios del centro de manara permanente 2. 3. 4.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Cuando llegan, son acogidos por el coordinador de sección- si es en horario de oficina- más el educador correspondiente. Al 2° o 3° día es contactado por el equipo de diagnóstico.

El 100% de niños, niñas y adolescentes que ingresan pasan por tribunales, pero pueden llegar a través de carabineros y posteriormente ir a tribunales. Al llegar sin familia, puede contactar telefónicamente a algún familiar para avisar dónde están. Muy comúnmente, ellos no quieren contactarlas.

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

Sí. Todos lo conocen y está protocolizado, aunque no hubo tiempo de ver si tenían documentos.

Todo el recinto está organizado por edades y complejidad, en algún sentido. El equipo de diagnóstico y el coordinador de casa están a cargo.

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

Sí. Cada niño tiene un educador tutor. No es claro que los niños/as sepan con claridad quien le corresponde.

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

Sí. No hay evidencia de que sea diferenciado según edad y capacidad de comprensión. El centro es muy masivo, por lo que no hay un trato individualizado de cada uno.

Son recibidos por el coordinador de sección y en horario inhábil jefe de turno (educador), dicha persona verifica los datos de ingreso; orden del tribunal, constatación de lesiones, etc., se firma una hoja de ingreso en que el NNA declara que le han leído sus derechos, todo esto dura unos 30 minutos.

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

Sí, se les presenta a todos los del centro.

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

Los educadores y profesionales se preocupan de estos casos de forma especial.

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

Sí.

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

Son recibidos por el coordinador de sección y en horario inhábil jefe de turno (educador), dicha persona verifica los datos de ingreso; orden del tribunal, constatación de lesiones, etc. se firma una hoja de ingreso en que el NNA declara que le han leído sus derechos, todo esto dura unos 30 minutos. Luego, el niño es llevado a la casa donde quedará y se le presenta al educador / tutor que será el referente del niño hasta que se ponga en contacto con los profesionales del equipo diagnóstico y luego de tratamiento. Se le permite al niño que se llame a la familia para avisar de su ingreso al CREAD.

Comentarios de lo Observado:

Todo bien ordenado y con protocolos claros

Recomendaciones:

1. Sería conveniente tener la información suficiente del funcionamiento del CREAD disponible por escrito para entregarla a los NNA y sus familiares.
2. El que todo esté cerrado con llave y los NNA estén permanentemente confinados a las salas de las casas, el centro no es acogedor para los NNA.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Sí,

Los diseñan el equipo diagnóstico y de intervención, AS y Psicólogo, con insumos del encargado de educación, terapeuta en drogas, profesora de artes. Se estudia cada caso en reuniones de consejo técnico los jueves de manera informal con lo que señalan los educadores. Trabajan con distintos instrumentos de evaluación psicológica.

Se responde a través del plan de intervención individual personalizado con intervenciones familiares, individuales, derivación a otras intervenciones en la red, entrevistas con frecuencia

quincenal psicológicas con el NNA y los días de visita con las familias, intervención en patio, intervenciones Grupales con familia que inician este año que se orientan a terapias familiares.

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

Sí. Hace poco se re-organizó el equipo y ahora hay una dupla encargada de la elaboración del diagnóstico. Este es muy completo e incluye el intento de contactar a la familia y hacer visitas domiciliarias, así como la comunicación con instituciones anteriores por las que haya pasado el NNA.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Todo el consejo técnico, con aporte de los educadores de trato directo, pero ellos/as sin poder decidir sobre él.

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

El plan es evaluado cada tres meses, en teoría, por lo que si se intenta dar respuesta a las necesidades pesquisadas. El centro cuenta con demasiados NNA para que esto sea individualizado o que responda a todas las necesidades individuales en profundidad.

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

Las personas del equipo técnico tienen alta capacidad para realizar los planes de intervención y se ven altamente motivadas por lograr el desarrollo de la intervención individual.

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

3° Entrevistas individuales y con familia, intervienen a través de terapia psicológica individual y familiar, se evalúan los planes cada 3 meses, por formalidad es el psicólogo quien está a cargo del plan y acciones, en lo informal ambos profesionales. La re-escolarización y la adherencia a tratamiento de droga, son algunos objetivos establecidos.

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

Sí, cuando pueden contactar a un familiar. No siempre es posible y en esos casos se fomenta el desarrollo de la autonomía para poder egresar

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

Un mes.

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

Proceso: Intervención con la familia.

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

Sí, pero no en todos los casos. Muchos NNA que luego de años en el sistema, han roto todos los lazos con la familia.

Una dificultad importante está en la distancia física con muchas familias de zonas extremas de la región o de otras regiones, lo que dificulta la posibilidad de evaluar adecuadamente a la familia.

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

No hay protocolo y se ve caso a caso.

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

Si, consiste en la vinculación, fortalecer el contacto, orientación a la familia, las habilidades parentales, psicoeducación, si se requiere derivación a otras instancias, a nivel de entrevistas

quincenales o semanales con familia. También se intenta hacer intervenciones Grupales. Actualmente tienen el desafío de capacitarse en terapia familiar sistémica para trabajar adecuadamente el Plan de Intervención Familiar.

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

Pocas. No como actividad especial, pero al momento de la visita los educadores procuran dar actividades recreativas o distractoras a niños sin visita, pero no especiales.

Comentarios de lo Observado:

Se evidencia la necesidad de mayor capacitación para el trabajo con familia.

Recomendaciones:

1. El equipo necesita invertir en capacitación en terapia familiar sistémica y otros tipos de intervención familiar.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Pocas. Se contempla en el plan de intervención, se conversa con el NNA, se consulta su opinión. Se realizan reuniones de Casa, que implican reunión con profesionales, educadores de trato directo y los niños los días miércoles cada quince días y los NNA pueden dar a conocer su opinión sobre temas variados.

Los NNA pueden pedir entrevistas a los profesionales, si tienen temas particulares.

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

Si. Lo mencionado arriba.

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

En las actividades que planifican, como paseos.

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

No, depende de la nutricionista.

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

Con técnicas como dibujo, pero siempre se escucha al NNA.

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

No, lo que se compra a nivel institucional es masivo, existiendo varias restricciones como no usar piercing, pero la ropa que traen sus familias, son de ellos y pueden tener los estilos de cada niño.

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

No deberían, los mas grandes podrían usar dinero pero en general si las familias dejan dinero se la deben pasar los educadores.

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

Si, pero lockers pequeños que no son suficientes para las cosas de cada NNA. Muchos están rotos. Si los NNA no tienen candado, no se les facilita uno. Las oportunidades no son iguales para todos.

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

Si, lo reporta de manera permanente los profesionales y acorde a la capacidad de comprensión de cada niño. Sin embargo esto es relativo a cada caso, ya que hay muchos casos que no hay claridad del tiempo que estarán en el centro.

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

Fechas nacionales si, y se celebran colectivamente, depende de cada casa si hay cumpleaños mensuales o si se adorna la cama el mismo día del cumpleaños pero no hay institucionalizada esa actividad para todos, en alguna época se hacían cumpleaños mensuales.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que el trato es institucionalizador y no individualizador. Hay mayor preocupación por los aspectos formales que por variables más personales de los niños/as. No hay espacios para la privacidad de cada niño/a y se evidencian prácticas propias de centros de reclusión. El trato a los niños en lo cotidiano depende en gran medida del criterio del educador/a de trato directo.

Recomendaciones:

1. Dentro de lo posible, ir humanizando el trabajo más individual con los NNA, ya que actualmente hay una situación velada de vulneración de sus derechos.
2. Los educadores de trato directo se beneficiarían de capacitaciones en trabajo con niños y niñas, en temas como resiliencia y parentalidad social, por ejemplo.
3. Faltan planes de desarrollo grupal para las casas.
4. Hay un mal uso de los espacios del recinto a favor del desarrollo de NNA.

Resolución de conflictos

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

Roces de convivencia por diferentes costumbres, adaptación, conformación de grupos de afinidad al interior de las casas, por ej. Si hay roce con educadores o personal, el grupo ya formado tiende a proteger a la educadora. La resolución de conflictos por parte del NNA, no es de la mejor manera, utilizan vocabulario soez o de garabatos. En las mañanas se les hace una inducción, recordando normas y obligaciones que deben cumplir.

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

Separar a los NNA, aplicar sanciones (sin salida a actividades recreativas, al patio, gimnasio o multicancha, actividades fuera de la casa, acostarse más temprano, no ver TV).

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

Es la misma forma de sanción, además una inducción la Asistente Social y/o psicólogo encargado de la casa en particular, también con el Coordinador cuando la agresión es mayor.

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

Hay un marco normativo, existe un Protocolo de Actuación en Situaciones de Conflicto o Crisis, en el Marco de la Protección de Derechos, elaborado por la Escuela de Psicología de UDP y SENAME, desde noviembre de 2009, referido principalmente a qué se hace en cada una de las situaciones

Rutina Diaria

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

Levantar NNA, aseo personal, desayuno, medicamentos inducción a jóvenes (ej. Por conflicto del día anterior),

Con salida al colegio.

Sin salida al colegio (peligro de fuga o con abandono escolar o recién llegadas) reforzamiento escolar, deporte, talleres diversos (bordado, pintura, dibujo, etc.) los que no quieren participar en actividades voluntarias, ven tv y/o escuchan música.

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

Si promueve la autonomía diaria, por ej., pueden no asistir a las actividades no obligatorias. Tratan de promover la participación, fomentando la realización de actividades.

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

El primer elemento, es que este sistema establece una organización de la vida diaria, aprender a tener una rutina, que a futuro le servirá a nivel educacional, laboral y de su futura familia.

Hay fases, hay que partir por generar hábitos, por ej. un niño sin escolarización por muchos años, debe ser previamente preparado para ir a clases.

Dos talleres para vida independiente: panadería y peluquería (mixto)

Espacio de participación, aportes y sugerencias. Encuadre de conflictos o apertura de espacios.

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

Aproximadamente unas 4 horas máximo al día, pueden acceder a TV música, lectura dibujo, deporte, maquillaje, escuela de zamba, tambores y danza, surf (ONG EE.UU.).

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

SURF en Concón y Quintero, taller zamba y batucada, natación, escuela de fútbol.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.2.3.4. |
|---|

Salud

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

Es parte del protocolo, un chequeo o revisión general con el paramédico del establecimiento y una encuesta, en la que se incorpora su ficha individual (edad, diagnóstico, tratamiento, ej. intentos de suicidio, anorexia, bulimia, trastorno del ánimo, etc.)

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

Si, se lleva en la Unidad de enfermería, que existe en cada sección.

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

Si es necesario su traslado, va con paramédico y su ficha individual además de otro asistente, para evitar la fuga principalmente.

FALTA DE TRANSPORTE SUFICIENTE, existe sólo un furgón para el traslado tanto de actividades fuera del centro, como para responder a audiencias de tribunales de familia y garantía, y traslados a otras residencias, asistencia a audiencias en otras regiones (Santiago, IV y VI).

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

Están en el Consultorio de Plaza de Justicia, entran directamente al Consultorio, como institución, todos los niños tienen derecho.

En salud mental, deben efectuar solicitudes directas en cada centro asistencial, dado que desde hace más de un año que no cuentan con psiquiatra, por lo que deben efectuar peticiones en los Hospitales, con evaluaciones previas que no son siempre aceptados.

Desde este período, lo que efectúan es la evaluación directa con un médico psiquiatra, pagando la consulta y luego de la evaluación se realiza la coordinación para ingreso.

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

Salud mental: depresión, esquizofrenia, control de impulsos, trastornos de la personalidad.

Salud general: gripes, resfriados, control niño sano, ginecología, nutricionista, operaciones.

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

Todo en el Consultorio de Plaza de Justicia. Están afinando un Protocolo de Salud, porque tienen dos paramédicos en horario diurno, no cuenta con la posibilidad de contar con paramédico las 24 horas del día los 365 días del año.

Los educadores de trato directo, verifican la ingesta de los medicamentos, hay un registro diario y chequeo, solo para los niños que están con tal indicación médica.

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

Si reciben, tres veces al año, por el Consultorio de Salud, con una matrona, realizan un taller (ETS, embarazo, fórmulas de prevención)

Las Educadoras de Trato Directos, realizan reforzamiento diario en hábitos de higiene y aseo personal.

Para drogas, se podría trabajar con los más chicos, en el resto es sólo con los que ya están en tratamiento. Se podría mejorar.

No hay recurso humano para estar llevando a la niña embarazada al consultorio, se está tratando que se realice en el CTD.

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

Si, hay niños que van a escuela especial, van con el profesional correspondiente, son discapacidad física y mental.

Se los integra al grupo y el educador debe estar dedicado a ellos, con atención personalizada. Si se lleva registro diario.

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

Si, diariamente y por cada casa, a través del paramédico y del Educador de Trato Directo.

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Alimentación

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

Cuatro comidas diarias, desayuno (7 y 8 hrs.) almuerzo (12 a 13 hrs.) once (16 a 17 hrs) y cena (entre 19 y 20:00 hrs.)

Existe planificación trimestral, con ingeniero en alimentos y nutricionista, varía conforme a la época del año, preocupados en reducir calorías y sodio.

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

En general no es problema que se de en este Centro, salvo situaciones de enfermedades psiquiátricas (bulimia, anorexia, depresión) que están con el apoyo de salud y su tratamiento médico.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	45
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	74
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>119</u>

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

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Profesor Raúl Barrueto Troncoso, encargado del área educativa en forma interna.

Si, asisten fuera del CTD a clases.

Existe un número de NNA que están inscritos en escuelas, pero que no concurren al establecimiento por sus características de mayor complejidad (ej. consumo de droga, peligro de fuga), que se educan al interior del CTD, son un total de 24 niños, más 19 inscritos den Validación de Estudios (exámenes libres a través de SERCAP), hay 5 con trabajo a distancia (trabajo enviado por escuela y se devuelve luego por correo electrónico (ej. niños que vienen de una zona lejana).

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

45 NNA

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

Hay un total de 5 NNA, por situación de salud mental y uno por falta de oferta escolar por sus características (Deficiencia intelectual).

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

Si, hay carpeta por niño, dentro de la carpeta psicosocial, contiene certificados de alumno regular, informes de notas anuales.

Para la orientación vocacional, se implementa un Test de intereses profesionales y vocacionales.

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

No todos tienen, esencialmente por negativa de la institución escolar de recibir a los niños a este Centro, hay algunos rechazados después de ser inscritos.

Hay un delegado de Escuela, que asume la función de apoderado.

No tienen una cuantificación precisa, porque es variable.

La validación de estudios es hasta el 30 de junio de cada año, pero se obtuvo una ampliación hasta el 30 de octubre, que aun pueden salvar su año escolar.

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

No

En las casas hacen las tareas, no tienen libros, tienen un proyecto a dos años, para remodelación de la biblioteca (terremoto).

Solo acceso a los computadores del Coordinador, que luego de llegados del colegio, pasan para revisión de agenda y tareas.

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

Se hace requerimiento en diciembre con un estimado anual, se adquieren a través de Chilecompra o en forma directa.

Todos tienen sus uniformes.

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

Si se los motiva, pero depende de la situación de cada familia. No son más de 5, va a depender del apoderado, si se lo motiva, existe la tarea de sensibilizar a los padres, pero por las características personales no siempre es posible (padres alcohólicos, altamente violentos, etc.)

En la medida de lo posible, va un educador y el Profesor del CTD.

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

En principio es libre y voluntario, pero de acuerdo a las características de cada niño, se lo motiva especialmente (ej. bueno para el deporte, la música, etc.)

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

No, hay algunos que asisten a talleres externos, no hay actividades diferenciadas, están integrados, no se necesitan diferenciarlos, sólo apoyo educativo diferenciado.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

No hay un sistema de reclamo estándar para los niños, se asocia a las reuniones de casa (asamblea) la petición de hablar con el profesional. Existe un libro para adultos familiares pero no está a la vista.

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

No.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta	SI, circular 25	X, solo lo contenido en la circular 25
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
Comentarios de lo Observado:		

Recomendaciones:

1. Antes se contaba con un buzón para poner reclamos anónimos. Podría volver a implementarse.
- 2.
- 3.
- 4.

Seguridad

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

1° Existe un Plan de seguridad que conoce el personal, esencialmente los de trato directo, y los NNA. Hay zonas de seguridad.

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

En verano

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

Si, pero no tuvimos acceso a éste.

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?

4° Hay una evaluación del depto. de infraestructura de sename, se han arreglado este año instalaciones sanitarias, sistema eléctrico, las techumbres se llueves aun.

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

Si.

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 y se distribuye a los funcionarios.

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

El plan en si mismo no, pero si por donde evacuar.

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

Si. Todo bien señalado. El recinto es laberintico, lo que igual hace que sea peligroso evacuar a las zonas de seguridad.

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

Sí, todos los necesarios evaluados por la mutual.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1.

CONSIDERACIONES GENERALES:

1. La Comisión detectó que aun existen costumbres que demuestran que el Centro funciona como una cárcel, estas costumbres se asocian a hechos como que los niños sean encerrados bajo llave y tengan horarios para salir al patio. Lo anterior atenta contra la construcción de identidad de los niños, niñas y adolescentes y la seguridad del Centro.
2. En segundo lugar la Comisión destaca que este tipo de sistema masivo refuerza los problemas conductuales de los NNA, no existe la posibilidad de aplicar criterio de segregación y no se concibe que NNA que fueron internados a titulo de medida de protección estén junto a los infractores de ley.
3. Los Educadores de Trato Directo requiere tener mas capacidades, ojalá profesionalizarlos, de manera de que puedan entregar herramientas a los NNA y cumplan un rol de formación.
4. La Comisión observó que en el Centro hay mucho tiempo de ocio. Dentro de la rutina establecida no hay tiempo para la creatividad. No hay nada que genere en los niños una actitud distinta, no hay un aporte de algo que sea significativo para el día de mañana.
5. En general el Centro como institución funciona, sin embargo a nivel de protección de derechos existen falencias, no se garantizan los derechos de los niños, no hay un desarrollo integral.
6. La Comisión destaca que el equipo técnico del Centro se encuentra empoderado.
7. Por último se sugiere que el Centro cuente con un psiquiatra de jornada completa.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION		x			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS			x le gustaría que le dieran más queso		
VESTUARIO Y CALZADO		x es de ella . tiene muy poca la trajo de su casa			
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)			x		
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)				x no puede ir	
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)				x no le ha tocado	
ATENCION DENTAL					
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.			x		
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION			x		

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

Si, se siente bien aquí, mejor que en su casa. Solo no puedo ir al colegio. Me tratan bien. Me cuido porque es peligroso que te tengan mala.

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

Si, me lo dijeron, y hay unos murales donde está todo y si no lo lees te lo dicen, es claro.

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

Si, me siento respetada. No estoy aquí para que me quieran. No vine para eso. Estoy aquí para pagar lo que me hicieron o lo que hice. No sé. Igual aquí es familiar.

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

Hacemos reuniones todos los días, se llaman inducción. Ahí podemos presentar quejas, opinar. Con orden, pidiendo la palabra. También vemos lo que vamos a hacer en el día

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

Mejor: que he podido descansar y no tengo la presión de mi familia

Peor: no me han dejado ver a mi hermano ni a mi pololo. No se permite ver al pololo

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

No me han castigado. Pero son claros

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

6:30 levantada, ducha, doblar ropa de cama y dejar ventilando después del desayuno volvemos a hacerla. Desayuno, reunión de inducción, aseo, talleres diferentes, repaso escolar, recreación

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

Desayuno, almuerzo, onces, comida. No quedo con hambre. A veces salimos a comprar golocinas. me gustaría comer más ensaladas, mas lechuga.

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

Si

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

No quiero nada de mis papas. Ahora no tengo nada. Si tengo yo lo cuido.

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

Si, nos hablan de esas cosas constantemente. Ducharnos, lavarnos los dientes.

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

No, cumpleaños no, otras fechas, navidad, 18 sept si.

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

Mientras la entrevistaba, se acercaban las demás para interrumpir y molestar.

Esta niña es un caso especial, distinta. Ella se ve una niña que viene de una realidad distinta. Un buen colegio, es educada, habla mucho de la vida saludable. No quiere irse de ahí. Está cómoda. A diferencia de las otras que me piden que las saque de ahí.

-Alimentación: la encuentra buena

-los lácteos: le parece que le dan poco queso. Toma leche

-vestuario: es de ella, se la trajeron de la casa. Tiene pocas cosas.

- textil: si, le dan de todo. No falta nada

-higiene: también

-atención dental: no por ahora

-acceso al colegio: por ahora le traen las materias, le gusta mucho leer y quiere que le traigan un libro de la colección de eragon.

-acceso a hospitales, consultorio: por ahora no.

-continuidad de tratamientos médicos: ella se queja de que no hay remedios, que nadie le da remedios cuando ella necesita.

-programas de recreación: se queja de que no tienen actividades físicas, van muy poco al gimnasio, no se hace deporte.

RECOMENDACIONES:

1. Más áreas verdes.
2. Actividades más atractivas para la edad y que las preparen para la vida, tejer, coser, cerámica. Cocinar. A las mujeres se les ve ociosas, poco motivadas a hacer y aprender cosas nuevas.
3. En todas las casas los niños de todas las edades estaban trabajando con arcilla. Los chicos y los grandes. Sin distinción de edad.
4. Poco creativos los educadores de TD.
5. Los hombres también se les ve ociosos. Por mucho rato un grupo juega frente a un tv.
6. No se ven actividades que les aporten algo significativo.
7. Ellos mismos podrían pintar el lugar y dejarlo mejor.
8. En un taller están trabajando con arcilla unos y con madera otro. Nada de lo que hacían servía para algo. La educadora que los acompañaba, una mujer de edad. Mucha edad.

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

Si, se siente bien aquí, lleva 8 años en el centro y lo considera su casa.

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

Si, las tiene muy claras y se las repiten constantemente.

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

Si, me siento querido por los tíos, directores y también respetado por ellos. El problema se presenta con los demás NNA del centro, es ahí donde se producen los problemas.

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

Hablar primero con el EDT encargado de su casa y si el problema es con él hay que hablar con el coordinador o la Directora. Tiene claro que siempre puede denunciar a Carabineros.

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

Mejor: el entendimiento y la educación

Peor: problemas con los ETD que ocurrieron hace varios años

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

Si las reglas están muy claras

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

7:30 levantada, ducha, hace la cama y dejar ventilando después desayuno, desde 8:30 a las 13:00 va al colegio, vuelve a almorzar al Centro y en las tardes hasta las 17:00 va a oficinas del INJUV donde realiza diferentes actividades, vuelve a tomar té, se bañan de nuevo y cenan a las 7:30 hrs y a las 9:00 se duermen

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

Desayuno, almuerzo, onces, comida. No quedo con hambre, pero piensa que debieran darle mas de 1 pan al desayuno y hora del té.

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

Si libre elección

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

Maneja el dinero que el Centro le entrega para pasajes de micro, no pueden manejar dinero dentro del centro como tampoco celulares.

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

Si, Ducharnos, lavarnos los dientes.

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

Cumpleaños no, otras fechas como navidad y fiestas patrias si se celebran.

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

Es un joven que considera que el Centro es su casa y se encuentra completamente adaptado a él y sus rutinas. Refiere que los principales problemas dicen relación con la convivencia con los otros jóvenes que son muy distintos entre todos



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Pequeño Cottolengo”**

FECHA DE LA VISITA: 13/06/2012

HORA INICIO: 10:30 hrs.

HORA TERMINO: 14:00 hrs

FECHA VISITA ANTERIOR: Esta es la primera visita por parte de esta Comisión.

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sra. María Isabel Ancarola	SEREMI	Seremi de Justicia	
Sr. Iván Zamora	Director ONG Paicabí	Representante de colaborador acreditado	
Sra. Ximena Arze		Representante de la sociedad civil	
Sra. María de los Ángeles Bilbao		Representante del mundo académico	
Sra. Andrea Caneo		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Sra. Sara Covarrubias	Juez Tribunal de Familia de Viña del Mar.	Representante del Poder Judicial	

I **PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES**

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.) Cerca de los dormitorios, bien equipado		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) limpia ordenada, Buen espacio para refrigerar	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO Una sala grande con colchonetas sofá. Despejada, clara. Buena luz		X				
ÁREAS VERDES Poca pasada a la playa mejor arreglar			X			
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN		X				
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA		X				
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS En los pasillos y piezas		X				
RECOMENDACIONES: 1. Mejorar áreas verdes 2. Mejorar acceso a la playa. Es una muy linda playa y necesita de un camino que posibilite la bajada y subida de los NNA para gozar de la naturaleza y ejercitarse al aire libre						

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

- Fue una visita que comenzó difícil pero poco a poco el Director se fue soltando y entregando información
- Es una casa de construcción sólida, bien tenida, limpia, iluminada y segura para los NNA que allí viven
- No se ven peligros. Los niños deambulan de un lado al otro con seguridad.
- Notamos un personal adecuado, preparado y atento. Los niños van y vienen y los educadores les hablan, los “suenan” (limpian sus narices si es necesario). Les hacen preguntas.
- Algunos NNA están acostados en sus camas por necesidad o condición. Cama limpia , pieza ordenada
- Algunas puertas se manejan con llave por seguridad.

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

Tienen de todo lo que necesitan y lo manejan los ETD y personal del centro

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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

Si, constantemente. Y trabajan con la mutual. Con los bomberos.

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

Con ACHS les han hecho cursos de primeros auxilios. Tienen un policlínico impecable, muy ordenado. Todo etiquetado

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

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	

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

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Existe un protocolo de ingreso, además de una serie de exámenes médicos, informes sociales y psicosociales que son requisito al ingreso.

El ingreso es esencialmente de Tribunales. Se realiza una visita domiciliaria antes del ingreso.

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

Los niños ingresan con alguien responsable de la Institución de donde provienen o de su familia si la hay. Son acogidos por el Director de la Institución, la jefa de personal, la psicóloga y encargado de salud. Los niños se presentan a las tías y se les consulta a cargo los gustos e intereses de los niños para indicaciones específicas y realizar intervenciones diferenciadas.

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

Es el equipo del Hogar.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

Si, se recibió una serie de protocolos de la Institución.

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

Análisis de informes médicos y sociales, previos al ingreso.

Entrevista con quien acompaña al niño.

Ingreso y acogida por profesionales a cargo.

<u>Comentarios de lo Observado:</u> El procedimiento parece adecuado.
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Si, se consigna en la ficha de cada niño. Las evaluaciones están mas asociadas a temáticas de salud y entrevistas a familia o padrino si corresponde. También hay evaluaciones específicas a las características de cada niño/a, con instrumentos estandarizados apropiados.

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

Las carpetas evidenciaron un proceso sistemático de diagnóstico, el cual está nutrido por múltiples informes no solo de esta residencia, sino también de todas las instituciones previas por las que ha pasado el niño/a. Todo lo necesario está.

Comentarios de lo Observado:

Se observó un excelente proceso diagnóstico psicosocial.

Recomendaciones:

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

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Los planes de intervención individual están claramente establecidos, apuntando generalmente a encontrar algún camino para la desinternación, lo cual es muy difícil para ellos. Al tener todos ellos algún compromiso cognitivo asociado o no a otras enfermedades, los planes están más centrados en rehabilitación que en desarrollo personal de los niños/as.

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

Existen pero se asocian al diagnóstico clínico de ingreso de acuerdo a patología. Esencialmente si pueden insertarse en rutina escolar, es parte del plan.

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

Los profesionales del equipo evidencian las competencias técnicas necesarias para el trabajo.

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

Asociada al control farmacológico. Trabajo con adulto significativo para mejorar el desarrollo afectivo y su bienestar subjetivo.

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

Si hay familia sí, no es el caso mayoritario.

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

Generalmente los niños vienen con trabajo previo de otras instituciones. Se ajusta una vez al año el plan de intervención individual, sin embargo, las carpetas muestran los ajustes necesarios para cada caso. Los últimos son de hace unos seis meses. También están los informes a tribunales que son periódicos.

Comentarios de lo Observado:

Únicamente, como un aspecto negativo, se evidencia necesidad de más profesionales para estimulación y rehabilitación.

Recomendaciones:

1. Conseguir mayores contactos con redes regionales de profesionales que aporten al trabajo de rehabilitación y mejoramiento de la calidad de vida de los niños/a.

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?

Si, se realizan reuniones para mantener el vínculo de manera de lograr un involucramiento y sensibilización. Hoy se trabaja con 5 familias. Se espera habilitar un espacio, hoy es el pasillo para realizar dichos encuentros.

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

La realidad es que hay muchos casos de abandono. Se facilita al máximo el acercamiento cuando la familia puede acudir al hogar. Pero se sabe a priori que en la mayoría de los casos no será una estadía temporal.

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

Si, en la medida que hay familia.

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

Es la mayoría. La Institución reconoce la necesidad de contar con más profesionales que realicen actividades de estimulación. (No hay sala de estimulación).

Comentarios de lo Observado:

Los espacios del recinto son inadecuados para el trabajo con la familia.

Recomendaciones:

1. Mejorar los espacios de trabajo con familia.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde, pero a los niños por medio del lenguaje se les dice todo.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

No corresponde.

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

Navidad y cumpleaños mensual.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Resolución de conflictos

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

No existen problemas de esa naturaleza por su discapacidad.

En casos de crisis de salud mental que se produzcan en algún niño, existe un protocolo y se obtiene cooperación del personal.

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

No existen.

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

No existen.

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

No es posible, por su discapacidad.

Rutina Diaria

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

Levantar NNA, aseo personal, desayuno, medicamentos, desde la 7 a 7:30 hrs.

Con salida al colegio, a las 8:30 hrs. ingresan (es al lado), turno mañana y a las 13:00 hrs. turno de la tarde.

Sin salida al colegio, es porque no tienen subvención, por su edad (mayores de 25 años).

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

Por su situación de discapacidad cognitiva, se les realiza actividades para fomentar su entretención y no tienen capacidad de decisión, no son autovalentes, solo dos o tres están en mejor condición

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

Atendida su discapacidad, son todas actividades guiadas y las que se les dan en la Escuela.

Pueden ver televisión y escuchar música o se los entretiene con canto.

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

Es relativo, dependiendo del estado de salud del niño. Ven televisión, pasean por el centro y algunos duermen. Son supervisados por las Educadoras de Trato Directo.

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

Son niños con discapacidad motriz y cognitiva. Son solo actividades específicas de personas que en ocasiones los sacan a pasear (ej. 18 de septiembre, Navidad).

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

Salud

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

Si, semanalmente viene un médico del Hospital de Quintero (neurólogo), que les hace evaluación y tratamiento por sus problemas de discapacidad cognitiva y motriz.

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

Si, se lleva en el hogar. Hay un paramédico que está todos los días en la tarde, se encarga del control de los medicamentos, la atención de urgencias menores

El área respiratoria la ve una kinesióloga que asiste 3 veces por semana, mañana y tarde, 10 horas semanales.

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

Si, está en la Sala de las Educadoras de Trato directo y no existen dificultades para derivación.

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

Todos están inscritos en el Consultorio de Quintero.

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

Salud mental: Crisis epilépticas que sobrepasan el protocolo de derivación normal

Salud general: enfermedades respiratorias, caídas y eventualmente por necesidad de estudios más profundos, para obtener un diagnóstico.

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

Actualmente se trabaja con la psicóloga del Hogar, desde el trabajo kinésico se realiza estimulación psicomotriz, en la escuela en un gimnasio.

En el hogar, estimulación psicomotriz a niños dismóviles (postrados).

Se trabaja además con la TELETON, quienes una vez al año realizan observación de los niños, donde se les realiza tratamiento.

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

Se realiza a las educadoras de trato directo, atendida la discapacidad de los niños. No es un protocolo, sino una capacitación a las personas que cuidan a los niños.

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

Si.

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

Si, diariamente y por cada niño.

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

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

Alimentación

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

Cuatro comidas diarias, y algunos con bajo peso reciben colaciones.

Desayuno (7 a 8 hrs.) almuerzo (12 a 13 hrs.), onces (16 a 17 hrs) y cena (entre 19 y 20:00 hrs.)

Existe planificación de minutas con una nutricionista, quien hizo una pauta por peso y forma de tragar de los niños.

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

En general no es problema, solo cuando están enfermos, se espera un rato y se trata de obtener que reciba el alimento, si pasa el turno, se informa al turno siguiente para ver como se aborda.

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

Educación

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

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

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Todos los niños asisten a la Escuela que se ubica contigua al Hogar.

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

30 NNA

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

Todos con plan de Educación, había dos niños que están a espera de matrícula, por la tramitación pendiente.

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

Si, hay carpeta por niño, dentro de la carpeta psicosocial, contiene certificados e informes.

No, por su discapacidad.

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

Sí, pero por su discapacidad no hay proyecciones de estudios superiores.

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

No, dada su discapacidad cognitiva y motriz.

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

Todos tienen sus uniformes.

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

Si se los motiva, pero depende de la situación de cada familia. Es un porcentaje menor, el que se preocupa por la situación de sus hijos

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

No aplica, por la discapacidad.

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

Si, existe apoyo de la comunidad para actividades recreacionales, pero por lo complejo de la situación motriz de algunos niños (niños en silla de rueda), se realizan esporádicamente.

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

No existe procedimiento formal.

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

No.

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

Seguridad

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

Existe un plan de emergencia elaborado por bomberos y realizado por un voluntario que es prevencionista de riesgos.

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

En enero y el lunes 28 de mayo, aunque la ONEMI les pidió no hacer el simulacro.

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

Si.

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

Si, apoyo del voluntario que es prevencionista de riesgo. La SEREMI de Salud les dio autorización sanitaria y con ello se debió hacer muchos informes.

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

Si.

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.

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

El recurso humano si y se difunde al personal.

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

Si y son expeditas.

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

Si.

<u>Comentarios de lo Observado:</u> Todo se ve muy bien y tienen coordinación con las autoridades locales y bomberos en caso de necesitarlos.
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

CONSIDERACIONES GENERALES:

1. La Comisión considera que es necesaria una subvención diferenciada que considere los costos adicionales en términos emocionales, profesionales y económicos del personal que trabaja con niños no valentes puesto que, lo que se visibilizó fue que son los profesionales que están sometidos a un mayor estrés laboral por las características especiales de los niños.
2. El número de profesionales debe ser mayor considerando las necesidades especiales de estos niños.
3. La Comisión estima que debe ser considerado dentro del presupuesto de la subvención la adquisición materiales didácticos y de estimulación y particularmente habilitar una sala de estimulación en el espacio que tienen.
4. La Comisión valoran las jornadas de autocuidado que tiene los profesionales de trato directo, ya que estas instancias permiten que puedan enfrentar de mejor manera las condiciones que presenta el trabajo que realizan. A su vez se valora el orden de los archivadores e información contenida en las carpetas.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO Necesitan siempre más		X			
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace) Los que pueden asisten al colegio de la orden		X			
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace) Tienen un paramédico y una kinesióloga		X			
ATENCION DENTAL					
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.		X			
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

NO CORRESPONDE REALIZAR ENTREVISTAS

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

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

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

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

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

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

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

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

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

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES “Hogar Campo Los Espinos”**

FECHA DE LA VISITA: 12/06/2012

HORA INICIO: 15:00 hrs.

HORA TERMINO: 19:00 hrs.

FECHA VISITA ANTERIOR: Esta es la primera visita por parte de esta Comisión.

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sra. María Isabel Ancarola	SEREMI	Seremi de Justicia	
Sr. Iván Zamora	Director ONG Paicabí	Representante de colaborador acreditado	
Sra. Ximena Arze		Representante de la sociedad civil	
Sra. María de los Ángeles Bilbao		Representante del mundo académico	
Sra. Andrea Caneo		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Sra. Sara Covarrubias	Juez Tribunal de Familia de Viña del Mar.	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR				X		
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)					X	
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)				X		
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE					X	
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE				X		
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS					X	
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA			X			
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			
RECOMENDACIONES: 1. Mejorar los espacios comunes dentro de la casa 2. Pintar las murallas 3. Mejorar iluminación 4. Mejorar ventilación del comedor 5. Mejorar los baños.						

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

Nos encontramos en un hogar emplazado en el campo, lo que lo hace muy atractivo, rodeado de cerros y con plantaciones que ellos mismos han hecho.

Es un terreno grande y la casa está en la parte más alta.

El día de la visita llovía torrencialmente y al llegar algunos niños está afuera.

Realmente llegamos de sorpresa y todo está tal como es en un día normal.

Es una construcción de adobe y sin mucha mantención (pintura en mal estado)

Ingresamos a la casa, es oscura, estrecha y bastante desordenada.

La casa tiene dos sectores. En el primero esta la cocina - comedor, oficinas, ropería y lavandería juntas, un baño sala atención psicosocial y sala multiuso pasamos al comedor y a la cocina, que están muy juntos. Ambas son muy pequeñas y las mesas y sillas ocupan todo el espacio. Solo queda un pasillo al centro para transitar. El aire está muy pesado y después de un rato duele la cabeza y pican los ojos por el gas.

Cocina: muy pequeña para todas las cosas que tiene dentro. Horno industrial, cocina al centro grande, lavaplatos. No hay una buena distribución espacial. Las cosas están donde caben y el espacio es muy pequeño.

La despensa también es chica y está todo muy desordenado. No esta separado por áreas

Oficinas: pequeñas, desordenadas, pinturas en mal estado, focos sin ampolletas

Pocas ventanas y falta de limpieza.

En el segundo sector que esta unido al primero por un patio techado, están las habitaciones. Es un solo piso, una construcción de adobe, en mal estado, se siente húmedo y las paredes muy sucias.

Hacia la derecha sector de los hombres: 4 dormitorios, todos muy pequeños, con camarote (apretados) piezas desordenadas. Todas las camas con frazadas, sábanas y almohadas.

Al final del pasillo baño de hombres: ventana rota, no hay papel confort en el dispensador (que es uno grande para el baño)

3 duchas, 3 wc, 2 urinarios, 3 lavamanos (solo funcionan 2) espejo roto y peligroso al alcance de los niños. Baño sucio.

Hacia la izquierda sector mujeres: 4 dormitorios todos pequeños con camarotes, muy poco espacio.

Final del pasillo baño de mujeres: 3 duchas, 3 wc, 2 lavamanos. Iguales condiciones.

Frente a los dormitorios de los niños y niñas hay un dormitorio de los educadores y otro de los voluntarios alemanes que vienen por un año a trabajar en el hogar.

Colgando de la muralla del pasillo hay una caja con candado que tiene pintada una cruz roja, para primeros auxilios, no vimos que tenían.

Estos dos pasillos confluyen en un pequeño hall de entrada donde hay una bosca encendida, calefacciona la casa y los niños se secan y secan sus ropas mojadas por la lluvia. Se pasean los niños grandes a torso desnudo buscando el calor de la bosca y las niñas entran y salen de las piezas de los hombres buscando una plancha para secar la ropa interior.

Ventilación y luminosidad en general la casa es muy oscura y con mala ventilación

Higiene general del inmueble: es regular, quizás es propio del campo y lo hace peor el hecho de que esté lloviendo.

Espacios comunes de esparcimiento: los lugares comunes son muy pequeños y son pocos. Tienen

mucho espacio donde compartir al aire libre. Un quincho. Horno de barro, y patio grande.
Lavandería: esta dentro de la ropería, se cuelga en el patio techado que une las dos casas. Es pequeña y está llena de otras cosas.
Calefacción: en la casa donde están las habitaciones hay una bosca. Hay buena temperatura. En el resto de la casa (oficinas y salas) no hay calefacción
Vigilancia: no hay una vigilancia especial.
Prevención de riesgos: no tienen registros de cursos ni están señalizadas las áreas seguras.
Vehículo: tienen una camioneta y se encuentra en pésimas condiciones, tenía un neumático reventado, pero la Directora señala que funciona
Equipo computacional: tienen computadores y conexión a internet. Es para el uso de los profesionales. Si los niños necesitan, usan los de la escuela.
Visitas: no hay un lugar especial.... Se realizan donde se pueda, en el comedor, en el pasillo, en la sala. (Los jueves de 5 a 8 p.m.) Los fines de semana los niños van a sus casas.

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

En los baños no hay papel higiénico. Los niños dicen frente a la pregunta de si les dan lo necesario para el aseo personal, que si, que cuentan con todo lo necesario.

El centro se ve poco limpio, estamos en el campo y hay tierra y desorden. No ayuda mucho la lluvia. Los niños están embarrados porque han estado jugando y se mojaron.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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

No hay registros que lo demuestren. La directora dice que si.

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

No hay documentos que lo acrediten. La directora afirma que si, que el sename los invita, pero a veces va un técnico y un educador.

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO:

Al conversar con la directora y con una de las educadoras de trato directo, se muestra un estilo, en la conducción del hogar, muy relajado y desordenado. Es casi como una casa con muchos hijos. Donde con dificultad se llevan los registros y donde se favorece la relación con el niño, que es muy cercana. Se observan niños contentos.

Con los niños viven unas voluntarias alemanas que crean un ambiente muy agradable, cercano y hogareño. Una de ellas hace un queque con una de las chicas y mas tarde la otra busca botas de agua en la ropería para que dos niños salgan a mojarse. Después hace tareas con dos niñas. Todo esto sucede en el comedor, (como en una casa de familia).

RECOMENDACIONES:

1. Aumentar personal a cargo del registro , de las carpetas,
2. Mejorar la capacitación del personal.
3. Mejorar la casa. Agrandar los espacios comunes y las piezas.
4. Pintar, renovar los muebles (sofá, mesas y sillas).
5. Mejorar la iluminación de la casa, sobretodo los pasillos que son ciegos. (tragaluz)

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	x	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	x	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES		x
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		
Hay señalética básica y se le entregan instrucciones verbales a los NNA en temas de seguridad, a que lugares no se puede ir (canal)		
<u>Comentarios de lo Observado:</u>		
Es necesario establecer protocolos en materia de seguridad que maneje todo el personal del centro y también los NNA		

Recomendaciones:

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

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Ingreso por Tribunales en un 100%. Antiguamente, en un comienzo, recibían niños de la comunidad.

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

Sí, hay recepción del niño o niña y su familia por parte del equipo completo más educadores. Se les explican las expectativas y el funcionamiento del hogar, incluyendo las adicionalidades como terapias complementarias y rutinas. El educador va con el niño y le presenta el lugar, hay un libro donde se consigna esto. Este libro está bastante desorganizado e incompleto.

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

Sí, un educador de trato directo.

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

Sí. Se puede observar una gran preocupación por que las niñas y niños que entran a la residencia comprendan el funcionamiento del centro y se integren a éste activamente.

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

Si, en el ingreso, en la acogida.

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

No le ha ocurrido a ningún niño, pues no presentan problemas cognitivos.

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

Si, hay un libro, pero que no encontraron al momento de la supervisión.

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

Ingreso de acogida con la familia y niño/a.

Educador de trato directo responsable del turno se hace cargo del niño/a, le presenta el lugar físico del Hogar, el lugar donde dormirá y a los otros niños. La residencia está en medio de un campo y tiene una escuela, todo lo cual también es presentado a las niñas/os.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se observa un habiente cálido y de preocupación por los niños/as, sin embargo hay mucho desorden en el sistema que tiene la residencia. Se recomienda mejorar el sistema de registro y protocolizar los procedimientos para que no dependan únicamente del criterio de la persona de turno.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Sí, el equipo profesional son psicólogo y asistente social, terapeuta floral. Se hace intervención individual no grupal, tanto con el niño como con la familia.

Este equipo profesional realiza evaluaciones clínicas y psicosocial, pero no con test convencionales (salvo el test de matrices progresivas de Raven). Los informes no aclaran el procedimiento de evaluación integral, pero al conversar con algunos del equipo se evidencia un buen conocimiento

de las situaciones de cada miembro de la residencia. El psicólogo no estaba en ese momento, por lo que no pudimos saber más sobre la evaluación psicológica. La trabajadora social y la terapeuta floral, quienes pertenecen al equipo que hace la evaluación, relataron el trabajo con el adulto responsable del niño/a y su familia como parte central de ésta y del plan de intervención individual. A este equipo se suman profesionales de otros programas que sirven a la intervención que realiza la residencia.

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

No hay un protocolo, sino una rutina de entrevista individual o familiar -pero nunca grupal-. El formato es más que todo de entrevista que de aplicación de instrumento. El psicólogo y la trabajadora social siempre hacen entrevista al niño/a y a su familia en visitas domiciliarias. El trabajo con las familias es central en el programa de intervención que desarrolla la residencia.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Falta considerar el uso de instrumentos diagnósticos validados por SENAME.
2. Al no tener protocolos de evaluación integral, es difícil saber si todos/as las niñas/os están siendo efectivamente evaluados integralmente. Seguramente tienen un sistema de evaluación informal de todo el equipo, sin embargo no está sistematizado. Hacerlo podría ayudar a elaborar mejores diagnósticos y hacer un mejor seguimiento del plan de intervención individual.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La asistente social y psicólogo. Todo el equipo aporta.

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

Existen planes, pero en las carpetas solo hay planes elaborados recientemente (a pesar de que el ingreso fuese años atrás).

Se aborda a nivel individual con las terapias individuales y el trabajo con la familia, generalmente desarrollado por todo el equipo profesional (incluye a psicólogo financiado por fondo mixto y a terapeuta floral). Destacan la importancia del trabajo en las visitas domiciliarias.

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

Entrevistas individuales y/o con cada familia. Trabajan todos los del equipo de manera individual con los niños/as, buscando desarrollar la intervención que los ayude en sus procesos individuales y familiares.

La asistente social tiene claramente las competencias técnicas necesarias. Se aprecia que el equipo es profesional, aunque no se guían por técnicas convencionales de evaluación, como test psicológicos o protocolos. Han debido ordenarse para las supervisiones de SENAME.

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

La revisión de carpetas no permitió ver objetivos claramente definidos. Se encuentran incompletas y desordenadas. No todas están disponibles. El sistema de carpetas debe ser mejorado.

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

Si, desde el ingreso del niño, cuando se acoge al niño y familia, fomentan las salidas del niño con su familia, pero no se refleja claramente en el Plan o en seguimiento escrito. Se evidencia el trabajo del desarrollo personal de las niñas/os a través del fomento de relaciones de confianza (por ej., se les permite salir y tener tiempos personales sin supervisión directa), la autonomía (por ej., los mayores van solos al liceo, los que quedan relativamente lejos del hogar), la responsabilidad (por ej., con tareas para la casa), etc.

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

Esa información no la manejaba la profesional entrevistada (Terapeuta Floral). Leyendo las fichas de los niños estos planes solo desde el 2011. Por lo descrito, se elabora dentro de los tiempos requeridos por el tribunal.

<p><u>Comentarios de lo Observado:</u> El enfoque psicológico de intervención único comentado en la entrevista, es el de las constelaciones familiares.</p>
<p><u>Recomendaciones:</u> 1. Se requiere de un equipo profesional que pueda ser sustentable en el tiempo, por ejemplo uno de los Psicólogos es pagado por un fondo mixto -intervención psicosocial- y tiene dentro de sus funciones la visita, el acompañamiento y trabajo terapéutico con niños/as del liceo y familia. Al acabar este fondo mixto ¿cómo sostendrán esta intervención? 2. Podrían capacitarse en nuevos enfoques de intervención psicosocial, que los ayude a definir más claramente los planes de intervención individual, así como el seguimiento del cumplimiento de éstos de formas más objetivas y comunicables a los otros profesionales involucrados en el</p>

desarrollo de los niños/as (abogados, profesores, supervisores, etc.).

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, la revisión de la ficha permite someramente conocer esa información.

No sabía sobre estos temas, la profesional entrevistada.

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

El equipo profesional desde la primera acogida de ingreso del niño. El centro no acepta derivaciones sin que exista algún vínculo familiar o con un adulto significativo con quien trabajar la reinserción familiar. Esto es central en la propuesta programática del centro.

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

Existe, pero la profesional entrevistada no manejaba el detalle, mas que lo relacionado con su función de terapia floral, la cual realiza con las madres y niños/as. Las visitas domiciliarias y el trabajo de caso cuando los familiares van a buscar y dejar a las niñas/os el fin de semana, son parte del Plan de Intervención Familiar de cada niño/a.

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

Está dado por el apoyo de voluntarios, extranjeros que viven en el lugar. El espacio físico y contacto con la naturaleza favorece. Planifican caminatas, excursiones y paseos de recreación.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que el foco central del hogar de campo es la rehabilitación de las relaciones familiares para que los niños/as puedan volver a sus hogares. Muchos esfuerzos se ponen en este trabajo, con la filosofía particular del programa que busca rescatar la comunidad rural, sus valores y estilos de vida campesina.

Recomendaciones:

1. Lo mismo, sistematizar lo que se realiza y generar protocolos conocidos y compartidos por todo el equipo de trabajo.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Conversaciones diarias con los niños/as, en la cena el hogar está reunido y se comparte lo acontecido en el día. Hay permanente contacto con ellos a través de distintas actividades, con ayuda de los voluntarios que viven con ellos y también la escuela. Todos participan democráticamente opinando sobre la vida diaria dentro del hogar. Se acuerdan los Planes de intervención conversando con cada uno.

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

Conversaciones rutinarias, en la cena y por petición de ellos mismos.

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

Por ejemplo, eligiendo su ropa de la ropería, ayudando en la cocina y opinando sobre el menú, opinando sobre las actividades a realizar en el campo.

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

No, esencialmente la dieta es definida por la política institucional que es naturista (no vegetarianos). Sin embargo, colaboran con propuestas dentro de este marco.

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

No hay niños en esa situación.

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

Los mas grandes pueden salir, depende de como hayan respondido a la responsabilidad dentro del hogar y la escuela/liceo. Siempre con autorización de un encargado.

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

No, solo los funcionarios. Sin embargo, los mayores manejan dinero para comprar sus útiles escolares o encargos para el hogar, por ejemplo.

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

Si, (verificar con la dupla que evaluó esto).

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

Si, y señalan que se les informa.

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

Si, funcionaria no sabe si se incorpora a la familia, pero a los niños si se les celebra. Por ejemplo, una vez al mes se celebran todos los cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:

Los integrantes del Hogar se ven relajados y contentos de estar ahí, lo que es señal del buen trato que reciben. El ambiente es muy distendido.

Recomendaciones:

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

Resolución de conflictos

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

Roces de convivencia por diferentes costumbres, adaptación, conformación de grupos de afinidad, falta de respeto al género opuesto, quieren resolver sus peleas con golpes. Las chicas a veces también son muy agresivas, tanto en las palabras y en actitud. Se nota la diferencia del niño de ciudad al niño de campo.

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

Primero tratan de visualizar la situación., como se originó el conflicto, tratan de resolver lo en el momento, que no pase de un simple llamado de atención, buscan conversación individual y grupal y ver las posibilidades de solución, mirarse a la cara y o pedirse disculpas.

Han notado mucha agresividad hacia los educadores, con las órdenes y el llamado de atención, pero actúan tranquilos y manifiestan el dolor, para luego conversar.

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

Conversan con el niño, hacerlos reconocer errores, lo ven en grupo, logran sensibilizar a los NNA, de la importancia de reparar lo mal hecho.

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

Permisos con la familia, para ir a sus casas o para salir a comprar son restringidos, si los niños no se han portado bien, van a perder el beneficio.

Irse a la pieza a meditar, ir a acostarse más temprano o bañarse más temprano. Se le priva o restringe el uso del computador.

Rutina Diaria

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

Levantar NNA, a las 5:45 hrs, se bañan, hacen sus o piezas, sacan la ropa sucia, el educador o el voluntario están a cargo de los niños y comparten, un voluntario hace el desayuno.

Con salida al colegio, se van a tomar la micro para ir a su colegio.

Sin salida al colegio (porque tiene colegio dentro del Campo), se levantan a las 6:45 hrs. Y misma rutina, luego vana a la Escuela, y van a hacer sus labores previas (retiro del compost, alimentación de animales, botar basura) y luego el desayuno es a las 8:30 hrs.

Almuerzo a las 13:30 hrs., almuerzan todos juntos, hacen oración.

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

Si promueve la autonomía diaria, por ej., van realizando sus propias tareas cada uno.

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

Su labor fuerte es en los oficios, ej. Pan integral, cerámica, greda, huerto orgánico.

De acuerdo a sus habilidades personales, como por ej. Pintura, mecánica, para potenciarla. También tratan de incluir a la comunidad y a la familia.

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

Es relativo, es poco están toda la mañana en Escuela, luego almuerzo, talleres, de ahí las tareas de 4 a 5, si el tiempo está bueno, salen al cerro a caminar, los orientan, siempre tiene algún objetivo.

Juegan pichanga, ven una película, lee un libro, escucha música, otros al computador, algunos tienen permiso para ir a su casa a tomar once y volver, etc. Fueron a la playa, van a Fantasilandia, camitas solidarias con la comunidad.

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

Una niña en Bellas Artes, otro en Taller de Fútbol, grupo de música, de identidad rural de ecología.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Salud

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

Se inicia con peso estatura, talla, problemas de alergia. Lo hacen como una evaluación previa y luego con el consultorio se coordinan.

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

Si, se lleva por el equipo psicosocial y en coordinación con el Consultorio.

Todo en conjunto con la carpeta individual de cada niño.

Actualmente hay un grupo de niños (los más chicos) están en tratamiento dental.

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

Si es necesario su traslado, tienen una camioneta disponible, si no puede uno de los educadores de turno salir, están conectados y todos llegan de inmediato (ej. para el terremoto).

Tienen un registro a través del plan de seguridad y evacuación, el educador de turno toma la decisión de la emergencia.

Actúan más bien por criterio, no existe una.

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

Todos están inscritos en el Consultorio de Quillota (CESFAM).

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

Salud mental: Han tenido niños con enuresis y encopresis, trastornos de ánimo (no es muy frecuente).

Salud general: gripes (muy poco frecuente), dolor de muela, de oídos, control de niño sano.

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

Todos en el Consultorio Público, en especialidades se paga directamente.
No existen protocolos.

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

Si reciben, a través de la Escuela, los talleres, a través del psicólogo, los mismo educadores le enseñan autocuidado especialmente en temas de alcohol, droga y sexual.

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

No hay niños con discapacidad física, algunos con problemas cognitivos solamente.

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

Si, diariamente y por cada niño.

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

<p><u>Comentarios de lo Observado:</u> Haría falta contar con profesionales especializados en temas de salud sexual.</p>
<p><u>Recomendaciones:</u> 1. Que desarrollen protocolos sobre atención de enfermedades</p>

Alimentación

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

Cuatro comidas diarias, desayuno (7 y 8: 30 hrs.) almuerzo (12 a 13 hrs.) once (16 a 17 hrs)y cena (20:00 hrs.)

Se hace en base a necesidades de los niños, la comida es integral y en su mayoría con los productos del mismo campo, con producción propia

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

En general no se rehúsan a comer, son pocos los niños con problemas de alimentación.

Comentarios de lo Observado:
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	18
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>18</u>

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

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

A nivel de equipo de trabajo, educador, psicosocial y familia.

Si, dentro y fuera del Hogar.

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

18 NNA

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

Todos cuentan con plan de intervención educacional.

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

Si, hay carpeta por niño, dentro de la carpeta psicosocial, contiene certificados de alumno regular, informes de notas anuales.

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

Si todos van a establecimiento educacional, los mayores tienen que ir a enseñanza media fuera del Hogar, porque las clases en la Escuela del Hogar son desde pre kínder hasta 8º básico.

La mayoría a un técnico agrícola, hay UNO en Ed. Física.

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

Si, siempre tienen dos salas para trabajo por grupo. Todos tienen acceso al computador, internet, tareas, tienen Facebook, con presencia adulta (lo han asumido, por seguridad).

Tienen biblioteca.

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

En la Escuela del Hogar no tienen uniforme (no se necesita)

Todos tienen sus uniformes, tienen un financiamiento compartido con la familia del niño o con el propio niño.

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

Si se los motiva, pero depende de la situación de cada familia, el problema laboral, es un gran obstáculo para que asistan los padres a las reuniones.

En los que están en Colegio en Enseñanza Media, va el educador, en algunas ocasiones además asiste el padre.

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

En principio es libre y voluntario, es flexible.

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

No hay niños con necesidades especiales.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

No hay un procedimiento, esencialmente se acogen las observaciones, pudiendo quedar en el libro de novedades.

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

No.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	
Comentarios de lo Observado: No hay un procedimiento escrito. No está establecido, cada uno aplica su criterio.		
Recomendaciones: 1. Tener un libro de “sucesos” particular para hacer seguimiento a los reclamos, quejas o felicitaciones del día a día. 2. Tener en forma visible para conocimiento de todas las normas y procedimientos, de manera que haya un marco de referencia desde el cual poder tener quejas o insatisfacción.		

Seguridad

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

Sí hay medidas de seguridad mínima como incineradores y carteles que muestran por donde salir. No hay mucho más.

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

Hubo uno este año. Participaron todos.

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

Sí, los bomberos hicieron el informe este año. Sin embargo la Comisión no lo vio.

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

No, más allá del plan de seguridad.

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

No se vio.

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, al menos hay uno de este año, según se nos informó.

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

Sí. Por lo que nos dijeron.

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

Sí, pero no sabría si cumplen o no la función.

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

Sí. Al menos dos, según lo informado. No los revisamos.

Comentarios de lo Observado:

Las instalaciones son de madera, por lo que las medidas de seguridad contra incendio parecen insuficientes.

Recomendaciones:

1. Dejar extintores más visibles y que todos conozcan su funcionamiento correcto.
2. Socializar el plan de seguridad.

CONSIDERACIONES GENERALES:

1. La Comisión considera que el funcionamiento administrativo del Hogar es deficiente sin embargo esto se compensa con el trato que reciben los niños, se da un ambiente cercano, están en buenas condiciones, pero en términos técnicos es imprescindible que exista orden.

2. Es necesario que a nivel de intervención se utilicen instrumentos estandarizados y exista una mayor rigurosidad y orden en la información de las intervenciones que están realizando los profesionales.
3. La Comisión detectó una diferencia entre la información que dio el Centro en el informe previo y lo pesquisado durante la visita, en lo relativo al número de profesionales que trabajan en el Hogar (que es menor al informado previamente) y su horario de trabajo.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X				
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS	X				
VESTUARIO Y CALZADO	Es de ella la trae de su casa				
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		X	Les llega como donación desde Alemania.		
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)		X	Va a Quillota		
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)		X	Consultorio de San Pedro		
ATENCION DENTAL			No ha necesitado		
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

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

Si, es muy agradable. Ya tendría que haberme ido y estoy acá. Me gusta

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

Si. Desde el principio. Pero soy dura. Me cuesta pedir permiso y obedecer.

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

Si. Aunque no me gusta que me manden

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

Conversar. Siempre reclamo, pero está bien lo que me dicen

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

Lo mejor es que volví al colegio. Me gusta estudiar. Pude hacer varios años en uno y así ya estoy En III E.M.

Lo peor, no hay peor. Cuando no puedo ir a mi casa los fines de semana, por decir malas palabras me tengo que quedar.

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

Mucha conversación. Mucha

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

6 a.m. levantada desayuno acá y también en el colegio

8 a.m. estoy en el colegio

Almuerzo en el colegio, nunca estudio. Estoy haciendo un técnico en párvulos.

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

4 veces mínimo y varias me las repito en el colegio.

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

Si. Esta ropa es mía y me pongo la que yo traigo

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

Si. Me la da mi familia. Me compro cosas.

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

No mucha, en realidad no, acá no.

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

Si. Celebramos navidad, y otras fechas que no me acuerdo.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Segunda Entrevista

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

Si, muy acogido estoy muy contento

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

Si. Desde el principio y siempre las están repitiendo.

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

Si son todos cariñosos y acogedores, solo hay algunos niños molestosos.

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

Hablar con los tíos y tías

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

Lo mejor es la aceptación

Lo peor, son los problemas con los otros NNA, las peleas.

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

Nunca me han castigado pero veo a los otros niños y si les dicen por qué y en qué consiste el castigo

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

7 a.m. se levanta, hace su cama, se ducha, hace aseo de pieza y espacios comunes por turnos, toma desayuno y se va al colegio hasta las 15:30 hrs, salvo el viernes que sale a las 13:00 hrs. Después de almorzar va a la sala de estudio a hacer tareas, después juega va al campo, toma té, ven películas o tv, después cenar y a dormirse temprano.

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

4 veces y si quiere algo mas le dan un jugo o un te o fruta

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

Si.

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

No maneja dinero

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

Sobre ducharse y lavarse los dientes 4 veces al día

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

Si. Celebramos navidad, fiesta patrias, pascua resurrección y los cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:

El niño entrevistado pide que arreglen el vehículo del centro que esta malo, las camas que son duras y necesita mas frazadas

Recomendaciones:

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