



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES**

CREAD GALVARINO

FECHA DE LA VISITA: 7/06/2012

HORA INICIO: 11:00 horas

HORA TÉRMINO: 13:20 horas

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
José Ramón Gutierrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	
Macarena Currin Letelier	Directora Ejecutiva fundación Rodelillo	Representante de colaborador acreditado	
Francisca Lewin Urzúa	Fundación Paternitas	Representante de la sociedad civil	
Elizabeth Lira Kornfeld	Universidad Alberto Hurtado	Representante del mundo académico	
Francisca Moreno Montealegre		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
		Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

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

Comentarios de lo Observado:

Respecto de los dormitorios, si bien se observa limpieza, y un adecuado equipamiento de las camas; estas son insuficientes. Los dormitorios son comunes y el Centro tiene una capacidad para 70 niños y niñas pero siempre esta sobrepasado en su capacidad, con lo cual se deben ocupar hasta las salas de estar como dormitorios. Existe hacinamiento de niños y de niñas. Lo mismo pasa con los closet, estos son absolutamente escasos e insuficientes.

El comedor es pequeño, los niños y niñas deben comer por turnos porque no alcanzan a estar todos juntos, lo que es referido por el Director del Centro como una dificultad para su funcionamiento.

En relación a los baños, el Centro ha hecho una inversión en mejorar la condición de éstos. Están limpios, y cuentan con agua caliente, sin embargo son colectivos, por tanto, no hay privacidad para bañarse o hacer sus necesidades. Los baños para las visitas también son colectivos.

En relación a la pintura del establecimiento se observa que las fachadas de todos los espacios fueron pintadas, sin embargo por dentro aun las paredes están sin pintura, hay áreas con hongos, por la humedad del tiempo y pedazos de pared saltados. Hay vidrios que faltan en distintas partes.

La cocina está en buenas condiciones, pero es muy pequeña. Respecto a la ventilación y luminosidad el panorama es heterogéneo, hay sectores en mejores condiciones que otros.

En general la higiene es buena, el Centro se ve aseado. Cuentan con una empresa de aseos externa que limpia todo el Centro.

Sobre los espacios para el esparcimiento cuentan con canchas, un gimnasio y una plaza interactiva, y un patio con bancas para sentarse. Les hacen falta más áreas verdes.

La lavandería cuenta con maquinarias de buen nivel, pero no cuentan con suficiente espacio para guardar la ropa. Necesitan bodega y mayor cantidad de closet.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>Todo el Centro en invierno está calefaccionado, lo cual ayuda a crear un ambiente más cálido para los niños y niñas.</p> <p>En relación a la vigilancia, el Centro cuenta con un portero y con un sistema de turnos para hacer rondas en el recinto día y noche. Y respecto de las medidas de seguridad y prevención de riesgo, el Centro cuenta con un Plan de Prevención, que realiza simulacros de evacuación en caso de incendio, terremoto o conflicto interno. Los funcionarios cuentan con implementos de comunicación y claves para difundir las órdenes en cada situación de riesgo (radio).</p> <p>El Centro cuenta con un vehículo propio, que es un furgón, el cual es absolutamente insuficiente pues este incluso debe llevar los niños y niñas a los respectivos colegios.</p> <p>Respecto del equipamiento computacional este solo existe para los funcionarios técnicos y administrativos. Los niños no cuentan con computadores.</p> <p>Cuentan con un plan anual de manejo de los extintores y se realizan talleres de capacitación para el personal. Existe una revisión semanal de los extintores.</p> <p>Hay sobrepoblación en el Centro, ya que tiene una capacidad para 70 NNA y recibe entre 90 a 100 NNA, por lo que riesgos por conflictos internos son muy altos (actualmente hay 96 NNA).</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <p>Los NNA requieren contar con computadores para hacer tareas y comunicarse con sus amigos y además adquirir el manejo del lenguaje computacional, es para cada NNA una herramienta de trabajo y de estudios que le ayudará a superar sus propias dificultades.</p>						

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

El Centro opera a través de Chile Compra para realizar la adquisición de implementos de aseo para la lavandería y el aseo personal de los NNA. El resto de los implementos de aseo del Centro los provee la misma agencia externa de aseos. Los niños cuentan con todo lo necesario para su aseo personal y los tíos y tías de trato directo son los encargados de crear hábitos de higiene personal y de autocuidado en salud.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		1
Existen encargados de caso por niño	x		1 En./ 12 a 18 NNA

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

Se han realizado capacitaciones cortas a los educadores sobre el manejo conductual de los NNA, y han participado de seminarios y cursos talleres que ha realizado el SENAME, pero sin certificación.

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

SI. Han recibido capacitaciones en primeros auxilios de parte de la Mutual de Seguridad, pero no en el último año.

<p>Comentarios de lo Observado: La persona encargada de estadística hace el ingreso del NNA al sistema SENAINFO y luego lo deriva a conversar con la psicóloga o trabajadora social de la dupla. En general se observa una infraestructura antigua, pero con muchas mejoras. También se observa un buen clima laboral y dedicación de los encargados para velar por el buen funcionamiento del Centro.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Realizar capacitación de primeros auxilios y resucitación sobre todo porque el personal va cambiando y es necesario refrescar los conocimientos al respecto, para poder actuar ante cualquier emergencia. 2. Controlar con mayor rigurosidad la sobre población del Centro, ya que las dependencias no están pensadas para más de 70 NNA. Lo mismo que la dotación del personal es insuficiente cuando los números de NNA sobre pasan lo establecido.</p>

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). Personal y NNA conocen las normas de seguridad, mediante talleres formativos y además a través de simulacros que realizan con la Mutual.	x	
<p>Comentarios de lo Observado: En las carpetas se observan claramente los distintos momentos que viven los NNA dentro del Centro. En los primeros 30 días el equipo técnico realiza el diagnóstico. Luego los NNA tienen diversos planes de permanencia. Algunos egresan en 3 meses, otros en 6 y otros en 8 meses y para cada caso existe un plan específico, para poder egresar a casa con su familia o familiar cercano, o a la red SENAME. Los NNA no permanecen por varios años en este lugar. Los trabajadores sociales y psicólogos conocen y manejan la información de los NNA, aparte de llevar las carpetas al día.</p>		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Todos son enviados desde Tribunales. Ingresando por orden de carabineros o por vulneraciones detectadas en el hospital, Oficinas de Protección de Derechos de Infancia (OPD), DAM y otras instituciones desde la red de la Infancia.

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, existen procedimientos establecidos de derivación a salas por edad y género. El encargado de estadísticas es quien se encarga de la recepción del niño, designando una dupla psicosocial y casa respectiva.

Luego la dupla le da la acogida, y es llevado a enfermería para hacer un chequeo médico. Luego el encargado de turno es quien lo deriva a la casa que le fue designada, haciendo el traspaso a la educadora que este en el momento 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?

Dependiendo de la casa que le fue designada es el educador que le corresponde al niño, quien realiza el proceso de integración con el resto de los compañeros. Adicionalmente la dupla psicosocial es la encargada de evaluar al niño y realizar el proceso de seguimiento desde su ingreso, apoyando su proceso de integración.

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?

Cada niño al momento de ingreso le es entregado la información del funcionamiento del hogar, a través de la rutina que va viviendo. Este proceso está a cargo de la dupla, educadora y encargados de la unidad pedagógica. Es importante recalcar, que esta rutina se encuentra de forma física para los profesionales que integran el equipo, y fue mostrada a los evaluadores.

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, tal como se menciona en las preguntas anteriores, los niños al momento de ingreso, se les da a conocer dupla psicosocial, la educadora y el resto de los profesionales que trabajan en el centro.

En los días posteriores al ingreso, se les dan posibilidades de actividades a realizar dentro del centro, según los intereses. Pero como gran parte de los niños asisten al colegio, estas actividades no son de forma permanente, y están más que nada en función de los horarios donde se encuentra la mayor cantidad de niños.

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?

En caso de que el niño no comprenda fácilmente esta información es la psicóloga que se le asignó a su ingreso quien se encarga de explicarle la información de manera adecuada a sus características.

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

La rutina y normas de visita se encuentran disponibles de forma física para los padres o responsables de los niños, y es entregada al momento que se acercan al centro, si es que lo requieren. Además está de forma visible a la entrada del establecimiento.

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

Al momento de ingreso el encargado de estadísticas es quien se encarga de la recepción del niño, designando una dupla psicosocial y casa respectiva según la edad y género del niño.

Desde ese momento se activa la red de salud y familiar, en la cual la dupla se encarga de buscar los antecedentes del niño y buscar a los padres y otros referentes familiares, con el fin de recolectar sus antecedentes y hacer un diagnóstico psicosocial.

La psicóloga adicionalmente comienza a hacer evaluaciones del niño y en conjunto con la educadora acompañan en el proceso de adaptación. Evaluando como se integran al grupo, como van los procesos alimenticios, entre otros.

Comentarios de lo Observado:

- La rutina y normas de visita se encuentran disponibles de forma física (a través de un documento escrito) para los padres o responsables de los niños, y es entregada al momento que se acercan al centro. Además está de forma visible a la entrada del establecimiento.

- El centro no cuenta con apadrinamiento.

Recomendaciones:

La comisión no tiene recomendaciones que hacer.

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?

Debido a que la dupla debe realizar un diagnóstico dentro de los primeros treinta días de ingreso para lograr una evaluación integral, se realizan visitas domiciliarias, entrevista a la familia y al niño, se establece contacto con la red local. Todo con el fin de lograr obtener antecedentes previos del niño, como nivel educacional, salud y antecedentes familiares previos.

A los niños adicionalmente a la observación de su proceso de integración, se les realizan test como el WISCIII, prueba gráfica, hora de juego y en algunos casos el CAT-A.

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 establecido, pero si trabajan con plazos definidos, en los cuales cumplen con realizar un completo diagnóstico psicosocial y un plan de intervención individual.

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios de lo observado.

Recomendaciones:

Establecer protocolos definidos por escrito, con el fin de estandarizar los procesos.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

En conjunto por la dupla compuesta por trabajador social y psicólogo, se incorporan las distintas aristas de la atención. El plazo para tener confeccionado el PI es de 30 días. En ese plazo debe estar trazada la intervención a nivel familiar, escolar, físico y psicológico.

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

Se trabaja en red, para el trabajo individual y familiar es la dupla quien se hace cargo. Pero para reparación especializada se debe recurrir a apoyos externos. Por ejemplo ■■■■, un niño abusado sexualmente está siendo atendido por psicólogos expertos en esta temática.

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?

Se realizan entrevistas a los familiares, ya sea en la visita domiciliaria o en el centro. Se contactan las redes, como colegio, OPD, consultorio y distintos programas atinentes a las necesidades que los jóvenes y niños manifiestan. Se realiza evaluación psicológica al niño/a y a sus familiares, cuando estos últimos presentan patologías severas, son derivados también a tratamientos especiales externos.

Los objetivos se modifican cada cierto tiempo de acuerdo a su alcance específico o no, se trabaja con objetivos a alcanzar y acciones para el logro. Todas las acciones deben ser ejecutadas.

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

Existen objetivos universales, que todos los usuarios comparten, por ejemplo "Interrumpir la vulneración de derechos" o "mejorar la calidad de vida". También existen objetivos específicos que tienen mayor relación con la auto-estima, reparación, tratamiento de disfunciones conductuales, buscar residencias definitivas o incluso, retomar la escolarización.

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?

Hay diagnósticos que hacen más complejo el trabajo por parte de la dupla pues existen patologías o disfunciones severas, en los casos que no es así, el trabajo está orientado a capacitar o habilitar a los padres para que estos retomen en mejores condiciones y cuanto antes su rol parental.

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

1 mes es el plazo fijo para que estén establecidos los objetivos.

Comentarios de lo Observado: No hay comentarios de lo observado.
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Sí, se evalúan a las familias, y aunque no existe un protocolo de atención familiar, el Plan de intervención incorpora las acciones para lograr los objetivos trazados en cuanto al núcleo familiar.

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

Habiendo recursos pesquisados en la familia se trabaja con ellos para potenciarlos y así promover el regreso de los niños/as a sus hogares. La dupla es la responsable del contacto con las familias. De hecho, el 50% de los niños/as egresa normalmente retornando a su familia de origen o familiar más cercano.

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

Consiste en realizar todas las acciones necesarias en pos de que el niño/a retorne a su hogar, estando todos los integrantes del sistema, en mejores condiciones, con más y mejores herramientas para manejar los conflictos.

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

Son muy pocos los que están en evidente situación de abandono. Ellos siempre cuentan con el rol muy protagónica de las tías. El trabajo también se orienta a incorporar en el proceso del niño a algún tercero significativo.

Comentarios de lo Observado: No hay comentarios de lo observado.
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

El conducto regular es a través de las tías encargadas de casa, o a través de sus duplas.

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

No, la verdad es que no existe un protocolo establecido con estos fines.

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

Al final del proceso de diagnóstico, una vez formulado el PI, se le comunica al niño, se le explica detalladamente, se le pregunta su parecer e incorpora su opinión y gustos al respecto.

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

No.

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

A través de la educadora, ellos pueden llegar a quien lo deseen.

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, la ropa es de todos. El educador de hecho selecciona la ropa que cada niño/a usará y la deja en su cama la noche anterior. Solo el calzado es personal.

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

No, la plata es pesquisada y devuelta en alguna salida o egreso. Al igual que la ropa personal, celulares o mp3 con los que llegan al centro.

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

No.

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

Sí, en la entrevista de acogida se le explica el motivo, y una vez propuesto el PI también se conversa con ellos y sus familiares.

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

Sí. El día del cumpleaños todos saludan al niño, y pueden recibir visitas extra-ordinarias. Sin embargo, un sábado al mes se celebra el cumpleaños de todos los niños/as que ese mes cumplen años. Por ser tan masivo, ese día no se reciben visitas; es una celebración interna con las tías y educadoras.

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios de lo observado.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Hay 81 funcionarios y en el área técnica son 55.

Se entrevista a psicóloga subdirectora.

Los problemas más frecuentes de convivencia son las subidas a los techos (destrucción material, riesgos asociados, huida y abandono del sistema, etc.) y peleas típicas.

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

Se aplican los protocolos de procedimientos que existen desde 2009 los que hay que socializar constantemente.

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

Empiezan las peleas. Los profesionales se avisan a través de un radio transmisor para separarlos. Los de los techos es más complejo. Hay un protocolo de sujeción física y uno para la contención emocional. Intervienen primero las educadoras/res de trato directo y después las duplas. La idea es hacer un encuadre integrando a las duplas y educadores y personal de trato directo.

Los métodos se basan en manejo de refuerzos conductuales y estrategias de privación de beneficios.

A los conflictos se les da seguimiento. Hay figuras responsables sobre los acuerdos (encargados de las casas, las personas de turno en el momento).

Los conflictos de convivencia se resuelven buscando hacerlo cada vez más oportunamente. Se han mejorado los tiempos de reacción.

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

Se está trabajando en un manual de convivencia escrito, centrado en el refuerzo de conductas positivas (premios: salidas recreativas, celebración de los cumpleaños del mes. Castigos: retiro de privilegios). Se ha hecho participar a los educadores, discutiendo con ellos las estrategias.

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

La rutina actual se está reestructurando. Van más niños al colegio que el año pasado. Los que van al colegio se levantan a las 7 am. En la tarde la once es entre las 16:00 y 16:30 horas. Los niños van a 8 colegios distintos en el sector.

Hay un espacio de tareas para todos. Los que no van al colegio tienen talleres deportivos y escolares de nivelación y refuerzo.

Los que van al colegio en la tarde, en la mañana toman desayuno a las 9 am, almuerzan a las 12:00 y salen al colegio a las 13:00 horas. Regresan entre las 18:00 y 19:30.

La cena es a las 19:00 horas.

Los niños se duchan antes de la cena. Estos horarios se acomodan según las actividades y horarios escolares.

Después de la cena hay un círculo de conversación (con que te quedaste de lo sucedido en el día).

Se hace un termómetro emocional, lo bueno para los niños es que sea gráfico, que lo puedan ver.

También tienen espacios de TV y videos.

La rutina es supervisada por los educadores en cada casa, especialmente en la noche.

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.

La rutina busca promover la autonomía del niño. Se está en un proceso de modificación en esa dirección. Se realizan talleres socioeducativos (10 tipos) busca instalar habilidades sociales y de autonomía, son electivos y los niños van rotando. Los niños hacen sus camas (el aseo es realizado por una empresa externa). Según las edades se les enseña a usar el cuchillo en la comida, pero siempre con el temor de que pueda ser un arma. Eso tiene que compatibilizarse y controlarse.

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.

Por el rango etario (hay hasta 12 años de edad y hay un solo niño de 14 años que está para no separar a los hermanos) la vida independiente no es un objetivo todavía (la pregunta no es clara en relación a lo que se debe entender por vida independiente).

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

Después de almuerzo hay una hora de reposo y a esa hora ven TV. Eso se está revaluando porque a esa hora es cuando se suben a los techos y es urgente rediseñarlo.

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.)?

Actividades fuera del centro.

Tienen salidas programadas, por ejemplo el próximo domingo tienen una salida a un museo. Sábado y domingo tienen cultos de distintas iglesias. A la mayoría le gusta el culto evangélico. Participan en talleres artísticos (música, batucadas) en una iglesia próxima. Algunos participan en talleres en el colegio y salidas deportivas. Se ha previsto realizar un taller de patinaje. Se está programando.

Desde enero existe un equipo directivo nuevo con una larga experiencia con este tipo de situaciones pero en otro tipo de instituciones. La mirada externa de ambos- comparativa- con sus experiencias anteriores- ha sido muy útil, pues ha permitido detectar nudos críticos. Desde Sename se ha avanzado en establecer protocolos escritos y de esta manera regular muchos procedimientos que eran prácticas no documentadas. Eso permite unificar las disposiciones y procedimientos de todo el personal que trabaja en el centro.

Comentarios de lo Observado:

La intervención debe estar orientada a brindar al NNA las herramientas necesarias para dotarlo de autonomía progresiva.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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?**

Hay una unidad de enfermería (una kinesióloga y 3 auxiliares de enfermería). Al ingreso y reingreso se hace un chequeo general (lesiones, higiene) y se gestiona la inscripción en el consultorio N° 5 para que se haga una evaluación médica. La atención de especialidad se realiza en el hospital San Borja.

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

La ficha interna de salud registra todas las evaluaciones y atenciones en el centro y las derivaciones y referencias externas y se encuentra en la enfermería. Tienen ficha de salud en el consultorio.

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

Existen protocolos de derivación, pero el centro funciona con un conjunto de protocolos para las intervenciones en general, planes de intervención; registro de intervención; protocolo técnico de indicadores de logros; hay también protocolo de egreso y pre-egreso y de búsqueda en caso de huida; protocolos de derivación; documentos técnicos y referidos a la vida independiente y autonomía de acuerdo a su edad.

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

Si todos los niños están inscritos en el consultorio.

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

Los motivos más frecuentes de derivación de salud se derivan de los trastornos neurológicos o psiquiátricos (algunos llegan con indicaciones de tratamiento). Hay un plazo al ingresar para detectar e identificar los cuadros mas complejos. Hay 2 niños en estudio y muy pocos con diagnóstico (no más de 5). Hay una dificultad por la edad de consolidar los diagnósticos, especialmente los psiquiátricos. En muchos casos a pesar de los trastornos conductuales que presentan, como son chicos, los diagnósticos son evaluados con cuidado. Con todo hay niños con trastornos conductuales que están en tratamiento. Hay 4 niños con trastornos neurológicos severos.

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.

Los niños reciben atención de salud completa y atención dental en el consultorio. Todo se encuentra protocolizado y documentado.

El centro se define como un eje de reparación para el daño y vulneración de derechos de los niños.

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?

Formación sobre salud preventiva, alimentación educación sexual, etc. están programados para la próxima semana y meses. Hay talleres de higiene y autocuidado, "sonríe sanamente". Se promueve vida y alimentación sana y saludable, y actividades de deporte. Estos talleres son realizados por estudiantes de 5 año de psicología de la U Autónoma supervisados por el centro.

Los educadores deben participar en estos talleres.

Existen procedimientos claros y protocolos para vacunas, dieta y nutrición (hay una nutrióloga en el centro).

En cuanto a la salud sexual se realizan talleres de autocuidado para la prevención de abusos.

Sobre el sida y enfermedades de transmisión sexual hay un control especial en los casos que se sospecha de que sean portadores.

Sobre la salud: falta que la información de salud de cada niño sea conocida por los educadores, no solo por la dupla. La idea es entrenarlos para que esta información sea útil en la relación con los niños. Se requieren más educadores sin quitar personal en otros ámbitos.

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

Los niños con necesidades especiales no solo son acompañados sino que se buscan formas de tratamiento apropiadas y de integración. Por ejemplo hay un niño con autismo de 13 años, pero sus logros de desarrollo solo le permiten estar con los más chicos (se le lleva a actividades de tratamiento). Los psicólogos trabajan en dupla y definen la orientación y manejo.

"Se hace lo posible, lo mas que se puede".

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

En la ficha interna de salud se lleva un registro de todos los medicamentos que se les administran a los niños.

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:

Un niño que se arrastra por el piso se encuentra en la enfermería. Será trasladado a San Francisco de Batuco por orden de ingreso del tribunal a ese lugar (tiene numerosos diagnósticos asociados). Hay preocupación sobre el destino de ese niño. Se le observó en la enfermería y es un caso con una enorme dificultad de integrarse a alguna rutina no individualizada, exigiendo dedicación de más de una persona para su cuidado.

Informan que se está trabajando con Sename en la protocolización de todos los procedimientos que se realizan en el centro. Que no existan procedimientos escritos no significa que no existan prácticas regulares, permanentes y estables sobre los ámbitos marcados con un NO.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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?

Las comidas que comen los niños son las mismas que comen los funcionarios y todos los NNA coinciden en que la comida es buena, de buena calidad y atractiva. La cocina estaba limpia. La comida que más les gusta es pollo con papas fritas.

Hay una minuta semanal de Sename que define las comidas y las colaciones, que se hace con criterios de talla y peso. Hay niños con programas específicos de alimentación (dieta) lo que se prepara y controla por la unidad de alimentación.

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?

Hay pocos con sobrepeso. Los niños se rehúsan a comer garbanzos.

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios de lo observado.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	51
---	----

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	45
TOTAL NNA EN EL CENTRO	96

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

59.

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

51, ya que 8 se encuentran suspendidos.

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

37; 8 llevan menos de un mes en el centro, por lo que aún no se les ha podido asignar a un colegio; 5 por problemas conductuales; 5 en espera de audiencia; 19 en espera de vacantes dentro de un colegio.

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, la carpeta contiene toda la información y está en manos de la asistente social designada.

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, acorde a sus aptitudes y edad. Aun así existe poca oferta de establecimientos educacionales y vacantes para los niños. En particular, los niños van a 8 establecimientos distintos, pero no cuentan con oferta para niños con problemas en el aprendizaje, ya que si bien hay un establecimiento en Maipú, no tienen disponibilidad de vehículo para transportar a los niños.

Dentro de los ocho establecimientos se considera uno para niños autistas y uno para niños con problemas de audición.

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

Las tareas son realizadas en las piezas donde cuentan con un espacio para estudiar y que también es utilizado para actividades recreativas. En esto los ayudan las educadoras y la unidad pedagógica, en función de la dificultad de las tareas.

Se cuenta con un stock de libros y un computador que sirve para que lo niños más grandes hagan sus tareas, prestándoles material a los niños.

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

A través de donaciones y compras, los que son asignados a cada niño según la talla. Además de mochilas.

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?

A los actos y reuniones de apoderados tratan de ir los de la unidad, ya que en algunos casos los padres han intentado llevarse a los niños. Para facilitar el proceso, el colegio los llama a una reunión personalizada donde se le informa sobre varios niños a la vez, considerando que son cuatro dentro de la unidad y los niños están repartidos en ocho establecimientos diferentes.

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?

Dentro del establecimiento hay rutinas recreacionales preestablecidas, que comienzan a las 9 am para los niños que no están asistiendo al colegio o tienen jornada en las tardes. Los niños participan según sus intereses y preferencia.

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?

Los niños que tienen necesidades especiales, se les realizan actividades personalizadas, en particular mencionan el caso de un niño que es diagnosticado con autismo, por lo que se le hacen actividades dentro de la unidad, acorde a sus necesidades.

Comentarios de lo Observado:

- La rutina de la unidad pedagógica se encuentra disponible de forma física para los profesionales que integran el equipo, la que fue mostrada al equipo evaluador.

- Actualmente los niños van a 8 establecimientos distintos, pero no cuentan con oferta para niños con retraso en el aprendizaje. Dentro de los ocho establecimientos se considera uno para niños autistas y uno para niños con problemas de audición.

- Se menciona que en la semana les van a llegar 4 computadores de una donación de particulares.

Recomendaciones:

Sería recomendable habilitar un parte de la unidad pedagógica como biblioteca, ya que no hay un proceso sistemático de préstamo de libros.

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?

Cuando hay un reclamo por parte de los niños se conversa con el niño y si es necesario se conversa con la psicóloga. También existe un libro de reclamos en la portería para las familias.

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?

El centro no tiene abogado, y cuando se necesita se solicita a la Dirección Regional de Sename.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
	x	

A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas		
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	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 observaciones.		
Recomendaciones: Establecer procedimientos más definidos para los reclamos.		

Seguridad

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

Plan de emergencia para incendios y temblores, acudir a zonas de seguridad con encargados de áreas.

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

Marzo 2012: Simulacro nocturno, participan todos los profesionales, administrativos, niños y niñas, incluso con visitas.

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

Informe con respecto a la red seca en noviembre de 2011.

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

El encargado de seguridad realiza una revisión de extintores, electricidad, agua, red seca, es decir, se preocupa de que todo este 100% en funcionamiento. Lugares seguros la cancha y casa 3.

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

Si mensualmente.

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 existe.

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

Los niños se han interiorizado con respecto a las salidas de emergencia y el recurso humano también.

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

Sólo una entrada.

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

42-43. Están vigentes en su revisión. Se cargaron en noviembre de 2011. En junio se realizará una revisión visual.

Comentarios de lo Observado: No hay observaciones.
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

*La niña entrevistada no va al colegio. Hace un mes que llegó al Centro y piensa que pronto va a volver a asistir a clases, va en 5º básico. Por ahora se ha visto los dientes con un dentista en el consultorio y ha sido cuidada por temas de resfrío.

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

Las tías de trato directo la acogieron y son muy amigables con ella.

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

Las tías de la casa y las duplas le informaron sobre las normas de funcionamiento del Centro.

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

La niña expresa que se ha sentido querida y respetada, aunque extraña mucho a su mamá. Le cuesta despedirse de ella cuando la ve y siente que su mamá llora mucho, aun no sabe porque razón está en este Centro. No sabe y no comprende el por qué fue internada.

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

Cuando ella necesita algo, o no le gusta determinada situación ella se comunica con las tías de trato directo. Ella dice que les tiene confianza.

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

La niña dice que le gusta tener actividades con las tías de trato directo. Le gusta pintar y dibujar.

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

No la han castigado aun.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta, se peina, toma leche, va al patio, luego almuerza. Y con sus amigas se come el postre en el patio, luego ve películas en la TV. Dibuja, sale al patio, toma once, ve Tv sale al patio, y luego cena y a dormir hasta el próximo día.

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

Desayuno- almuerzo – once – cena – colación de la noche.

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

La niña dice que las tías de trato directo son quienes escogen la ropa que se pondrán ellas. No puede escoger lo que se quiere poner.

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

La niña no usa dinero ni celular. Su mamá la visita casi todos los martes y jueves.

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

Las tías de trato directo le conversan sobre los hábitos de higiene.

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

Como la niña solo lleva un mes ella habla de lo que le han contado y dice que parece que se celebran los cumpleaños todos los meses, el 18 de septiembre, el 21 de mayo la Navidad y el año nuevo.

Comentarios de lo Observado:

La niña demuestra alrededor 15 a 16 años pese a tener solo 11. Le cuesta comprender el por qué está en ese lugar.

No sabe expresar que o cuáles son las cosas que no le gustan del Centro. Lo que ella mas siente es no estar con su mamá y en el antiguo colegio de donde ella vivía en Isla de Maipo. Justo esta tarde

su mamá no la podrá visitar por tener que hacer trámites, por eso se siente triste.

Se siente bien acogida y querida por las tías.

Recomendaciones:
 1. Los NNA deben saber y conocer su propia realidad y sobre todo saber las razones por la cuales se encuentran en el centro. Aunque sea compleja la situación, para la niña lo más complejo es no saber qué fue lo que hizo que ella esté en el centro y no con su mamá.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

Si, se sintió apoyada por las educadoras. Tranquilizándola y conteniéndola en su proceso de integración.

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

Cuando llegó se le informó de las reglas básicas de funcionamiento y las reglas de la institución.

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

Ella dice que si se ha sentido querida, respetada y valorada, durante su estadía en el centro (lleva recién un mes).

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

En caso de necesidad de reclamar algo sobre el funcionamiento, puede hablar con su educadora o encargada de sala, o sino ir directamente donde la asistente social. Ella hace mención a que su asistente social y su psicóloga están con licencia por lo que no sabría a quien dirigirse.

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

Lo mejor son las compañeras y tener el apoyo de las tías. No hay nada malo.

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

Si se les informa. En general los castigos son que no pueden salir al patio por un día, y si es tarde se bañan y van a acostar.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

9:00 se levantan y le dan desayuno.
10:00-13:00 Tienen actividades lunes y jueves, sino pueden ver tele o salir al patio.
12:00-13:00 almuerzan. Pueden comer el postre en el patio y salir a jugar.
16:00 onces
19:00-20:00 cena
21:00-22:00 HORA DE ACOSTARSE

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

Cinco veces: desayuno, almuerzo, onces, cena, colación antes de dormirse y si encuentra que es suficiente. Dice que no queda con hambre.

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

No, la ropa es designada según talla y no es individualizada.

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

No pueden manejar dinero dentro del centro, ni tampoco celulares.

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

No (lleva sólo un mes).

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, lo último que celebraron fue el cumpleaños de dos compañeras. Se compro dulces y las tías les dieron regalos a las cumpleañoseras, además hubo torta y se prepararon especialmente completos.

Comentarios de lo Observado:

La niña entrevistada tiene 11 años y lleva recién un mes en el centro, por lo que aún no ha sido incorporada a un establecimiento educacional.

Ella reporta que la ropa de calle no es personal. (a diferencia de lo reportado por la unidad pedagógica en cuanto al uniforme).

Recomendaciones:

Sería recomendable que cuando la asistente social o psicóloga estén con licencia, se designe a un reemplazante, dejando en claro para el niño y familiares quien está a cargo.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES**

CREAD PUDAHUEL

FECHA DE LA VISITA: 04/06/2012

HORA INICIO: 15:45 horas

HORA TÉRMINO: 17:50 horas

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
José Ramón Gutiérrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	
Macarena Currin Letelier	Directora Ejecutiva Fundación Rodelillo	Representante de colaborador acreditado	
Francisca Lewin Urzúa	Fundación Paternitas	Representante de la sociedad civil	
Elizabeth Lira Kornfeld	Universidad Alberto Hurtado	Representante del mundo académico	
Francisca Moreno Montealegre		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
		Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

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

Comentarios de lo Observado:

Respecto de los dormitorios, se observa limpieza, y un adecuado equipamiento de las camas; los dormitorios son comunes para grupos de 20 o más niños o niñas. Los espacios para guardar las pertenencias de los niños y niñas son escasos y de reducidas dimensiones.

El comedor, queda distante de la cocina y aun más distante de los comedores de las casas donde habitan los grupos de niños y niñas. En consecuencia, han adoptado diversas estrategias para facilitar el traslado de los alimentos a las casas.

En general la infraestructura es antigua y hay sistemas que deben ser cambiados, como lo que es la eliminación de agua de los baños. Hay humedad. Algunos pisos se ven dañados y necesitan ser cambiados. La pintura se ha ido renovando, aun faltan áreas completas que requieren volver a pintarse (la cocina, bodega y lavandería).

En relación a los baños, estos son limpios y cuentan con agua caliente y se ubican cercanos a los dormitorios de los niños y niñas, pero son todos comunes, no hay privacidad para que los niños y niñas puedan bañarse o hacer sus necesidades. La jefa administrativa dice que hay razones conductuales que cuidar, por eso los baños no pueden ser privados.

Respecto de los espacios para el esparcimiento cuentan con 2 canchas, un gimnasio, una plaza interactiva y un teatro. Las casas donde habitan los niños y niñas cuentan con una TV. Las áreas verdes son muy escasas.

En relación a la calefacción se observa una estufa por casa. En general el recinto es amplio, y la calefacción es insuficiente aunque se nota un esfuerzo y preocupación de parte de los funcionarios por mantener los espacios calefaccionados, cierran puertas, sin embargo, sigue siendo insuficiente. Y en verano es lo contrario, altas temperaturas imposible de regular. De igual modo se observa que

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>faltan algunos vidrios.</p> <p>En relación a la vigilancia, el Centro cuenta con un sistema de turnos: un portero y tres coordinadores que rondan el recinto durante el día y la noche. No cuentan con cámaras de vigilancia. Lo que actualmente tienen, no cubre las verdaderas necesidades de vigilancia para los niños y niñas.</p> <p>Y respecto de las medidas de seguridad para enfrentar emergencias como terremotos, incendios y otros, cuentan con un Plan de Emergencia con Brigadas y turnos de emergencia, durante los siete días y las 24 horas. Este es uno de los ámbitos que está muy desarrollado por el Comité Paritario.</p> <p>En relación a los vehículos, el Centro cuenta con uno propio y con los servicios externos de otro, de todas formas se les hace insuficiente por la cantidad de trámites, compras y gestiones que deben realizar. Los niños para ir al colegio en general se trasladan caminando, porque los establecimientos están a no más de cinco cuadras (en este momento hay solo 26 asistiendo al colegio).</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar los sistemas de calefacción. 2. Se requieren cámaras de vigilancia a la brevedad, el recinto es muy grande y los funcionarios no logran cubrir todos los puntos de riesgos. 3. Es urgente que los NNA cuenten con computadores para realizar tareas o aprender a manejarse en el mundo de la computación. 						

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?

Con el presupuesto aseguran la compra de útiles de aseo para la infraestructura, y el aseo personal de los niños y niñas. Compran de forma trimestral o semestral dependiendo del elemento que se requiera. Cuentan con detergente, cloro, desinfectantes de pisos, lavalozas, y los niños y niñas con jabón, shampoo, acondicionador, pasta de dientes, toallas higiénicas. Estos elementos se manejan con un protocolo de uso estandarizado para todo el Centro. Y cada casa recibe un stock de útiles de aseo que los encargados deben administrar.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro*	x		*
Existen encargados de caso por niño	x		1/10 NNA

*El Centro cuenta con una unidad de Estadística y Acogida de los niños y niñas.

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

Se han realizado capacitaciones tanto al personal técnico como administrativo, en Prevención de Riesgos, Trabajo en Equipo y cursos de contabilidad básica vía e-learning; estos últimos con certificación.

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

El Comité Paritario posee una planificación de cursos destinados a la prevención de los diversos riesgos. Pero aun no han recibido una capacitación para todos en Primeros Auxilios, aunque hay una Enfermería que está en condiciones de realizar este tipo de acciones en casos de emergencia.

<p>Comentarios de lo Observado: Se observa preocupación por la mejora continua del Centro. La persona que respondió la entrevista lleva 12 años y tiene elementos de comparación en todos los aspectos.</p>
<p>Recomendaciones: Capacitar a todo el personal técnico y administrativo en Primeros Auxilios y técnicas de resucitación.</p>

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>Sí, se realizan simulacros. El centro cuenta con un comité de Seguridad y con Brigadas de Seguridad compuestas por funcionarios técnicos y administrativos. Los NNA no son parte de estas brigadas. Los NNA conocen las medidas. Sería interesante consultarles que ideas se les ocurren a ellos para enriquecer lo que actualmente maneja el Centro, desde la mirada de los niños y niñas.</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: El registro de visitas de portería fue analizado al igual, que cinco de las carpetas de los NNA al azar. En ambas situaciones, todo se encontraba al día. Se conversó con una dupla al respecto. Las carpetas cumplen su función y contienen toda la información de los NNA. Los cinco casos observados son de alta complejidad y de difícil pronóstico. Todos ellos con anterioridad fueron atendidos por otros programas de la red Sename. Se observa que este equipo profesional tiene una vocación especial con los niños y niñas que atienden, además de una comprensión de la prevención de una forma muy concreta desde la familia y de forma integral.</p>		
<p>Recomendaciones: Sería de gran ayuda para SENAME, y todas las organizaciones colaboradoras escuchar la voz de los profesionales de este Centro analizando qué pasó en los programas anteriores por los que pasaron los NNA, y que no lograron resolver los problemas de forma sustentable y sostenible para los niños y niñas.</p>		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Todos son derivados desde Tribunales. Ingresando por partes de carabineros o por derivación directa desde tribunales. Todos los niños que están en el centro son por protección.

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

Sí, existen procedimientos establecidos de derivación. Al ingreso entran a una oficina de acogida, donde hay una asistente social que realiza un diagnóstico y evalúa a que perfil corresponde y en función de eso le designa una casa (son cuatro casas; dos de niños y dos de niñas, y se reparten según grado de agresividad y complejidad del caso). Adicionalmente se les deriva a enfermería y se hace contacto con la familia para informarles que el niño o niña se encuentra en el centro. Luego se les asigna una dupla psicosocial y según la casa es la educadora o tía que les corresponde.

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

Este proceso lo realiza la dupla psicosocial que se encarga de evaluar al niño y realizar el proceso de seguimiento desde su ingreso, apoyando su proceso de integración. Dependiendo de la casa que le fue designada le corresponde un educador distinto al niño. Pero la figura de apoyo y referencia la cumple principalmente el psicólogo y asistente social.

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

Si, los educadores hacen un proceso de inducción para informar sobre el funcionamiento del centro. El proceso está a cargo de la dupla, educadora y supervisores de las casas.

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 comparta?

Si, tal como se menciona en las preguntas anteriores, los niños al momento de ingreso, se les da a conocer dupla psicosocial, la educadora y el resto de los profesionales que trabajan en el 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?

En caso de que el niño no comprenda fácilmente esta información es la psicóloga asignada a su ingreso quien se encarga de explicarle la información de manera adecuada a sus características.

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

La rutina y normas de visita dependen de la casa que les fue asignada, y está disponible para padres o familiares que lo requieran.

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

Al momento de ingreso, hay un encargado de acogida que lo lleva a enfermería para realizar un chequeo de la salud del niño o niña, y se le designa una dupla psicosocial y casa respectiva según género y grado de complejidad del caso, a la que es llevado luego de la evaluación y se le presenta a la educadora.

Durante el segundo día se les presenta a la dupla y comienzan a integrarse a las actividades que se ofrecen dentro de las casas. Dentro de este periodo el asistente social y psicólogo se encargan de recolectar los antecedentes del niño y buscar a los padres u otros referentes familiares, con el fin de recolectar sus antecedentes y hacer un diagnóstico psicosocial. En conjunto con esto se realizan procesos para facilitar la integración del niño al centro.

Comentarios de lo Observado:

- Son cuatro casas; dos de niños y dos de niñas, las que se reparten según grado de agresividad y complejidad del caso.

- Se hace mención a protocolos pero no es posible obtenerlos tangiblemente.

- Las casas no cuentan con condiciones de limpieza del todo apropiadas, por lo que hay fuertes olores a mal aseo de los baños.

Recomendaciones:

Mejorar las condiciones de limpieza del hogar.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Se les realiza una evaluación integral en términos de salud, psicosocial y capacidades parentales. La dupla se encarga de actuar como mediador entre la familia y el niño(a), realizando un programa de intervención individual, acorde a lo detectado en el diagnóstico.

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?

A los veinte días desde el ingreso del niño se entrega un diagnóstico a tribunales, y a las treinta días ya es elaborado un plan de intervención acorde a las necesidades.

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

Establecer protocolos definidos por escrito, con el fin de estandarizar los procesos.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

El plan de intervención es diseñado por la dupla psico-social, compuesta por un psicólogo y un trabajador social.

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

Se responde a las necesidades de los jóvenes abordándolo psico-socialmente. Por ejemplo el trabajador social se encarga del trabajo con redes y familia, así como el/la psicólogo/a – dependiendo de la complejidad- atiende al joven 1 o 2 veces por semana. Existe un plan de intervención más o menos tipo, que contempla el desarrollo del niño; del niño con su familia y del niño con la comunidad.

Un ejemplo sería el caso de [REDACTED], quien presentó conductas disruptivas y consumo problemático, sociabilización callejera y fue derivado de Ágora por problemas familiares. Se trabaja en conjunto con el PIE de Pudahuel, complementando todos los planes de intervención: Ágora, PIE y CREAD Pudahuel, y de este modo evitar la sobre-intervención.

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?

Coordinar a los distintos programas, por ejemplo [REDACTED], el caso anterior, está siendo intervenido en COSAM, CESFAM, también va al colegio, entonces es complejo la cantidad de entes involucrados en la atención de los niños. Por ello es que el rol de la dupla es coordinar. Los PII y sus objetivos son analizados cada 3 meses, y ahí se estudia su modificación.

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

-Con sí mismo: Favorecer proceso de resignificación. -Con la Familia: Fortalecer los roles protectores (trabajo con la madre). -Con la Comunidad: Integrar atención bio-psico-socialmente, entre salud, Colegio y CREAD Pudahuel.

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 hay figuras se trabaja fuertemente por fortalecer sus roles, complementariamente con otras redes; la mayoría de los chicos/as son derivados a otras redes más especializadas en su atención. Se focaliza en potenciar los aspectos mejorables. La dupla informa al Tribunal sobre la situación familiar, aunque la atención que brinda CREAD Pudahuel centra sus esfuerzos en el trabajo individual.

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).

Siempre se trata de buscar familiares, aunque la realidad es que en la mayoría de los casos de CREAD PUDAHUEL los niños/as cuentan con escasas redes familiares y las tías educadoras de cada casa terminan siendo siempre el referente significativo más cercano.

Comentarios de lo Observado:

Los niños participan en 2 o 3 programas paralelos, lo cual aun siendo coordinado por las duplas, arriesga entorpecer la profundidad de la intervención. Las duplas tienen muchísimo trabajo en coordinar, lo que ciertamente dificulta su capacidad para atender individualmente.

Recomendaciones:

1. Las duplas terminan realizando trabajo administrativo orientado a la coordinación, siendo que su función esencial debiera estar encausada hacia la atención de los jóvenes y sus familias. Por más que el trabajo en red sirva en muchos casos para tratar temas paralelos atinentes a la historia de un niño, por el bienestar de los menores, no nos parece recomendable tanta "fragmentación" de la intervención. En ese sentido, sería recomendable a cada dupla incorporar personal administrativo.

Proceso: Intervención con la familia.

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

El protocolo de atención familiar contempla una entrevista de acogida; visita domiciliaria y una entrevista de intervención familiar. En caso de necesidad, las familias son derivadas a las redes con las que se cuenta o aquellas que el servicio público dispone.

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?

En general el vínculo con la familia depende del/la trabajador/a social, pero es responsabilidad es de la dupla. Toda la atención que el joven recibe está orientada a su re-incorporación a su núcleo familiar y se hace hincapié en esto a los familiares de los niños.

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

Es integral, aunque se orienta principalmente al bienestar del niño.

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

Cuando se han agotado todas las alternativas y medios, porque hay muchos niños institucionalizados, algunos desde los 5 años, se hace todo lo posible para que reciban visitas, aún cuando sea de algún tío o profesora de una Institución previa.

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

El trabajo individual, y con los mayores, está orientado a eso. Existen talleres en general para todos, con el fin de promover distintas habilidades y aunque son implementados desde distintas aristas, a la larga están enfocados a promover la autonomía e identidad personal.

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

Como mecanismo formal no hay. Las reglas son establecidas generalmente. La dupla estudia caso a caso y de acuerdo a sus necesidades se estudian las “excepciones” o flexibilidades.

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

Hay niños que estudian afuera, con ellos se negocian los permisos de acuerdo a su comportamiento, y es así como si alguno quiere salir después de clases a realizar alguna actividad, luego de hablarlo con su dupla, se estudia la posibilidad de otorgar el permiso.

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

No, aunque los niños se muestran satisfechos con la alimentación que se les brinda.

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

No hay psicopedagoga dentro del centro. Los que requieren atención personalizada van a colegios especiales o se cuenta con recursos externos especiales para la atención que requieren. Por ejemplo, hay una niña que es no vidente, y a ella claramente se le ha realizado un PII más especializado en las temáticas relacionadas con su realidad física.

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

Sí. La mayoría de las veces los accesorios son traídos o encargados a quienes les visitan. Cosas más excepcionales se manejan con la tía de cada casa. Pero cada uno de ellos tiene su ropa, espacio y la eligen como prefieran.

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

Sí, pero depende de la edad de cada NNA y para qué quiera ese dinero.

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

Sí.

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

Desde la entrevista inicial se comparte con ellos el resultado de la audiencia, los objetivos a trabajar y los motivos y pronóstico en tiempo de su estadía, de acuerdo a la evolución de las circunstancias.

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

Sí.

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios de lo observado.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

La resolución de conflictos en sus hogares es violenta (insultos, golpes), por ello es que se trata de introducir y sostener formas no violentas, ya sea en la intervención en crisis, en la intervención terapéutica y en la terapia ocupacional, con el fin de instalar rutinas y hábitos con ese propósito.

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

Ante los conflictos se toman medidas que se han diseñado en los protocolos, que apuntan a instalar formas no violentas. La dificultad mayor es la falta de herramientas de parte de los educadores. Aunque existen programas de capacitación, cursos para estos propósitos, cuesta implementarlos.

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

Se funciona mucho con el control social. El castigo se encuentra erradicado. Si un niño es castigado se realiza una investigación sumaria. "Los chicos se empoderan para exigir modificaciones conductuales". La regulación de la conducta se hace a través de incentivos positivos y negativos. Los negativos son medidas coercitivas (prohibición de actividades tales como reducir el tiempo en el patio, prohibir el cigarro en los mayores).

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

El equipo está formado y tiene una actitud favorable a este enfoque, buscando formas de intervenir y calmar a los niños y jóvenes pero los logros son frágiles y los conflictos se repiten, insistiendo siempre en la misma modalidad de resolución no violenta.

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

En el centro hay dos tipos de rutina según se trate de los niños escolarizados y los no escolarizados. Las rutinas diseñadas son unificadas para todos. En general, no hay rutinas personalizadas por que no es posible realizarlas con el personal disponible, sin embargo, la profesora de educación física y el terapeuta ocupacional tienen rutinas personalizadas, con rutinas estrictas. Todos van. Dos días a la semana se juntan hombres y mujeres y los otros días tienen rutinas separadas (esta rutina es resistida por ese motivo).

Hay 29 niños escolarizados, los que toman desayuno y van a la escuela. Al volver hacen sus tareas.

Entre los no escolarizados pueden elegir diversos talleres. 27 de ellos asisten a una escuela interna. Los talleres funcionan en la tarde y son opcionales. Cada niño elige el taller en el que quiere participar. 32 niños no asisten a la escuela.

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.

Todas las decisiones que les afectan se explican.

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.

La realización de talleres (habilidades para la vida en sociedad, horarios, turnos, temas transversales); talleres en áreas pre- laborales (amasandería por ejemplo) soldadura, costura o teatro (habilidades sociales). Falta un taller de manejo interpersonal, que se ha pensado, tal vez sería posible diseñar un taller terapéutico con esos propósitos.

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

En los tiempos libres se hacen actividades en el patio y cada casa los define. Hacen diversos tipos de juegos, y organizan sus tiempos, juegan a las cartas, ven TV, en total son 3 a 4 horas diarias. Los grupos están a cargo de educadores que tienen una jornada de 12 horas y hacen turnos.

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.)?

Atención de salud en el Consultorio que realiza de algunos talleres de salud en los que participan. Esta no es una actividad recreativa sino educativa. Actividades con la Fundación Niño y Patria. La experiencia no ha sido exitosa, porque los niños pierden la motivación, lo que suele ser impredecible e inmedible. Su actitud frente a las actividades es inmediatista (“la dinámica de lo inmediato” es lo característico). Muchos llegan de ambientes de mucha negligencia por eso es importante instalar rutinas y ellas se transforman en fundamentales para su integración a los procesos terapéuticos. Una de las actividades distintas es por ejemplo ir a la feria con los tíos.

Comentarios de lo Observado:

-Los niños respetan la autoridad legítima y la valoran, en general. Se les hace sentir que hay preocupación por ellos y por sus necesidades.

- El desafío de la autoridad y el desafío a los vínculos establecidos en el centro surge de la historia de abandonos y maltrato. Construir confianzas toma años (alrededor de cuatro años dicen algunos profesionales). El enfoque de reparación se observa en el manejo de los conflictos.

- Se realizan también actividades de seguridad preventivas con bomberos y carabineros, se realizan simulacros de emergencia. Hay un plan mensual de trabajo para acciones preventivas de seguridad (redes húmedas).

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Salud

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

Al ingreso todos pasan a la unidad de enfermería y son chequeados por un profesional paramédico. Se hace una revisión exhaustiva para constatar lesiones al ingresar.

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

Existen dos fichas por niño: la ficha de salud que se lleva en enfermería y la psicosocial (son fichas separadas).

Una vez a la semana trabaja un pediatra que evalúa a los niños ingresados entre otras atenciones.

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

No, en muchos casos se ha observado discriminación, porque Sename está desacreditado en el sistema de salud (conflictividad, niños problemáticos). La discriminación se observa en la postergación y en los tiempos muy extensos para darles atención, especialmente a los niños con trastornos conductuales.

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

Los niños están inscritos en el Consultorio La Estrella. Algunos traen fichas médicas de otros consultorios y se llevan a esos lugares.

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

Los motivos más frecuentes de consultas a centros de salud son resfríos, dolores de estómago, muelas y los episodios por trastornos psiquiátricos que son los más frecuentes y tienen una alta incidencia en el conjunto de los niños del centro. Hay también manipulación eventual de algunas de estas incidencias.

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

Para atención de especialidad se gestionan horas en servicios de salud pública. No existe ningún criterio de prioridad y se ponen en la lista de espera como todos. No hay convenios para las atenciones de salud. Se actúa reaccionando ante la necesidad y se gestiona su solución. Las duplas hacen el diagnóstico y se deriva a atención especializada (dental, se compran los anteojos, etc).

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

No existe un protocolo para la educación sobre alimentación, aseo, salud sexual, etc., pero si existe educación sobre estos temas. Se hace en el marco de cada una de las casas y en la intervención psicosocial. Se informa sobre alimentos, se les prohíbe fumar a los niños más chicos. Se controla la dieta y la nutrición, se planifica el ejercicio y el descanso, se educa y practica la higiene personal, se da formación en salud sexual, especialmente a través de una ONG del sector, Ranquil, donde se realizan actividades de formación preventiva en salud sexual. Van todos los niños de las casas.

Hay niños con enfermedades de transmisión sexual. Se han mantenido en la enfermería para control y cuidado. Hay otros niños que tienen conductas hipersexualizadas como resultado de haber sido objeto de explotación sexual.

El equipo técnico considera necesario establecer una intervención regular en educación sexual de carácter preventivo para complementar la formación de los talleres con un encuadre individual y grupal.

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

Los niños con necesidades especiales son apoyados. Hay un niño con piernas ortopédicas, otros con trastornos psiquiátricos, síndrome de down. Se les apoya en los tratamientos que requieren y se hacen adaptaciones en la infraestructura si es necesario, se apoya en el funcionamiento interno, especialmente a algunos niños con retraso severo, buscando protegerlos e integrarlos a la vez.

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

Se lleva un registro detallado de los medicamentos que se administran a cada niño/a. Todos tienen ficha clínica y en esa ficha se registra los medicamentos indicados. Es la paramédico quien administra los medicamentos, asegura su disponibilidad y registra.

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

<p>Comentarios de lo Observado: No existen procedimientos escritos, pero esto no significa que no existan prácticas regulares, permanentes y estables sobre los ámbitos mencionados.</p>
<p>Recomendaciones: Establecer procedimientos escritos de promoción de la salud en los temas preguntados.</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?

Hay una pauta nutricional mensual que es una minuta que proviene de la Dirección Nacional de Sename.

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?

Es muy infrecuente que los niños se rehúsen a comer. Uno de los temas que se trabajan son los hábitos alimenticios y se trata de controlar el tema de la obesidad desde una perspectiva multidisciplinaria (alimentación, apoyo psicológico).

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parte de la Comisión conoció el centro hace 12 años, y enfatiza en el evidente progreso infraestructural. - Hay muchos aspectos que se pueden mejorar integrando intencionadamente las distintas actividades en función de los objetivos (hábitos, actividades sociales, manejo de conflictos, educación sexual). - La rotación de los niños incide sobre la organización de las actividades entorpeciendo lograr los objetivos esperados.
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evitar la rotación sistemática de niños/as. 2. Indagar incidencia de trastornos psiquiátricos presentado en los niños/as.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	29 niños/as asisten a colegios externos. 27 niños/as se educan en modalidad escolar al interior del establecimiento.
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	32
TOTAL NNA EN EL CENTRO	88

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

Las personas que están a cargo de la educación de los NNA son la psicóloga, asistente social y educadores, contando con una unidad pedagógica. Por último, los niños en general asisten a establecimientos de educación formal.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

29

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

29

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

32 no cuentan con plan de educación formal y 27 participan de clases que son realizadas por el MINEDUC al interior del centro.

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, la carpeta contiene toda la información y está en manos de la dupla psicosocial. En caso de que el niño ya no se encuentre en el centro las carpetas son guardadas en la unidad de estadística.

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.

Todos los niños tienen acceso a establecimientos educacionales ya sea de educación básica o media. Pero debido a la alta rotación de los niños hay muchos que no pueden ser matriculados ya que sus antecedentes académicos no están disponibles. En términos de motivación se realizan varios talleres.

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).

Los niños y niñas cuentan con un espacio reducido en la biblioteca (2 mesas para los 88 niños), ya que la mayor parte del espacio está ocupado por materiales. Debido a esto las tareas son realizadas principalmente en las casas, siendo ayudados por los educadores.

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

El centro compra uniformes que son entregados a cada 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?

A los actos y reuniones de apoderados tratan de asistir la psicóloga o asistente social, lo que en la práctica es complicado.

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?

Dentro del establecimiento hay actividades recreacionales, como talleres que son realizados por externos al centro y por los educadores. Además de actividades deportivas que son realizadas con el profesor de educación física.

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?

Para los niños que tienen necesidades especiales, se les realizan una rutina especializada de actividades. La que es llevada en conjunto por la dupla, educadores y terapeuta ocupacional.

Comentarios de lo Observado:

- Al intentar recolectar información sobre la cantidad de niños del centro y cuantos estaban asistiendo a establecimiento educacionales, hubo que pasar por la encargada de estadísticas, la dupla psicosocial y por la directora del centro, quien fue la única que contaba con la información.

- Se observa un solo computador para alrededor de 88 niños, el que se encuentra en la unidad pedagógica, la que estaba llena de cajas, por lo que era imposible ser utilizada como biblioteca o sala de estudio.

Recomendaciones:

1. Se recomienda habilitar la unidad pedagógica como biblioteca, ya que al momento de la visita, se encontraba utilizada como bodega de útiles escolares.
2. Mejorar la información sobre la educación de los niños y mejorar los sistemas de contabilización.

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?

En caso de reclamos de menor gravedad, los niños del centro pueden acudir directamente a la educadora, dupla o directora. En casos de mayor gravedad (abuso o maltrato) el reclamo se presenta a la dupla psicosocial, dejando la constancia en carpeta. Para actuar en 24 horas bajo lo que establece la circular 25 en relación a estos temas.

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, habría que solicitarlo a la Dirección Regional.

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 existe un protocolo escrito sobre el sistema de reclamos, las respuestas hacen mención a lo que se ha hecho en otros casos.		
-La directora cuenta que antes había una caja de reclamos la que fue robada en reiteradas ocasiones, por lo que se dejó de usar.		
Recomendaciones:		
Establecer un protocolo (circular 25). Hacer público el procedimiento de reclamos.		

Seguridad

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

Hay tres zonas de seguridad preestablecidas según el nivel de gravedad del evento. Adicionalmente cada casa tiene zonas de seguridad donde deben ubicarse los niños ante cualquier emergencia. Cuentan con extintores en puntos establecidos del centro, los que son revisados una vez al mes, y se enseñó al personal a utilizarlos en caso de emergencia.

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

Los simulacros se realizan tres veces al año, más uno que es realizado en conjunto con carabineros y bomberos, en la que se lleva a los niños y niñas a la zona 3 (que corresponde a casos de mayor emergencia).

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

El centro cuenta con un plan anual de trabajo en términos de seguridad, el que es trabajado en conjunto con carabineros y bomberos. Las fechas no las tenían disponibles fácilmente al momento de la visita.

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

El centro cuenta con dos encargados de la mantención del centro en su totalidad, que verifican el estado de la infraestructura y actúan de acuerdo a las necesidades detectadas. Se realiza revisión de las instalaciones eléctricas, gas y agua mensualmente. Una vez cada tres meses se realiza sanitización.

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

Los encargados de mantención llevan una bitácora y trabajan en conjunto con la jefa administrativa.

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

El plan de emergencia se actualiza anualmente y es entregado a las casas, recalando especialmente planes de acción para festividades, ya que los niños que se quedan en el centro se impacientan y se generan crisis.

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

Los niños lo conocen a través de los educadores y los simulacros que los preparan para cualquier eventualidad.

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

Las dos casas nuevas cuentan con dos salidas cada una y las dos antiguas cuentan sólo con la entrada principal.

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

En el centro cuentan con 74 extintores que están repartidos por todo el recinto. En particular cada casa cuenta con dos extintores y los educadores fueron capacitados en su utilización.

<p>Comentarios de lo Observado: -Destaca que toda la información esta escrita en papel y no digitalizada, como sucedió con la información educacional y distribución de extintores. - El Plan anual de emergencia, no fue posible conseguirlo de forma escrita.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Establecer protocolos 2. Digitalizar información para facilitar la cuantificación.</p>

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

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

ENTREVISTA 1:

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

Al NNA le gusta la leche descremada, necesita bajar de peso. Tiene dieta dada por la nutricionista del Programa Vida Sana. Dice que hay acompañamiento del tío para que a él no se le olviden los remedios del Psiquiatra.

Respecto del aseo dice que es bueno, que todos los martes les cambian ropa de todo, cama, toallas, etc. Lo que la NNA le cuesta es no tener espacios propios, nada es privado. Le cuesta que las duchas y que los dormitorios sean para tantos (18 a 20 NNA).

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

SI. El NNA dice que el tenía un amigo de afuera que estaba adentro y le ayudó a insertarse y además los tíos, lo acogieron y le ayudaron a hacerse de amigos.

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

En la coordinación del centro le contaron cuales eran las reglas del lugar y los mismos tíos le van diciendo que hacer en cada ocasión.

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

El NNA manifiesta sentirse querido, respetado y valorado, pero a él le cuesta mucho que todo sea público. Dice que él ya es grande y tiene su pudor, especialmente cuando va al baño.

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

El NNA dice que ante cualquier problema o algo que no sabe o no le gusta se la expresa a los tíos educadores, la coordinación o las duplas correspondientes.

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

El NNA dice que lo mejor del Centro es el apoyo que él ha recibido desde el primer día de su llegada. Y lo peor es que cuando uno de los NNA se porta mal, todos pagan aunque no tengan nada que ver con el asunto.

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

El NNA dice que cuando a alguien lo castiga esa persona siempre sabe porque y hasta cuándo dura su castigo. Pero dice también que a él no lo han castigado nunca. Él dice que es el niño de mejor conducta del Centro.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

A las 8:00 se va al Liceo y regresa como a las 17:00 hrs. Luego hace tareas, ve T.V, y conversa con los tíos, juega, ve T.V otro rato, luego come y se toma sus pastillas para dormir hasta el otro día.

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

El NNA dice que comen 4 veces al día: desayuno, almuerzo, onces, y cena, y que la comida es suficiente.

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

El niño dice que cuando les llega ropa regalada, pueden escoger lo que les sirve. Pero que cuando se trata de zapatos o zapatillas, en ese momento solo se escoge el número. El niño encuentra que eso es correcto porque dice que en una casa los papás no pueden andar diciéndole a sus hijos escoge la marca que quieras, sino que con este presupuesto hay que comprar los zapatos que nos alcancen.

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

El NNA dice que el máximo de dinero que ha manejado son \$5.000 pesos que se las da su papá o su abuela. El ocupa su dinero para cargar la tarjeta bip, para comprarse golosinas y cigarros.

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

El NNA dice que los tíos a veces le hablan de sexualidad, hay talleres de nutrición y de higiene personal.

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

El niño pertenece a la Casa Make-Make y ellos celebran todos los meses los cumpleaños con una completada. Dice que también celebran Navidad, Año Nuevo, 18 de septiembre, 21 de mayo, y los días de la madre y del padre.

Comentarios de lo Observado:

El niño me dice *“a mi me escogieron para hablar con usted, porque soy el más ordenado. Yo estoy agradecido en este lugar me han ayudado mucho. Hace un par de años perdí a mi madre y acá llegue por abuso y de eso me estoy reponiendo, quisiera irme de acá y poder vivir con mi abuela materna, en eso estamos, aun falta. Mi padre no puede vivir conmigo, en su casa un amigo de mi hermano me abuso. Lo que más me cuesta y me duele diariamente es que los baños sean públicos, para todos sin privacidad y yo tengo mi pudor.”*

El NNA se siente afortunado de poder asistir a talleres de panadería, bisutería, deporte y teatro. La Comisionada que hizo la entrevista, no se dio cuenta de esta selección que el niño declara.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

Si, se sintió apoyada por las educadoras. La tía y los pares le decían que tenía que adaptarse. Siente que algunas del grupo fueron un poco distantes y otras inclusivas, lo que le permitió generar vínculos con algunas de ellas.

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

Cuando llegó se le informó de las reglas básicas de funcionamiento. En particular, hace mención a que cada niña debe hacer su cama todos los días, mantener cierto orden con las cosas y mantener los zapatos en su lugar.

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

Ella dice que sí se ha sentido querida y respetada por las tías, pero no respetada por sus pares.

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

En caso de necesidad de reclamar algo sobre el funcionamiento, puede hablar con su educadora o encargada de sala, o sino ir directamente donde la asistente social, psicóloga o directora.

La niña entrevistada cuenta que un grupo de ellas comenzó a cortarse, por lo que una acudió directamente a la directora, quien las intentó ayudar y derivó a la dupla, en particular la psicóloga que las apoyo en el proceso y comprensión de lo que les estaba pasando.

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

Lo mejor es tener una cama calentita y comida.

Lo peor es que no pueden bajar al patio y se siente encerrada.

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

En general los castigos duran una semana y consiste principalmente en no salir al patio. Dice que la amenaza con mandarla a “Acuarela” (casa para las niñas con mayor grado de complejidad) si se porta mal.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

6:00 se levantan y hacen el aseo.

8:00 toman desayuno.

8:00-13:00 hacen talleres (tejido, soft, teatro, mostacilla, etc.).

13:00 almuerzan.

17:00 onces.

19:00 cena.

21:00-22:00 hora de acostarse, se apagan las luces.

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

Cuatro veces: desayuno, almuerzo, onces, cena. Dice que no queda con hambre, pero que no hay posibilidades de repetición.

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

Sí, cada uno escoge que usa.

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

Sí, en su caso se lo pasa su familia en las visitas de los miércoles o domingos. Ella lo guarda y utiliza en idas al kiosco.

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

Si sobre hábitos de higiene y alimentación sana, pero no sobre sexualidad, aunque ella dice que estos últimos no son necesarios, ya que saben como cuidarse.

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, lo último que celebraron fue un cumpleaños. Se les canta cumpleaños feliz y se les da las felicitaciones de las tías y compañeras. No se les dan regalos a excepción de navidad, fecha en la que todos reciben uno.

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>La niña entrevistada lleva ocho meses en el centro y pertenece a la casa de niñas con menor grado de complejidad.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <p>No hay recomendaciones.</p>

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

La niña llegó este año, al principio fue fome, pero las tías de las casas le explicaron todo. Le entregaron una cama, claro que hoy día no es la misma que en ese entonces, por las fugas propias de las demás, todo ha cambiado mucho, según señala.

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

Sí, la niña cuenta que sí le informaron del rol que cada una de las tías cumple, hay algunas que son duplas, otras encargadas, otras tías que tienen el rol de cuidarnos.

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

La niña comenta que cayó por rebeldía que no hace mucho distinto a los demás. Ve todo el día T.V. La niña se escapó y se fue a vivir con sus abuelos, pero después prefirió volver para acá porque según cuenta está mejor acá. No le gusta que la vayan a ver, porque cuando se van, los echa de menos, y según dice, si no ve a su gente, no los extraña.

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

La niña dice que se enoja y después habla con las tías. Lo malo del sistema es que si no le resulta con las tías, después no tiene con quien más hablar.

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

Señala como lo positivo el cariño de las tías. Lo peor es que cuando se portan mal, según relata, las castigan sin bajar al patio.

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

Los castigos, según cuenta la niña, son siempre sin bajar al patio a recreo, o con no poder ir a buscar el almuerzo, once o comida a la cocina. No hay más castigos que ese, y el máximo del tiempo que la han dejado sin bajar es 1 semana.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

A las 6 am se levanta y se baña. Cuando está lista toma desayuno y después se queda viendo T.V hasta las 12:00 hrs. Ahí puede bajar al jardín hasta las 13:00 hrs. que almuerza. Después de almuerzo ve películas, TV, pinta, etc. hasta las 17:00 hrs. que toma once y después baja al jardín hasta las 18:00 hrs. Cuando sube, según la entrevistada *“bailamos, nos reímos y vemos TV hasta la cena que es a las 20 hrs. Cuando terminamos de comer, nos ponemos pijama y a las 21 ½ nos tenemos que acostar”*. La niña cuenta que quiso dejar el colegio a principio de año, pero aunque ahora le gustaría retomarlo, no ha podido hablarlo con su dupla.

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

Comen entre 5 y 6 veces al día. La comida es buena y no se pasa hambre.

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

Sí, solo para teñirse el pelo hay que pedir autorización a las tías de la casa.

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

La plata se pasa a las tías. La plata se la dan cuando la vienen a ver, y le sirve para comprarme cosas en el kiosco.

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

Sí, tienen una doctora que va una vez por semana, ella les hace hartas preguntas y les explica varias cosas. Las tías son bien cercanas y les hablan de todo.

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

Para el cumpleaños les cantan. La Navidad también se celebra y hacen concursos y dan regalos. Para el 18 por ejemplo, hacen una mini fonda.

Comentarios de lo Observado:

- Las tías de trato directo cumplen el rol de mamá, les dicen "mami"
- Todas las casas y puertas funcionan con llaves.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
LACTANTES “Casa Nacional del Niño”**

FECHA DE LA VISITA: 6/6/2012

HORA INICIO: 10:00 horas

HORA TERMINO: ___:___/

FECHA VISITA ANTERIOR: ___/___/___/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
José Ramón Gutiérrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	
Macarena Currin Letelier	Directora Ejecutiva Fundación Rodelillo	Representante de colaborador acreditado	
Francisca Lewin Urzúa	Fundación Paternitas	Representante de la sociedad civil	
Elizabeth Lira Kornfeld	Universidad Alberto Hurtado	Representante del mundo académico	
Francisca Moreno Montealegre		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	

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 (cunas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR (cantidad de sillas acorde a número de residentes)			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					
SEDILE (servicio dietético de leche)	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						
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
SILLAS O ALZADORES DE VEHICULOS	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	X					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X

Comentarios de lo Observado:

La Directora de La Casa Nacional del Niño, informa que el centro se trasladará a una nueva infraestructura la que está siendo construida especialmente para responder a todos los cuidados que requieren los niños y niñas. Actualmente el edificio es parte del Hospital Calvo Mackenna, institución con la cual trabajan muy coordinadamente.

El Centro en general cuenta con dormitorios y camas adecuadas para las edades de sus niños y niñas. Lo mismo que los baños, que al ser especiales para niños, les permite a los que se desplazan solos poder hacer sus necesidades. Sin embargo, el equipo considera que necesitan más baños y más espacio. Se encuentra limpio todo el recinto, las ventanas se encuentran en buenas condiciones, el hogar está calefaccionado y el personal se ve comprometido y contento realizando sus rutinas laborales con cada NN presente en el lugar.

Respecto de las medidas de seguridad, pretenden mejorar este tema con el traslado, ya que el actual Centro no cuenta con buenas vías de evacuación. Aun cuando expresan que en una oportunidad tuvieron que evacuar por anuncio de bomba y en 2 minutos se evacuó todos el Centro.

Tienen ideado un sistema de postas para evacuar, formas de tomar a los lactantes de manera segura y rápida. Pero, como idealmente necesitan de más espacios y vías seguras, el nuevo Centro contará con estos aspectos especialmente diseñados para que el funcionamiento y la seguridad de los NN sea óptima. Se observa un buen nivel de compromiso en el equipo de trabajo.

Se observa al equipo comprometido con los cuidados de los NN.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: Es necesario aumentar la capacidad del centro o mantenerse en el número de NN para los que están equipados, ya que su capacidad máxima es para 80 NN, sin embargo, en el día de la visita habían 100 NN, lo cual se debe a la escasa oferta de vacantes para las edades y el perfil de los NN que hay en él.						

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

El servicio de aseo está externalizado. Ellos ocupan material rotulado, y además una vez al mes realizan procesos de sanitización profunda de los baños y áreas de manejo de alimentos. Al mismo tiempo, el centro compra jabón líquido, cloro, cloro en polvo, detergente, desinfectantes, materiales hipo alérgicos, jabón Popeye, pañales, confort, toallas.

El Centro se ve aseado y los NN también.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan al centro*	x		
Existen encargados de caso por niño**	x		1/8

*Hay personal de ingreso de los NN al Centro. Luego este lo deriva directamente a la educadora de la sala donde se va a ubicar el lactante.

**El Nº de lactantes a cargo de cada tía de trato directo varía según la presencia de NN en el Centro.

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. En el Centro se han realizado capacitaciones tanto al personal técnico como administrativo, en Prevención de Riesgos. Además el centro busca especializar a su personal en la restitución integral de los derechos de los NN, mediante plan de capacitaciones que atiendan los diversos aspectos que necesitan desarrollar los lactantes. El equipo de trabajo se ha capacitado internamente en talleres sobre su modelo de intervención psicosocial y sobre el manejo del duelo por el desprendimiento de los lactantes y continuar trabajando con un vínculo afectivo profundo.

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

El personal de trato directo está capacitado en primeros auxilios y técnicas de resucitación. Hay talleres y trabajo de actualización permanente en nuevos conocimientos de manejo de la salud en situaciones de emergencia. Existe muy poca rotación del personal, por lo mismo, el personal es muy especializado.

Comentarios de lo Observado:

Los lactantes se ven bien atendidos y el personal trabajando en sus tareas.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones de lo observado.

C.- GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	x	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION	x	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
Son conocidas por todo el personal. Las edades de los NN van desde 1 día a 6 años.		
<p>Comentarios de lo Observado: Los padres poseen un Carnet de Visitas, además del Libro de Registro de las Visitas en el Centro. Existe un libro de denuncias formales. Las carpetas contienen toda la documentación de los NN, y su ingreso al SENAINFO. Todas las carpetas tienen el certificado de nacimiento, la orden judicial de ingreso, la ficha social y su hoja cronológica de avance, con su respectivo registro de visitas. También se encuentra la hoja de diagnóstico de salud. Dentro de la rutina de cada NN, el equipo debe completar un diagnóstico social profundo en los 15 a 20 primeros días. Adicionalmente, cuentan con un plan de intervención para cada área de trabajo. Finalmente poseen un protocolo para el egreso, realizando coordinación con las redes de educación del NN y su familia en el caso de que exista, o a la espera de la nueva familia de adopción. Se observa un equipo que tiene rigurosidad en sus protocolos y en los procesos internos para la intervención psicosocial.</p>		
<p>Recomendaciones: No hay recomendaciones.</p>		

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

D. DIAGNOSTICO E INTERVENCION

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Todos los casos provienen de Tribunales. Ingresando por orden de carabineros o por vulneraciones detectadas en el hospital, Oficinas de Protección de Derechos de Infancia (OPD), DAM y otras instituciones desde la red de la Infancia.

Todos los niños corresponden a vulneración de derechos.

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

Sí, existen procedimientos establecidos de derivación a salas por edad. Evaluando el nivel de salud de los niños, ya que existen salas aisladas para lactantes que presentan alguna enfermedad respiratoria.

El encargado de estadísticas es quien se encarga de la recepción del niño, evaluando a que sala se va a derivar y designándole un equipo de intervención. Adicionalmente en el proceso participan la educadora y coordinadora, quienes le dan la acogida.

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

Adicionalmente se le asigna una dupla psicosocial al momento de ingreso, quien se encarga de evaluar al niño y realizar el proceso de seguimiento mientras permanece en la institución. La información es complementada por los antecedentes entregados de tribunales, red de salud, entrevistas a los padres, las educadoras, cuidadoras del niño y el resto de los profesionales que componen el equipo.

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

El centro cuenta con protocolos establecidos para la rutina diaria, en que se definen los horarios para cada uno de los procesos. En el caso de los padres, cuando ellos llegan al centro se les informan los horarios de visita y normas que tiene el centro. En particular los horarios de visita son dos días a la semana, haciendo salvedades para los padres que muestran un importante interés en la re vinculación con el niño y por motivos de trabajo no pueden cumplir con ese horario. En este proceso apoyan profesionales que trabajan en la vinculación y supervisan la visita.

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

El primer día el niño es derivado a su sala según la edad, proceso que realiza la encargada de estadística en conjunto con la tía de sala. Dentro de lo posible el niño es evaluado inmediatamente por el pediatra y nutricionista. En caso de patologías severas son derivados a otros centros, como: COANIL, Madre de Calcuta y otras.

En el día comienza el proceso de adaptación del niño, donde los profesionales le entregan contención emocional al niño, lo que es realizado principalmente por la dupla y la tía de sala.

Dentro de esta misma etapa se evalúa al niño en términos emocionales, para ver las necesidades que requiere según cada caso.

Adicionalmente durante estos días se realiza la vinculación con los padres, donde comienza la evaluación de las habilidades parentales. En función de esto y los antecedentes entregados por tribunales comienza el estudio de susceptibilidad de adopción.

Comentarios de lo Observado:

El Centro está dividido en dos secciones una de 0 a 4 años y otra de cuatro a siete años. Contando con un equipo de intervención de dos duplas psicosociales, equipo de salud y educación, que se componen por educadores, terapeuta ocupacional, nutricionistas, kinesiólogo, neurólogo y pediatra.

La dupla muestra gran motivación por el trabajo y protocolos bien definidos según cada caso.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones sobre lo observado.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Los lactantes cuentan con una evaluación integral la que es realizada por el equipo en conjunto. Esta evaluación la realiza la dupla y los educadores, a través de entrevistas al niño de acuerdo a su edad, informes de los profesionales del área de salud y las tías de sala, y en algunos caso a través de test que son aplicados al NN.

En particular se utiliza en menores de cinco años el EEDP, TEPSI y observación del lactante. Para el caso de mayores de 5 años se utiliza el WIPSI, WISC-R y LURIA. Esta evaluación se complementa con información obtenida por todos los otros medios mencionados en la sección anterior.

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

Si existe un protocolo. En primer lugar se busca información de los antecedentes entregados por tribunales, se contacta con la red de salud y red de protección a la infancia, con el fin de obtener el historial del niño y de la familia. Adicionalmente, se contacta al adulto o los adultos responsables, los que son citados a entrevistas en las cuales se evalúan habilidades parentales. A partir de toda la información obtenida se realiza un diagnóstico psicosocial durante los primeros treinta días de ingreso, el que es derivado a tribunales.

Comentarios de lo Observado:

El centro cuenta con protocolos preestablecidos claros para todas las etapas de intervención del niño y los procedimientos a seguir en cada caso. Se observa un apoyo integral al lactante.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones sobre lo observado.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Todo el equipo, que está compuesto por 1 neurólogo, 4 pediatras, 2 enfermeras, 1 kinesiólogo, 2 parvularias, 1 terapeuta ocupacional, 1 nutricionista y por la dupla (psicóloga y trabajador social). La dupla recolecta todos los diagnósticos y los aúna en un solo PII.

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?

Desde una mirada multidisciplinaria, se reúnen una vez por semana. La primera semana se hace un primer diagnóstico, y a los 15 días debe estar completo y enviado a tribunales. Por ejemplo a los lactantes se les hace pruebas estandarizadas y a los niños también.

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 niños tienen terapia cuando lo requieren o cuando tienen necesidades especiales originadas por abusos, maltratos, traumas y/o abandonos. El equipo multidisciplinario es el encargado de evaluar cada 3 meses el cumplimiento de los objetivos, la incorporación de nuevas actividades en pos de lograrlos, o incluso, la modificación de los objetivos de acuerdo a las nuevas circunstancias.

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

El plan de intervención contempla, por ejemplo, en cuanto a las familias: evaluar competencias parentales, habilitación de habilidades parentales o decidir acerca del futuro de los niños.

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

El plan de intervención se realiza a partir de un diagnóstico muy acucioso basado en los resultados de las pruebas psicológicas aplicadas, muchas de ellas proyectivas. Es así como se determina la profundidad y complejidad de la intervención que los padres o referentes requieren, en muchos casos los padres y niños son derivados a centros especializados para tratar patologías más severas. De todos modos, se ofrecen talleres de habilidades parentales que han resultado ser un espacio muy enriquecedor para los padres y para los profesionales, pues es ejecutado por grupos de alumnos en práctica.

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).

En 15 días debe estar el diagnóstico y plan de intervención completo enviado al tribunal. Cada 3 meses se evalúa el cumplimiento de los distintos objetivos, y se agregan o se modifican acorde a las necesidades. El primer diagnóstico contempla una evaluación nutricional, enfermería, escolar/párvulo y un informe de profundización diagnóstica al cual se le van sumando antecedentes.

Comentarios de lo Observado: No hay observaciones.
--

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Se realiza una evaluación psicosocial a las familias, que contempla atención psicológica, evaluación de las condiciones económicas, de vivienda y de redes. Para ello se realizan visitas domiciliarias. Cuando el niño/a no ha recibido visitas durante 30 días, se hace estudio de susceptibilidad para iniciar trámite de adopción.

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

Desde el ingreso del NN a la institución, los padres llegan generalmente en la primera semana, sin embargo, según señalan los funcionarios del centro, a pesar de que se intenta incentivar las visitas, en el último tiempo se ha visto más abandono a los NN por uso de drogas que por pobreza.

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

Formalmente no, aunque sí centramos nuestros esfuerzos en sensibilizarlos y educarlos en la necesidad de los niños y no en la de ellos. Para ello trabajamos la autoestima y sobre todo, validarlos como seres humanos, empoderarlos.

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

Sí, tenemos un sólido cuerpo de voluntarios. En general, no existe el apadrinamiento personalizado pues se puede prestar para otros fines. Para dar en adopción, se consulta hasta la tercera generación.

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

Hay una rutina general fija, que se acomoda según las edades modificándose los tiempos de siesta por ejemplo. A partir de los 3 años esas actividades están más normadas.

La rutina depende del tramo etario. La primera leche se da a las 6 am a todos, excepto a los lactantes a los que se les alimenta cada tres horas.

La rutina de aseo: los grandes se bañan, se lavan el pelo, y se busca que sea una instancia de estimulación y lenguaje.

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.

La rutina diaria busca incrementar la autonomía (que puedan elegir su ropa, con cierre o sin cierre); se busca que los más grandes se vistan solos y que logren independencia en la alimentación para que deje de ser asistida.

Se efectúa una planificación de actividades por sala, por ejemplo leer cuentos, música, actividades de coordinación, ojo mano, lenguaje, etc. El enfoque de esta planificación es pedagógico y es realizado por la educadora de párvulos y la terapeuta ocupacional. En ella se busca también que decidan con qué juguete quieren jugar, con qué colores quieren pintar.

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

Sobre los elementos que incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas individuales se diferencia entre los más grandes y los chicos. En los más grandes se realizan actividades en torno a temas como el mes del mar, la primavera, los números. Estas actividades se hacen de manera reiterada para que permanezcan los aprendizajes (reforzar las actividades del colegio, leer cuentos, escucharlos y dibujar). Se incorporan niñas de un colegio que participan regularmente en un programa previsto, en fechas y oportunidades especiales, que, por ejemplo, están ahora celebrando el día del canguro. Se coordinan con la educadora de párvulos y realizan actividades con sentido para los niños. Hace años también vienen niños de un colegio de hombres.

Salud

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

Todos los niños tienen una ficha de ingreso en enfermería y una evaluación pediátrica. Dependiendo del diagnóstico inicial se hacen las derivaciones y las intervenciones. Se hace también una evaluación del desarrollo psicomotor.

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

La ficha de salud es muy detallada, pero los datos más completos se encuentran en la ficha psicosocial. Allí se registran las rutinas (horarios de alimentación, aseo, sueño y juegos).

Hay una ficha individual que tiene dos partes. Una parte de enfermería y ficha médica, y el registro de especialistas, vacunas y exámenes.

Hay también una evaluación antropométrica y una evaluación nutricional.

No hay un registro único, la información se unifica en las reuniones clínicas.

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

No existen protocolos de atención, pero sí hay protocolos sobre los procedimientos de enfermería, en parte escrito. Tampoco se cuentan con protocolos de derivación, sino que se procede de acuerdo a los criterios de los médicos. Las dificultades para la derivación a los centros de salud son las propias del acceso al sistema público. Cuesta conseguir hora y las horas son para muchos

meses después, por ejemplo una hora para evaluación auditiva se ha conseguido para Noviembre de este año.

En el sistema público hay un desconocimiento institucional de las condiciones de estos niños. Se negaron los exámenes de VIH. Estos exámenes se consiguieron por contactos personales no por los procedimientos institucionales.

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

Las vacunas se encuentran al día. Vienen una vez al mes para completar las vacunas desde el consultorio. Hay control de prematuros en el consultorio y se entregan todos los elementos de alimentación de los niños que se encuentran en este centro.

No existen procedimientos ni protocolos establecidos para las vacunas, dieta y nutrición, higiene personal y otras enfermedades hereditarias. No existe promoción de la salud. Hay una doctora que apoya en estos temas pero no hay procedimientos escritos.

Los criterios que orientan las actividades del centro se basan en el bien superior del niño.

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

Los motivos más frecuentes de atención y derivación médica son las enfermedades respiratorias en invierno y las diarreas en verano. Los niños con patologías crónicas reciben los tratamientos apropiados. Se pesquisan los retrasos en el desarrollo a través de diagnósticos neurológicos, del mismo modo que se evalúan las patologías de cadera. En general se trata de niños con defensas bajas.

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

Las acciones que se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud se basan en la rutina organizada por las educadoras de párvulos en las salas. Toman pautas de evaluación y organizan actividades de estimulación. Se trabaja en red con el consultorio en relación con la salud física. Los temas emocionales se asumen a través del entrenamiento para la contención y la resiliencia.

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

Los niños con necesidades especiales se evalúan al ingreso y se hace una planificación con los distintos profesionales a través de interconsultas.

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

Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		x

Dieta y nutrición		X
Higiene personal		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Comentarios de lo Observado:

Existen registros de cada uno de los puntos señalados en la tabla, lo que se deduce de las respuestas entregadas sobre las fichas individuales, sin embargo, no hay protocolos propiamente tales.

Recomendaciones:

Hacer protocolos escritos.

Alimentación

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

Un aspecto clave son los horarios de alimentación. Los niños tienen fórmulas distintas según sus necesidades (edad, enfermedades). Se hace una planificación mensual que se reevalúa diariamente, considerando sus enfermedades, sus necesidades especiales, edades, alergias y otros.

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

Sobre los trastornos alimenticios se ha observado que cuando los papás se pierden se observan cambios en la alimentación (la alimentación está muy vinculada a las alteraciones emocionales).

Hay niños con sobre peso así como niños prematuros bajos de peso. Todos ellos reciben atención individualizada.

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?

Existe un buzón de reclamos, y estos se reciben mayoritariamente por carta. No existe un libro de reclamos. Recibiéndose una carta se cita a la persona para conversar la situación. Según señala la Directora, se recibe una o dos cartas de reclamo al año.

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

No existe abogado con permanencia en la residencia. La representación legal se obtiene a través de la Unidad de Intervención Jurídica en la Dirección Regional del Sename. Los abogados de esta entidad son los curadores ad litem de los menores.

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

Comentarios de lo Observado:

Parece necesario un libro de reclamos, atendido que el envío de una carta a la dirección puede entorpecer y desincentivar el reclamo.

No hay un procedimiento o protocolo escrito que prevea el curso y los tiempos de respuesta en caso de reclamos.

Recomendaciones:

1. Establecer un procedimiento de reclamos para regular la respuesta.
2. Establecer un libro de reclamos.

Seguridad

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

Implementación de botones de emergencia y protocolo de emergencia en que cada jefe de área del sector debe comunicarse con bomberos en caso de incendio.

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

En cada sala hay una cuna con ruedas y para bajar las escalas se usaría el sistema de cadena humana.

Se hace presente que el centro se cambia a un edificio donde los niños estarán ubicados en el primer piso.

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

No, se acuerdan cuando realizaron el último simulacro pero fue hace un par de años y habría demorado 3 minutos aproximadamente.

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

No, pero se envía a bomberos el plan de emergencia y contingencia, además bombero ha visitado el centro y se ha planificado la respuesta a emergencias.

5.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los LACTANTES 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, permanentemente se revisa y evalúan las instalaciones y se repara cualquier elemento que pueda construir riesgo.

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

Servicios generales chequea la seguridad todos los días y existe una carpeta donde se archivan los requerimientos de seguridad.

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

Sí existe un plan que se actualiza y es aprobado por la Unidad de Prevención de Riesgos y el Departamento de Protección de Derechos del Sename.

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

El centro cuenta con 3 salidas de emergencia. Al momento de una emergencia se toma una cuna con ruedas y se trasladan los niños hasta las escaleras y se evacuan en un sistema de cadena humana.

9.- ¿El recurso humano y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

Los funcionarios conocen los planes de emergencia y los familiares tienen la instrucción de obedecer al personal en caso de emergencia.

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

Sí, 37 extintores polvo químico y 5 de CO2, cuyo cambio está en proceso a través del respectivo convenio marco.

Comentarios de lo Observado: No hay Red Seca.
Recomendaciones: 1. Implementar Red Seca. 2. Coordinar con los distintos organismos los tiempos de respuesta ante una emergencia (bomberos, carabineros, etc.)



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES**

CENTRO RESIDENCIAL SIÓN, MACUL

FECHA DE LA VISITA: 6/06/2012

HORA INICIO: 11:45 horas

HORA TÉRMINO: 14:45 horas

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Jose Ramón Gutiérrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	
Macerena Currin Letelier	Directora Ejecutiva Fundación Rodelillo	Representante de colaborador acreditado	
Francisca Lewin Urzúa	Fundación Paternitas	Representante de la sociedad civil	
Elizabeth Kornfeld Lira	Universidad Alberto Hurtado	Representante del mundo académico	
Francisca Moreno Montealegre		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
		Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

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

Comentarios de lo Observado:

Respecto de los dormitorios, si bien se observan las camas hechas, y los pisos aseados, las camas no cuentan con mínimos de limpieza y equipamiento. Las sábanas son cortas y no hay en todas las camas. Una de las Comisionadas abrió una cama y encontró una toalla mojada posiblemente llena de orina, ya que el niño, según informa otro niño, padece de enuresis. Los dormitorios son comunes con poca ventilación y sin nada de calefacción. Los closet, son escasos y en mal estado. Aun cuando la secretaria del Hogar informa que hay 4 frazadas por cama más el cobertor. Luego el comedor, es pequeño pero logra cubrir las necesidades de los niños vigentes. El piso del comedor y las ventanas se encuentran en mal estado.

Respecto a los baños, se puede decir que estos se encuentran en muy mal estado. Sucios, rotos y también todos los baños son comunes. Cuentan con agua caliente.

En relación a la pintura del establecimiento se observa que las fachadas de todos los espacios esta en pésimas condiciones. Hay suciedad y áreas con hongos, por la humedad a través de todo el Centro. La cocina está en malas condiciones y es muy pequeña.

Respecto a la ventilación y luminosidad e higiene se puede decir que todo el establecimiento está en muy malas condiciones para atender a 23 niños vigentes y 17 en acercamiento familiar, hay mal olor. Sobre los espacios para el esparcimiento se puede decir que cuentan con una cancha, y una plaza interactiva, y un patio grande con área verde.

La lavandería cuenta con maquinarias de buena calidad, pero en mal estado. No cuentan con suficiente espacio para guardar la ropa. Necesitan bodega y mayor cantidad de closet. Hay un

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>patio donde cuelgan, pero el lugar se encuentra lleno de suciedad. En relación a la calefacción esta no existe. El Centro está completamente helado. En relación a la vigilancia, es mínima. De hecho en el momento en que llegó la Comisión del Ministerio de Justicia, tocamos el timbre y como nadie apareció logramos entrar hasta el fondo sin que nadie nos atendiera. En el Centro no estaban ni la directora subrogante, ni el psicólogo y las trabajadoras sociales. No había profesionales presentes. Sin embargo, la secretaria informa que se realizan cada cierto tiempo simulacros de evacuación por terremoto y/o incendio. El Centro no cuenta con un vehículo propio. Respecto del equipamiento computacional, existen tres PC para los profesionales y administrativos y tres PC para los niños. Sin embargo de los tres PC para los niños sólo uno funciona. Living y patios son los espacios que ocupan los niños para recibir a las visitas. La casa es un lugar antiguo, mal tenido, abierto, con vidrios rotos, muy frío e inhóspito. También lo eran las instalaciones de enfermería que eran una cocina antigua transformada. Había una cancha de buena calidad y un gran patio.</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los niños requieren un lugar-Hogar que materialice una oportunidad de mejora y cambio para sus vidas. Actualmente, la infraestructura del Hogar, el estado de su equipamiento y las condiciones de higiene, no responden a las necesidades mínimas de seguridad para los niños. 2. Se recomienda al SENAME tomar medidas tendientes a corregir de forma inmediata las carencias de este Hogar, en cuanto a su funcionamiento material. 3. Las actuales condiciones del Hogar expresan una nueva forma de vulnerar los derechos de los NNA. 4. Según informa la secretaria del Hogar, el SENAME cada vez que tiene una visita, lo hace de forma programada, por lo tanto siempre hay profesionales para responder las consultas de una supervisión. 5. El Hogar debe mejorar a la brevedad las condiciones de su infraestructura, calefacción e higiene, como el equipamiento de todos los ambientes del Hogar. 						

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?

Para el aseo del Hogar, cuentan con una auxiliar de aseo que trabaja de noche. Los materiales de aseo se compran al por mayor: cera, lustra muebles, detergente, cloro y artículos de aseo personal para los niños como jabón, cepillo y pasta dental, y shampoo. Las tías de trato directo cuentan con una rutina de aseo. Las edades de los niños van desde los 8 a los 18 años, y dicen que los más chicos se lavan, igual que los mayores, pero el nivel intermedio entre los 11 y los 16 años se niegan a hacerse sus aseos personales.

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		3
Existen encargados de caso por niño *hay 23 niños vigentes y 17 en acercamiento familias (17 no están presentes)	x		5 tías de trato directo

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

Se han realizado capacitaciones y talleres por parte del Psicólogo para el manejo conductual de los niños. También se han realizado capacitaciones para manipular los extintores. La PDI también ha dado capacitaciones sobre prevención de riesgos. Y además se han capacitado en Vida Sana, recibiendo certificados, no sabe de qué organización.

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

No han recibido capacitación en primeros auxilios y resucitación.

Comentarios de lo Observado:

- El Centro debiese acreditar la idoneidad profesional de su psicólogo para impartir capacitaciones de manejo conductual a los NNA.
- Al momento de la visita no había presencia de profesionales en el centro.
- Respecto al número de profesionales que hacen la acogida, el centro cuenta con un asistente social y dos psicólogos, los cuales ejecutan esta labor alternadamente.

Recomendaciones:

1. El Hogar debe contar con profesionales presentes, o con encargados capaces de responder las consultas de cualquier supervisión.
2. El equipo de trabajo debe contar con un plan de capacitación para el trato de los niños y el manejo de sus problemas de forma profesional y oportuna. Se observa una gran precariedad del equipo presente en términos del trabajo que realiza SENAME para la restitución de derechos de los NNA en alto riesgo. NO hay rigurosidad en los diversos ámbitos del funcionamiento del Hogar observados en la visita.

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). Poseen un área de seguridad definida. El Hogar tiene un amplio patio y tienen señalizado el espacio de seguridad de forma visible. Esta es la principal medida. A este lugar concurren en cada simulacro de evacuación.	x	
Comentarios de lo Observado: Respecto de las carpetas, se revisan cinco carpetas al azar. Estas se encuentran con toda la documentación básica requerida. Hay hoja cronológica, que resume en que van los casos. A la vez, hay un gran desorden hay que revisar cada carpeta completa para encontrar cada documento. Se le hace notar a la secretaria esta situación.		

Existe un registro de visitas, el que también cuenta con el mismo problema de desorden. Por eso no es posible decir que este registro de visitas se encuentre al día. Y a la vez, el registro de las salidas de los niños, no está informado debidamente a los Tribunales. No hay una coherencia entre los registros y lo informado.

Recomendaciones:

1. Los profesionales del Hogar deben estar presentes velando por los NNA y el funcionamiento del Hogar.

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?

La mayoría de la NNA son enviados desde tribunales, aunque algunos de ellos provienen de otros centros.

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?

La persona a cargo de la acogida es la asistente social y dos psicólogos. No cuentan con un procedimiento escrito sino más bien actúan de acuerdo a la experiencia.

Al momento de ingreso se le designa un educador según edad y coeficiente intelectual.

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

Si, como se hace mención en la respuesta anterior, se les designa un educador por tramo de edad, contando con 7 educadores.

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?

Las reglas de funcionamiento del centro están por escrito en el mural, y es la educadora quien se hace responsable del entendimiento de estas.

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?

Durante los días se les va informando sobre los servicios que ofrece el centro y las funciones que tiene cada profesional. Todo este proceso con apoyo del psicólogo.

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?

En este caso se hace responsable la psicóloga o asistente social, con apoyo del educador responsable. La información es entregada por el psicólogo, que reemplaza a la Directora.

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?

Las rutinas se encuentran como documento escrito. Cuando llega al centro alguno de los familiares del NNA se les entrega esta información, explicándoles cómo va a funcionar el sistema de visitas y en caso de que tribunales de la autorización, como funciona el sistema de salidas.

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

La Psicóloga no tiene claro cuál es la estructura de los 5 primeros días del NNA. Aun así hace mención a que durante esos días se le designa un educador y se le explica el funcionamiento del centro.

Comentarios de lo Observado:

Cuando se realizó la visita no estaba la Asistente social ni el director, quien llegó cuando le avisaron que estábamos en la institución.

Adicionalmente la Psicóloga lleva sólo dos meses en el centro por lo que dice no contar con información suficiente para responder todas las preguntas.

Adicionalmente se observa a tres niños menores de 11 años llevando los basureros desde la calle hacia la institución, sin ningún tipo de supervisión.

Recomendaciones:

1. Sería favorable que los profesionales se encontraran en la institución, ya que el director se presentó cuando le informaron que la Seremi de Justicia estaba en el centro.

2. Se recomienda supervisar a los niños y evitar que realicen labores de adulto, más aún sin supervisión.

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 renueva cada tres meses y se realizan visitas domiciliarias regularmente. Para la evaluación psicológica se realizan test de coeficiente intelectual y de personalidad.

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?

Si existe, se realiza una entrevista previa a los niños. La primera entrevista es principalmente de acogida y se busca una buena vinculación con el NNA. A partir de la segunda entrevista se comienza a realizar el PII y en los casos respectivos se deriva al neurólogo y/o psiquiatra.

Adicionalmente se recopila información de colegios y centros de salud, y se realizan entrevistas a los familiares.

Comentarios de lo Observado:

Los padrinos no son evaluados psicológicamente, solo se consideran los antecedentes otorgados por la asistente social.

La psicóloga realiza proceso de evaluación por grupos de 16 NNA, a los que se diagnostica y entrevista de forma individual.

Recomendaciones:

1. Los padrinos deberían ser evaluados por la psicóloga.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

El equipo técnico, que corresponde a los psicólogos del centro.

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?

Los resultados pesquisados en la evaluación diagnóstica, se evalúan y definen objetivos para el PII. Los planes de intervención individual son realizados por la dupla.

Para evaluar la veracidad de estos antecedentes se escogió una carpeta al azar de las que se encontraban en la oficina de la psicóloga. El caso muestra a un niño diagnosticado con déficit atencional, al que “se le hace terapia de control de impulsos, manejo de tolerancia a la frustración y ansiedad”. Se encuentran todos los antecedentes, separados por área, dentro de la carpeta.

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?

Tomando el caso anterior, la psicóloga plantea que se les hace terapia para lograr autocontrol.

El encargado de evaluar el cumplimiento de los objetivos es uno de los psicólogos.

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

En la carpeta del menor seleccionada, se encuentra como objetivos del PII; “restauración de la integridad psicológica”; “mejorar comunicación con sus pares”; “entrega de cuidados básicos”.

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, se fomenta las visitas de los padres y que los niños se vayan los fines de semana a la casa de sus familiares, dentro de lo que permite tribunales. Adicionalmente cuentan con niños que están quedándose de forma permanente con un familiar, tema que es supervisado por tribunales.

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

El PII se actualiza una vez al año, revisándolo cada tres meses (esto se corrobora con lo visto en las carpetas). El proceso de confección se demora alrededor de tres semanas.

Comentarios de lo Observado:

La verdad es que fue poca la información recabada de esta índole, pues existía tal desorganización, falta de personal y carencia de información fidedigna que la simple aproximación a la realidad denostaba un trabajo deficiente, poco ético y alarmante. Los niños están en pésimas condiciones, con ausencia de profesionales competentes o adultos responsables. La información entregada a Tribunales no se condice con la realidad observada o manifestada por los mismos niños.

Es decir, el plan de intervención planteado al Tribunal no es real, y lo más preocupante es que se exponen a los niños a situaciones que no corresponden. En un plan de Intervención tipo, salía que el objetivo era acercar al niño a su madre, sin embargo, la realidad era que el menor de 14 años pasaba todos los fines de semana un “padrino” soltero de 35 años, lo cual no era debidamente informado al Tribunal, por el contrario se omitía gran parte de la información real.

Recomendaciones:

1. Mejorar la organización dentro del centro.
2. Mejorar los flujos de información, ya que la psicóloga no está informada de gran parte de los mecanismos del centro.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe ningún procedimiento formal de atención, y por más que como objetivo se plantea el “acercamiento familiar” la realidad es que es deficiente lo que se hace por cumplir esto.

El protocolo de contacto con la familia, es a través de visitas domiciliarias realizadas por la asistente social, y los antecedentes entregados por tribunales.

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 asistente social es la que realiza la vinculación con las familias, estableciendo en una primera instancia el contacto y a través de los antecedentes de tribunales el director informa a la dupla sobre los derechos que les son otorgados a los padres. En términos generales hay protocolo de visitas, que son realizadas sólo los fines de semanas en compañía del educador.

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

Sí, se realiza una entrevista previa a los niños. La primera entrevista es principalmente de acogida y se busca una buena vinculación con el NNA. A partir de la segunda entrevista se comienza a realizar el PII y en los casos respectivos se deriva al neurólogo y/o psiquiatra. Adicionalmente esto se complementa con los antecedentes otorgados por la asistente social.

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

El apadrinamiento, pero poco fiscalizado y efectuado de forma irresponsable sin siquiera ser autorizado o debidamente informado a Tribunales.

Todos los niños tienen padrinos que son derivados desde la Iglesia.

Comentarios de lo Observado:

En la visita, la mayoría de los profesionales no estaban presentes. La justificación era el exceso de

licencias, salidas a terreno o simplemente por horarios distintos. Lo único evidente era que los niños se encuentran bastante desprotegidos y están siendo expuestos e incluso vulnerados en muchas situaciones. No existían roles ni funcionamiento claro o estandarizado.

Se observa una débil construcción del PII, ya que no complementan con todos los antecedentes, otorgados por los profesionales del centro. En términos generales es la dirección la única instancia que supervisa y toma decisiones.

Recomendaciones:

1. Mejorar la metodología de la confección de los PII, estableciendo protocolos definidos.
2. Complementar información para el diagnóstico con lo que es posible observar del proceso de adaptación del niño al centro.

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?

Los niños tienen una vida muy autónoma e independiente, aunque no la manera recomendable ni esperada profesionalmente. Los niños salen con total libertad, si quieren, no van al colegio, sobre todo los mayores llevan una vida muy independiente.

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

Si a través de la entrevista individual. Se evalúan las fortalezas y debilidades. Si hay problemas se cita a la familia.

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

Si los niños no quieren participar en una determinada actividad, se les pregunta el motivo y dependiendo de ello, no participan en la actividad.

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

El menú diario es elaborado de acuerdo a las donaciones que llegan.

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

No hay niños con dificultades para la expresión verbal.

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

Si se les permite elegir la ropa. Sólo pueden efectuar compras aquellos que manejan dinero, ya que no todos pueden manejar dinero.

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

No todos pueden manejar dinero, sólo los mayores de 15 años y se anota en un cuaderno la cantidad de plata que tienen.

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

Sí.

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

Si se les informa el motivo de su estadía en el centro de acuerdo a su edad.

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

Si una vez al mes de celebran todos los cumpleaños de ese mes. Normalmente los padres salen con los niños el día de su cumpleaños.

Comentarios de lo Observado: Es demasiada la independencia y autonomía que tienen los niños y jóvenes, que incluso podría asemejarse más a despreocupación o desprotección.
Recomendaciones: 1. Elaborar un plan concreto dependiendo de la edad del niño para que asuma la vida independiente.

Resolución de conflictos

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

Hay violencia entre los niños- golpes. Las funcionarias son golpeadas cuando intervienen. (Se produjo un conflicto esa mañana entre tres niños que no quisieron ir al colegio y un fugado reingresado.) La educadora entrevistada dice que deben hacer de todo. La violencia de los niños se produce al tratar de contenerlos y separarlos cuando están peleando. En el conflicto de esa mañana fue pateada. “Hablamos y se calmó”. Se refería al niño más descontrolado. De repente aparecen palos y piedras. Los palos incluso los han sacado de las camas. Es muy alta la agresividad.

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

Las sanciones son dejarlos sin computador y sin jugar play station. Mandarlos a la cama y obligarlos a ponerse pijama. Y también escribir 500 veces que se deben portar bien. “Las sanciones no incentivan a no volverlo a hacer”. Se les amenaza con enviarlos a un CDT. Dice que uno que se fugó contó que lloraba por volver. Era un niño que destruía todo. Por eso los vidrios son plásticos. Rompen los vidrios con piedras. Los apedrean.

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

Los métodos para resolver conflictos los han aprendido en talleres que les han hecho. Les han dicho que deben hablarles, calmarlos, ofrecerles algo rico. Identificar refuerzos positivos.

Hoy día ante el conflicto enviaron a uno de los conflictivos a un computador (que habitualmente es un premio) para separarlo de los otros y poderlos calmar. Cuando el conflicto se escapa de las manos de los y las educadoras se hace cargo la dupla psicosocial.

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

Existe un protocolo de acción en crisis y un protocolo de normas y sana convivencia.

Rutina Diaria

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

El turno de una educadora es de 12 horas. Recibe turno a las 9 am. Algunos niños no van al colegio porque no tienen motivación para ir y se está en el proceso de incentivarlos para que quieran ir. Los que se quedan en la casa cooperan con el aseo. Todo depende de como están anímicamente. Hay días en que se pueden controlar y otros días no. Hay días que están motivados y otros días no.

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.

La rutina diaria tiene el propósito de promover la autonomía y eso se hace a través de la propuesta de actividades que pueden elegir y planificar. Especialmente el uso del computador (hay dos computadores para todos). Los más grandes se motivan con la tecnología. Se han visto frutos. Hay dos que terminaron el cuarto medio y están estudiando en un instituto. Se fueron hace poco.

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.

Entre los elementos que se incorporan para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas está una escuela de fútbol y los refuerzos escolares realizados por voluntarios. Entre ellos personas y colegios que visitan el centro.

Lo que altera la rutina son las peleas. Incluso los más grandes intervienen para separar.

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

Los horarios y rutinas están establecidos definiendo los tiempos de escuela y los tiempos de estudio. La participación en talleres de deportes (3 veces a la semana). No está permitido el alcohol ni las drogas.

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.)?

Las actividades relacionadas al tiempo libre fuera del centro son el taller de futbol en Cristo Salva. Los más grandes piden permiso para salir a comprar, para ir a la casa de un compañero. El que quiere se entretiene, el que quiere se aburre.

Comentarios de lo Observado:

Se observa improvisación en la rutina diaria, se ve día a día.

Recomendaciones:

Elaborar una rutina diaria acorde a las necesidades de cada niño.

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?

No.

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

En el centro no hay ficha de salud. Hay un cuaderno que lleva la asistente social en el que se registran los datos de salud.

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

No hay protocolos de atención y derivación. Hay una relación permanente con el hospital Calvo Mackenna y se planifican las atenciones y controles médicos. Hay 22 niños en atención psiquiátrica en ese hospital. Entre ellos 15 están en la casa y 7 en acercamiento familiar. Esta alta proporción de patologías psiquiátricas se suma al hecho de que muchos niños tienen problemas emocionales a raíz de historias de abandonos sucesivos. La auxiliar de enfermería está hace 16 años en el establecimiento.

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

Los niños están inscritos en el consultorio Padre Hurtado (camino agrícola/Prat). Son inscritos al ingresar al centro y tienen una ficha de salud. La atención es mediante cita previa. Se hace un control anual de salud. Tienen además control oftalmológico, relación peso talla, niños obesos, etc. Lo mismo ocurre con las vacunas.

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

Los motivos más frecuentes de atención en salud provienen de patologías anteriores diagnosticadas con las que ingresa y los diagnósticos que se realizan desde su ingreso (déficit atencional, agresividad). Ella lleva el control de los medicamentos. Los retira del hospital, los registra y clasifica y los distribuye en sobres que hace, corcheteando hojas de cuaderno. Los medicamentos que se administran son entre otros anfetaminas (maneja el test de evaluación para su aplicación), risperidona, fluoxetina, imipramina y ácido valproico. Se guardan en un botiquín manual que ella prepara y deja con sus indicaciones para los niños que los toman en la noche.

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.

Hay una auxiliar de enfermería que atiende a los niños del centro cuando presentan algún problema, si esto es más grave se deriva al Consultorio.

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

Los niños han participado en actividades educativo preventivas en el consultorio: taller "vive sano". Se trasladan para participar en los talleres. El consultorio hace talleres sobre educación sexual. La PDI ha hecho talleres sobre drogas anteriormente.

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

Si, el 60% de los niños tiene problemas de salud mental , han sido evaluados y están medicados.

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

Existe un control detallado del uso de los medicamentos. Ella acompaña a los niños a sus controles médicos al hospital. También retira la medicación. También debe ir a retirar al colegio a un niño que no se puede contener, es un niño de 8 años que ha agredido a la profesora. Los niños que toman medicamentos se los llevan al colegio. Ella realiza las curaciones y administra los medicamentos comunes por ejemplo para dolor de cabeza.

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: No existe ningún tipo de protocolo por escrito relativo a salud.
Recomendaciones: Elaborar protocolos de atención, derivación y de procedimientos en el tema de salud.

Alimentación

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

Visité la cocina y el lugar de almacenamiento de la comida. Hay muy poco personal y la cocina se veía limpia. Pero era un lugar muy inhóspito.

Se informa que tienen 6 comidas (desayuno, colación, almuerzo, onces, comidas y colación).

La minuta de alimentación la hace la nutricionista. Una jornada cualquiera empieza con el desayuno que se indica en el registro que se proporciona leche y pan con margarina. La colación de media mañana es un super 8 o equivalente, almuerzo lentejas y arroz mas apio y fruta. La comida es lo mismo que al almuerzo y las onces igual que el desayuno. La colación nocturna suele ser papas fritas o super 8. Les dan también alimentos recibidos en donación (yogurt, lácteos). Al mismo tiempo dice que la nutricionista ve los casos de niños obesos y de los niños que no quieren comer (que casi no se presenta). Dice que se hace un plan de alimentación por esos niños y que se aplica al colegio.

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

No hay niños que se rehúsen a comer, no hay trastornos alimenticios.

Comentarios de lo Observado:

De acuerdo a lo conversado queda claro que la alimentación se realiza en función de lo que disponen y que la minuta no se respeta ni menos las indicaciones nutricionales dado que en las noches se refuerza la alimentación con papas fritas y galletas.

Recomendaciones:

1. Elaborar una minuta diaria de alimentación de acuerdo a las necesidades nutricionales de los NNA y respetarla.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	5 en escuelas especiales 33 en colegios 2 en Centros de Formación Técnica
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	40 NNA todos hombres

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

40

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

40

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

0

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

La carpeta contiene los antecedentes educacionales, certificado de nacimiento, órdenes de tribunales, informes a tribunales, antecedentes psicológicos, notas, información del colegio, el PII y sus Intervenciones.

Adicionalmente es posible encontrar su CI.

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, todos asisten a establecimientos educacionales.

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)

El centro cuenta con 2 salas de estudio en el segundo piso. Las tías y psicopedagoga son las que los ayudan y apoyan en sus estudios. Cuentan también, con 4 computadores con acceso a la red y una Biblioteca.

El director informa que además el centro cuenta con: convenios con la UDP (para que asistan al centro 3 psicopedagogas), con la Universidad Humanista (para que asistan al centro 2 psicopedagogas) y 2 asistentes sociales de la Universidad de Viña del Mar. Por último cuentan con apoyo del Grupo Oasis, en que 10 alumnos van una vez a la semana.

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

La ropa escolar la financia el centro, en algunos colegios se les rebaja el precio.

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?

Una vez al mes, el director va a una reunión a cada uno de los colegios (4), en los cuales se les informa del desarrollo de los NNA. En el caso del centro para niños con necesidades especiales, son los profesionales de este quienes visitan al director todos los meses. En el caso de los actos el director trata de ir dentro de sus posibilidades.

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?

El centro cuenta con convenios con Universidades y el Municipio para participar en Campeonato de fútbol y cuentan con un convenio con el IND en que 2 veces a la semana profesionales van al centro a realizarles clases de fútbol a los NNA.

Cuentan con voluntarios que realizan clases guitarra y 3 niños asisten a en coro en sus colegios respectivos.

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?

Sí, aunque no tienen niños con necesidades especiales graves y en los casos de menor gravedad son las tías las que apoyan.

Comentarios de lo Observado:

El centro cuenta con 2 NNA de edades entre 18-24 que están estudiando en Centros de formación técnica, a través de un programa de preparación para la vida independiente en conjunto con el SENAME. El centro se sigue haciendo responsable de su alimentación, ropa y 50% del arancel del CFT.

Recomendaciones:

1. Podría evaluarse realizar otras actividades para los NNA, ya que puede haber niños que tengan otras habilidades y gustos, que no están siendo contempladas.

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 un procedimiento.

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?

El centro no cuenta con un abogado. Los menores acceden a representación legal a través del nombramiento por parte del tribunal de un curador ad litem.

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. Elaborar un sistema de reclamos y recomendaciones. 2. Tomar en consideración los reclamos y recomendaciones realizadas para poder mejorar los procedimientos del centro.		

Seguridad

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

Extintores certificados, los funcionarios refieren haber sido capacitados en su uso.

En cuanto a las vías de evacuación, existe solo una para todo el centro.

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

17 de marzo 2012.

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

No.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan

los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?

Un "maestro" revisa y cambia enchufes.

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

No.

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

No conocen el formato de seguridad del Servicio.

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

Si según lo señalado por una funcionaria del centro. Sin embargo consultados dos menores que se encontraban en el centro refieren no conocerlo.

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

Solo una.

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

7, de los cuales uno se encuentra sin certificación.

<p>Comentarios de lo Observado: Solo una vía de evacuación, que es insuficiente.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Implementar más vías de evacuación.</p>

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION			X		
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS				X	
VESTUARIO Y CALZADO				X	
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)			X		
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de			X		

hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)			X		
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)				X	
ATENCION DENTAL				X	
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.			X		
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					X

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

Un compañero me recibió de buena manera y me explicó como funcionaban las cosas acá. La directora de antes era más simpática.

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

Creo que no. El aseo de toda la casa lo hacemos nosotros. Las tías se preocupan de los más chicos, si es que. Si tengo pena no le puedo contar a nadie, están todos ocupados y no hay confianza.

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

No sé. A veces me respetan, casi siempre me faltan el respeto, sobre todo los tías que nos hablan de muy mal modo.

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

Me debo acercar a la oficina. No puedo hablar ni con las tías ni con la directora, no pescan.

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

¿Lo mejor? Nada. Lo peor es que pasamos encerrados, no nos pescan y nos castigan mucho.

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

Me castigan no jugando play station con el hijo del psicólogo, que también es como el director de acá, y viene todas las tardes con su hijo a jugar play station con nosotros. Me castigan sin jugar con él. Todos los castigos duran un mes.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

A las 6 ½ nos despertamos y salgo al colegio a las 7 ½, casi nunca tomo desayuno porque es muy malo y poco, así que prefiero esperar a comer en el colegio. Me voy y me vuelvo en micro, solo. Almuerzo en el colegio y salgo todos los días entre las 12 y 13 hrs. Llego para acá como a las 14 y me quedo arriba, en la pieza, acostado... Escucho música o duermo, hasta las 16 hrs. que tengo que estudiar, a veces viene gente a estudiar con nosotros. Y después de eso, juego con el hijo del psicólogo toda la tarde, hasta las 19 hrs. en que me baño y después bajo a cenar. Mi padrino, un señor de 35 años, a veces viene a verme y me ayuda a estudiar. Los fines de semana los paso completo con él en su casa, salimos a hacer cosas, vamos a la Iglesia.

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

No como mucho acá, la comida es mala. Lo que más como acá es pan, y me retan porque saco mucho.

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

Sí, y me la compra mi padrino.

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

Sí, me lo da mi padrino.

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

Por acá no mucho, lo que sé lo he escuchado en el colegio o por personas que a veces nos vienen a visitar.

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, ni nos dicen Feliz cumpleaños. Solo mis amigos del colegio me cantan. Para la Navidad viene gente y nos trae regalos.

Se entrevista en el patio a ██████████ de 14 años sobre las rutinas y las actividades de fin de semana. (██████████ estuvo en un programa de adopción, el que se suspendió y de allí fue incorporado al centro “ellos me dejaron a los 9 años”.) Dice desconocerlo porque sale todos los fines de semana entre viernes y domingo. Lo busca el hijo de 35 años, soltero, de una familia que lo ha apadrinado y lo lleva a la casa. La relación al parecer se inicia invitándolo a las actividades de la iglesia. Al indagar sobre esta situación se constata que se ha alterado la información al tribunal al que se ha indicado que sale por el día a actividades de la iglesia.

Al consultar sobre este caso al psicólogo (director) aparece una contradicción. Solo pueden ser apadrinados por familias, y no un hombre soltero. Formalmente apadrina la familia, pero quien está siempre con él es ese hijo. Se menciona que existe una evaluación psicológica de ese hombre y de la familia. Figura en los registros un test de Rorschach incompleto y sin informe sobre ese hombre, por lo cual al parecer se le ha aceptado sin cumplir los requisitos bajo el supuesto de una apadrinamiento para actividades en la iglesia. No hay explicación satisfactoria sobre este punto. Al consultarse sobre las salidas y la información al tribunal el psicólogo niega tajantemente que saliera los fines de semana pero se pide el libro de salidas y se constata que ha salido regularmente semana a semana de viernes a domingo y por más días en los fines de semana largos, no informando al tribunal ya que estas salidas no están autorizadas. Las respuestas son completamente insatisfactorias y contradictorias. Se le consulta como se evalúan las salidas bajo estas formas de apadrinamiento y si se controlan eventuales abusos sexuales. Menciona que se hace un monitoreo basado en su propia evaluación sobre las conductas de los niños y que nunca se ha presentado una situación sospechosa.

Se trata de irregularidades que han expuesto al niño objeto de esta indagación a una situación de riesgo y desprotección, sin que sea posible con estos elementos comprobar otra cosa.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

Sí.

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

Sí.

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

Sí.

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

Los reclamos se les hacen a las tías.

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

Lo mejor: lo acogieron muy bien cuando llegó al centro.

Lo peor: se pelea con las tías a veces.

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

Si.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Cuando va al colegio se levanta a las 6.30 A.M. Llega como a las 15:30 horas y hace la pieza y limpia el baño. Después de eso es la hora de estudiar. Como a las 17:00 horas se les da una colación y juega. A las 21:00 horas se acuesta cuando va al colegio y si no va como a las 22:00 horas.

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

5 veces al día y si queda como hambre se le da una 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?

Si la mamá le da dinero y compra galletas y bebidas.

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

Si cuando vienen las tías de otras instituciones le dan charlas a todos los niños.

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 se celebran todos lo cumpleaños y adorna el centro.

Comentarios de lo Observado:

En general, se observa, que los niños del centro no reciben o no se les enseña pautas de educación ni hábitos.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES**

RESIDENCIA EMMANUEL, SAN MIGUEL

FECHA DE LA VISITA: 5/06/2012

HORA INICIO: 11:40 horas

HORA TÉRMINO: 14:00 horas

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
José Ramón Gutiérrez Silva	Abogado	Seremi de Justicia	
Macarena Currin Letelier	Directora Ejecutiva Fundación Rodelillo	Representante de colaborador acreditado	
Francisca Lewin Urzúa	Fundación Paternitas	Representante de la sociedad civil	
Elizabeth Lira Kornfeld	Universidad Alberto Hurtado	Representante del mundo académico	
Francisca Moreno Montealegre		Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
		Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

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

Comentarios de lo Observado:

En los dormitorios, las camas están hechas, pero no limpias y pocas frazadas. Los dormitorios están sucios, hay basura botada en los pisos. Los colchones están en malas condiciones. Los dormitorios son grupales con poca ventilación y sin nada de calefacción y poco espacio, divididos por género, se ubican uno frente al otro. Situación que puede facilitar el movimiento de los NNA entre piezas. Este aspecto reviste una especial preocupación ya que no existe un alto nivel de supervisión. Los closet, son escasos y en mal estado.

El comedor es pequeño, logra cubrir las necesidades de los NNA vigentes. El piso del comedor y las ventanas se encuentran en mal estado, lo mismo que las sillas y mesas.

Respecto a los baños, se encuentran en mal estado y sucios, las cortinas de las duchas están rotas. Cuentan con agua caliente.

En relación a la pintura del establecimiento, se observa que las paredes están en malas condiciones. Hay suciedad, hongos, humedad en todo el Centro.

La cocina tiene un buen espacio, le falta mayor higiene.

La ventilación y luminosidad en general se puede decir que todo el establecimiento está en malas condiciones. Hay mal olor, falta barrer y recoger la basura.

Sobre los espacios para el esparcimiento se puede observar que cuentan con living donde los NNA ven TV. Hay un patio con algunos juegos como columpios y faltan áreas verdes.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
<p>La lavandería cuenta con maquinarias pero no tienen suficiente espacio para guardar la ropa. No hay calefacción. El Centro está completamente helado.</p> <p>En relación a la vigilancia, el Centro cuenta con turnos de vigilancia de día y de noche a partir del personal de trato directo. Además se encuentran en coordinación con el Plan Cuadrante. No tienen otros tipos de medidas de seguridad. La Directora informa que están en proceso de elaboración de un plan de emergencia y prevención de riesgos.</p> <p>La directora, también opina que en general todo el Centro tendría un mejor funcionamiento si es que contaran con más recursos. Informa que la subvención SENAME sólo logra cubrir el 40% de los gastos y el resto lo aporta la Iglesia.</p> <p>La directora explica que el recinto es una casa recién arrendada y que hace poco se trasladaron a vivir en este lugar. También dice que actualmente se encuentran en pleno proceso de adaptación de la infraestructura para el funcionamiento del Hogar, por lo mismo hay llaves que aun no funcionan y muchos detalles que faltan. El Centro no cuenta con un vehículo propio. Respecto del equipamiento computacional, existen PC para los profesionales y administrativos, pero para los NNA no hay computadores disponibles.</p> <p>El comedor y el patio son los espacios que ocupan los NNA para recibir a las visitas. Hay diversas situaciones que no se logran esclarecer y que requieren de un seguimiento para comprender las verdaderas condiciones en que viven los NNA en ese lugar.</p> <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los NNA se encuentran en un lugar con malas condiciones de higiene, por lo que se recomienda a la brevedad implementar medidas de limpieza e higiene especialmente para proteger de forma preventiva la salud de los NNA. 2. Se recomienda calefaccionar el centro ya que los NNA necesitan contar con espacios calefaccionados sobre todo en tiempos de invierno. 						

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?

Para el aseo del Hogar, cuentan con el apoyo de la Iglesia que hace diversas campañas para lograr aportes en jabón, shampoo, colonia y desodorante. Las tías de trato directo se encargan de enseñar hábitos de aseo. Con los montos disponibles la directora hace las compras de alimentación y lo que sobra lo destina a útiles de aseo como detergente, cloro y lavalozas y jabón Popeye.

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		1/13 NNA

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

Se han realizado capacitaciones y talleres de parte del Hospital Barros Luco sobre juegos sexuales en los NNA. Además, se han capacitado en vínculos el apego, trastornos e intervención en crisis.

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

No han recibido capacitación en primeros auxilios y resucitación.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se requiere que el equipo de trabajo logre incorporar normas de cuidado para los NNA, que den garantías que los NNA están siendo bien cuidados en esta residencia. 2. Se recomienda elaborar un plan integral de capacitaciones para todo el personal, que aborde sus principales carencias y desafíos en términos de realizar una optima intervención con los NNA.

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). Según informa la Directora ellos se encuentran en proceso de confeccionar un plan de seguridad, el cual aun no existe.		x
Comentarios de lo Observado: Respecto de las carpetas, se revisan cuatro carpetas al azar. Estas se encuentran con toda la documentación básica requerida. Hay hoja cronológica, con los avances de los NNA y los tramites de tipo judicial que requieren. Existe un registro de visitas. No cuentan con libro de reclamos y sugerencias, según la directora, esto se debe a que no funciona ya que los padres y familiares muchas veces no leen ni escriben. Sin embargo, esta razón no es suficiente para que no exista un libro o un protocolo de reclamos tanto para los NNA como para los familiares. La Directora no se mostró fluida en sus respuestas respecto a los reclamos.		
Recomendaciones: 1. Para los 38 NNA del Hogar, hay 15 voluntarios de la iglesia que trabajan personalmente con ellos, 34 alumnos en práctica que hacen lo mismo y además 16 personas contratadas según se informa, lo cual debiera ser supervisado. 2. Se recomienda incorporar un sistema de reclamos desde los NNA y sus familiares, el que deberá ser controlado por las supervisiones del mismo organismo.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Todos son por envío desde Tribunales. Principalmente por negligencia parental, no hay infractores de ley.

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?

La dupla psicosocial recibe a los niños(as), realizando un proceso de contención y revisión completa, especialmente si vienen directamente desde sus hogares. Al momento de ingreso se les da un regalo y se les presenta a sus pares.

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

Se les designa un educador, al que se le informa las problemáticas del niño/a. Pero, No existe un protocolo para esta parte del ingreso de los NNA. Últimamente, la relación entre el educador y el NNA es central en su integración a la vida 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?

El primer día se les explica el funcionamiento del centro, en el caso de presentarse los padres u otros integrantes de la familia, se establecen horarios y días de visita.

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?

Durante los primeros días reciben información sobre quienes componen el equipo y las funciones que realizan. Se les informa quien es su educadora y la dupla que los acompañará, explicándoles a quien deben acudir en cada caso.

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?

El equipo psicosocial entrega herramientas a las educadoras para que sepan enfrentar problemáticas de mayor gravedad. El equipo informa que muchos de los niños toman medicamentos, por lo que se ven enfrentados a casos con alto nivel de complejidad.

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?

Están en proceso de elaboración de un protocolo, el cual aun no esta escrito.

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

El primer día parte el proceso de evaluación y diagnóstico del niño o niña, para al día siguiente comenzar a derivarlo a la red; inscripción en el consultorio; búsqueda de antecedentes académicos para derivación a establecimientos educacionales y recolección de antecedentes familiares y del niño, a través de visitas y entrevistas, para lograr complementar la evaluación psicosocial.

En paralelo se realiza un monitoreo del niño, viendo como se va integrando al centro u los vínculos que va generando. Debido a que no cuentan con un profesional de salud, durante los primeros días es llevado al consultorio para evaluar su estado (el Psiquiatra va una vez a la semana al centro). Por último, dentro de los primeros cinco días se hacen las gestiones para la integración al colegio.

Comentarios de lo Observado:

-Ningún integrante de la dupla psicosocial ni la directora se encontraban al momento de la visita. Posteriormente llegaron y se integraron a la conversación.

-El centro cuenta con padrinos para gran parte de los niños, los que los sacan a pasear y realizan visitas.

- No existe un profundo chequeo de los antecedentes de los padrinos. En general son miembros de la Iglesia.

-No hay protocolos escritos para el proceso de ingreso y acogida.

Recomendaciones:

1. Generar protocolos de ingreso y acogida.
2. Generar protocolos de chequeo de los intereses y antecedentes de cada padrino.
3. Crear una hoja de ruta de lo que harán y sus tiempos determinados para la salida de cada NNA fuera del Hogar en compañía de padrinos que no son familiares directos.
4. No se aprecia consistencia técnica en la descripción de los procesos de ingreso y los primeros días de los NNA dentro del Hogar.

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?

Al momento de ingreso la dupla comienza la evaluación y diagnóstico del niño/a, diseñando un plan de intervención individual acorde a las necesidades detectadas. A los niños adicionalmente a la observación de su proceso de integración, se les realizan una evaluación psicopedagógica y una psicológica que incluye el test WISC. Adicionalmente la educadora y psicóloga del PER también realizan un diagnóstico.

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

Se considera un proceso de entrevistas individuales y familiares, realizando un diagnóstico integral del niño/a. Se buscan antecedentes a través de la red; antecedentes de tribunales; de salud; de educación, etc. Con el fin de poder diseñar un plan de intervención acorde a lo detectado (No hay un protocolo establecido por escrito).

Comentarios de lo Observado:

Hay dos duplas dentro del centro, una que es directamente del centro y otra que corresponde al Programa Especializado Residencial (PER). La dupla PER trabajan jornada completa y cuentan con

un psiquiatra que trabaja 10 horas al mes para el centro.

Recomendaciones:

1. Establecer protocolos definidos por escrito, con el fin de estandarizar cada proceso de la vida de los NNA dentro del Hogar y en sus tiempos de salida.
2. Definir de forma clara los roles de cada dupla y sus respectivos horarios de trabajo.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Algunos niños son intervenidos por duplas propias de la residencial, y otros, son atendidos por la dupla del PER (Programa Especializado Residencial). A los niños que los atiende el PER, también los atiende la residencia. Todos los niños, dentro de su PI (Plan Individual), contemplan objetivos de acuerdo a su residencia en el hogar. En cambio, el PER se centra en el trabajo con familias, y entre los cuatro profesionales se realiza un plan de intervención más completo e integral. Algunos niños se encuentran en otros procesos, por ejemplo algunos enfocados a la adopción.

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 PER funciona desde enero, y no atiende a todos los niños. Pero aquellos que sí son atendidos contemplan una evaluación diagnóstica que pretende dar respuesta a sus necesidades. Existe un plan de intervención que detalla objetivos hacia el niño; hacia el niño y su familia, y hacia el niño y la comunidad. Cada objetivo tiene actividades y tiempos establecidos para alcanzarlos. Están frecuentemente estudiándolos y reuniéndose como equipo para analizar la factibilidad de cumplirlos o modificarlos de acuerdo a nuevas circunstancias.

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?

Todos los objetivos tienen actividades o eventos para lograrlos, ya sean entrevistas individuales, grupales, visitas domiciliarias, etc. Se detalla también el resultado esperado y el tiempo estimado de intervención. Existe una **supervisora de Sename que viene trimestralmente**, y semanalmente se reúnen todo el equipo, del PER y residencial.

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

Un ejemplo sería, para con el niño: "Propiciar una vinculación con el niño dentro del espacio residencial". Con respecto a las familias, un objetivo sería: "favorecer en los padres el reconocimiento de las situaciones de vulneración que han afectado a sus hijos y su responsabilidad en las mismas" y por último, con respecto a la comunidad: "informar a tribunales respecto de los eventos significativos de la familia".

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?

Los niños, la mayoría de las veces se atienden también en otros espacios, más especializados y atinentes a sus necesidades. Son tratamientos complementarios al nuestro. Los objetivos de la atención que brinda PER están orientados principalmente a que el niño pueda re-incorporarse a su sistema, darle protagonismo a sus padres.

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).

2 meses en general, cada 6 meses se analizan los objetivos y se ven si requieren de modificación o no.

Comentarios de lo Observado:

Todas las intervenciones, decisiones y acuerdos pasan por la dirección de la residencia. La directora del centro es psicóloga, administrativa y referente de los niños, lo cual puede entorpecer la mirada integral y multidisciplinaria en pos del bienestar de los niños.

Recomendaciones:

1. Se recomienda que todo el personal técnico conozca las diferencias de las intervenciones tanto de la Dupla-Residencia, como de la Dupla PER.
2. Determinar con claridad cuáles son los requisitos que deben cumplir los NNA para ser atendidos por los dos tipos de intervención.
3. Se recomienda que los objetivos de los PI sean personalizados, es decir, que se enfoquen en el diagnóstico individual de cada NNA, más allá de los elementos que por rutina diaria de la Residencia se deben llevar a cabo por ejemplo: "Propiciar una vinculación con el niño dentro del espacio residencial".

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?

Todos los NNA reciben visitas al domicilio o en algunos casos, más de una al domicilio o donde algún familiar o conocido que pueda actuar como referente en el proceso del niño.

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 (dupla) PER, está a cargo del contacto con las familias, sobre todo, del acercamiento del niño con sus familia, la habilitación y educación de los padres como referentes y autoridades para que el día de mañana, y cuanto antes, puedan retornar con más herramientas a sus familias de origen.

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

Sí existe un plan de intervención familiar. Se trabaja directamente fortaleciendo las habilidades parentales, con las redes, los vínculos significativos de los niños. Se busca que los familiares reconozcan sus falencias, las trabajen y las superen.

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

El PER trabaja con 23 niños, especialmente con aquellos que sí tienen familiares vinculados. Los niños que no tienen familiares son atendidos en la residencia, aunque siempre buscamos a quien sea parte de la historia del niño para que forme parte de su proceso.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

Se recomienda que el Plan de Intervención Familiar contenga una planificación integral que logre modificar la condición familiar para el futuro egreso del NNA. Esta planificación familiar debe contener un proceso formativo para fortalecer sus capacidades parentales, pero a la vez, debe intervenir en los aspectos más duros como el empleo, los ingresos y las condiciones habitacionales de la familia. Estos aspectos son difíciles de superar para la familia sin un acompañamiento profesional capaz de co-construir con ella metas y cambios concretos sostenibles, que faciliten el egreso definitivo del NNA.

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?**

Los niños que participan del PER son más pequeños, entonces se trata de que vean este espacio amigable y cercano.

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

Está la intención; los mayores tienen más opinión, pero es canalizada a través de la residencia. Todo pasa por la dirección, quien es encargada de la atención residencial, a su vez que es la psicóloga de los niños.

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

Formalmente no existen, para fechas especiales tienen más injerencia. Pero en general, no.

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

La verdad es que no.

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

A través de la residencia, con las tías de trato directo, quienes a su vez son las encargadas de todo lo atingente a los niños, como llevarlos al médico, a la posta, al dentista.

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

Sí.

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

Dependiendo la edad, es moderado por las tías de trato directo.

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

Sí. Aunque muy poco espacio.

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

Sí, principalmente a través de la atención residencial.

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

Sí, se les canta feliz cumpleaños cuando cumplen años. Y la Iglesia aporta bastante en ese sentido.

Comentarios de lo Observado: No hay observaciones.
Recomendaciones: No hay recomendaciones.

Resolución de conflictos

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

Hay un cuaderno de crisis donde constan los conflictos. 12 de los 38 niños presentan problemas conductuales que hacen crisis desembocando en agresiones hacia otros niños y hacia el personal. Las agresiones son de naturaleza física a razón de 2 a 3 episodios diarios.

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

Contención. Lo sacan del espacio de inmediato y lo calman. Los niños con problemas más frecuentes fueron derivados a Psiquiatría Infantil del Hospital Barros Luco.

Los diagnósticos más frecuentes se derivan de padres con consumo de droga durante la gestación con los consecuentes problemas neurológicos de los niños.

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

Se está elaborando un protocolo de intervención en crisis. Para los conflictos domésticos el sistema de resolución de conflictos es mediante reuniones y conversaciones.

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

Son castigos normales como ir a acostarse o se excluye a niño de las actividades de recreación.

Rutina Diaria

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

Se levantan a las 6:00 A.M los niños que van al colegio en la mañana y a las 8:00 A.M los demás. Después de que toman desayuno, pasa el furgón escolar a retirar a los niños hasta los 12 años. Los 13 años se van solos al colegio.

Almuerzo a las 13.00 horas y una colación a las 17:00 horas. Entre 20.00 y 21:00 comida

De 14:00 a 17:30 hora de juegos los martes y jueves.

De 17:30 a 19:30 martes y jueves educación física con profesor del Sename. Cada tía tiene a cargo 13 niños con los que hace tareas en la tarde.

Ente 21.00 a 22:00 horas se apaga la luz.

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

Si y es en la elección de talleres a su disposición. Los más grandes se van solos al colegio. Los niños piden permisos varios como para ir a la casa de un compañero u otras actividades.

Los permisos se dan en la medida en que se cumple con las obligaciones y horarios de la casa, presentándose muy pocos incumplimientos en estos aspectos.

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

Se trabaja en un programa en el Cefam, donde hay un terapeuta ocupacional y se abordan temáticas sexuales con los mayores.

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

De 4 a 6 horas diarias. Las actividades son juegos guiadas por las tías, educación física algunos días, juegos de mesa y televisión. También hay agentes externos que vienen a desarrollar diferentes actividades con los niños, ejemplo un banco contrató a un payaso, sin embargo, prefieren restringir estas actividades por alteraciones en la rutina diaria.

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.)?

La jugarteca en la Municipalidad de San Miguel; talleres en los respectivos colegios, como football, baile, teatro, entre otros, y visitas a las casa de sus compañeros del colegio.

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

1. Establecer un protocolo predefinido para abordar conflictos.
2. Determinar de manera mas completa la rutina diaria del centro.

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?

Cuando los niñ@s ingresan se les inscribe inmediatamente en el Consultorio.

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

Su ficha se encuentra en la carpeta de cada uno.

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

El Consultorio les da un número telefónico para solicitar atención.

En el caso de las especialidades es más complejo conseguir hora.

Tienen un psiquiatra 2 horas a la semana.

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

Todos los niños@s están inscritos en el Consultorio Cefam Recreo.

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

Resfríos. Hay dos niños broncopulmonares crónicos.

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.

Tienen atención dental por el plan auge.

Cuando hay urgencias son atendidos en el Hospital Exequiel González Cortes o en el Barros Luco.

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 capacita a los monitores y éstos enseñan a los NNA.

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

No hay niños@s con necesidades especiales.

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

Si, en las fichas y además hay un cuaderno que indica los niños@s que toman medicamentos. Los medicamentos se encuentran con llave.

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:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

Establecer protocolos de atención y derivación al sistema de salud.

Alimentación

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

Hay 4 comidas diarias .Hay una planificación semanal realizada por la directora o por la persona encargada de la cocina.

9:00 horas Desayuno: pan con leche

13:00 horas Almuerzo: palto de fondo, ensalada y postre.

17:00 horas Once: Pan con té.

19:00 horas Comida.

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?

Se conversa con ellos y si comen se les premia.

Comentarios de lo Observado:

Existen diferencias entre las respuestas dadas por diferentes funcionarios de la Residencia, en especial lo referido a las rutinas de los NNA y los horarios de comida.

Recomendaciones:

Confeccionar una minuta semanal de acuerdo a las necesidades nutricionales de los NNA.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	38
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	13 niñas y 25 niños

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: 38

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal: 38

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

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

La carpeta contiene la siguiente información: salud, educación, informes de tribunales, planes de intervención individual, necesidades especiales, informes sociales, antecedentes psiquiátricos y prescripciones en caso de tenerlas.

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

Si. Los 38 niños están asistiendo a establecimientos educacionales, algunos en la mañana y otros en la tarde.

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)

Los niños hacen sus tareas en la mesa del comedor en grupos de a 13 apoyados por una tía. Ellos tienen una rutina de estudios de una hora diaria, además dos días se vienen voluntarios de pedagogía a hacerles ayudantía escolar. Pero no cuentan con un espacio especialmente para los estudios.

No cuentan con computadores, por lo que se les imprime materiales para realizar sus tareas. El programa PER también los apoya en el estudio.

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

Cada niño tiene su uniforme personalizado, el que es obtenido a través de donaciones.

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

En ciertos casos se motiva a los padres a asistir, en caso de no poder, va la educadora que son las tías que los cuidan.

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?

Dentro del establecimiento se realizan actividades recreacionales como; juego de Teca en la OPD de San Miguel, talleres impartidos por SENAME, talleres de manualidad impartida por voluntaria y paseos en vacaciones, como visitas al zoológico entre otros.

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?

Los niños que tienen necesidades especiales, se les realizan actividades personalizadas.

Comentarios de lo Observado:

-Los niños hacen sus tareas en la mesa del comedor, pero mencionan que tienen intenciones de habilitar un espacio permanente de estudio.

- Actualmente, los niños no cuentan con un espacio especial para estudiar, que incentive su gusto por la lectura y los estudios, con mapas, libros, juegos didácticos, tampoco cuentan con

<p>computadores.</p> <p>-Los libros son obtenidos a través de un convenio con bibliometro, están guardados en una caja en la cocina.</p> <p>-El nivel educacional de las educadoras es variado; una es técnico social; una tiene cuarto medio completo y la última incompleta.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <p>1. Sería recomendable habilitar una pequeña biblioteca, ya que no hay un proceso sistemático de préstamo de libros.</p> <p>2. Sería favorable habilitar un espacio de estudio, con el fin de fortalecer hábitos en los niños/as.</p> <p>3. Sería favorable que si las educadoras los van a ayudar en las tareas y estudios, ellas estén capacitadas para realizar este proceso.</p>

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Los niño@s conversan con la directora o con la asistente social y luego se conversa el problema.

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:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un protocolo para los reclamos de los niños y de los familiares, incluyendo sistemas anónimos y otros especialmente diseñados para quienes no pueden escribir. 2. También se debe prever que debe hacer un NNA en caso de no recibir respuesta por parte de la Residencia y qué medidas se deben tomar para que el NNA no se vea afectado por personal del Centro. 		

Seguridad

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

El centro hace 5 meses aproximadamente está funcionado en la actual casa, por lo tanto, no han abordado este tema. Señalan que vendrán de la ACHS a darles una charla.

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

Se hizo en octubre del 2011 en la casa anterior donde funcionaba el centro y participaron todos los niños y el personal.

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

No, pero se va a pedir.

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

Sí, la Directora es la encargada de hacerlo.

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

En la actual casa no cuentan con un plan de contingencia. En la anterior casa si lo tenían.

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?

Está en elaboración.

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

No porque no hay plan de emergencia pero si conocen las salidas de emergencia.

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

Sí.

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

Si con 6.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una falta de preocupación y de rigurosidad por resolver de forma urgente el ámbito de la seguridad de la infraestructura. No hay planes de contingencia y la Directora, que es psicóloga no es especialista en sistemas de prevención de riesgos, no está capacitada para evaluar, por ejemplo, si los sistemas eléctricos están en óptimas condiciones o no.

Recomendaciones:

Elaborar planes de contingencia, y la realización de simulacros de evacuación del Centro. Además, establecer coordinación con Bomberos.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

Al momento de ingreso se sintió sólo. Actualmente se siente apoyado y acogido por las tías, lo que es muy diferente a la situación vivida cuando ingreso al centro, ya que las tías anteriores no lo apoyaban ni acogían.

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

No le informaron, lo único que le informaron era donde iba a dormir y donde podía dejar sus cosas. La forma cambio con el reemplazo de las educadoras.

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

No por los pares, ya que ellos son agresivos y le dicen cosas crueles, no se siente respetado por ellos. En el caso de las tías actuales siente que lo apoyan y cuidan.

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

Cuenta que dos veces a tratado de contar conflictos y no ha sido escuchado, a lo que agrega que no hay mecanismos de reclamos. En particular hace algún tiempo fue atropellado de vuelta del colegio, lo que no fue informado a su padre hasta estar totalmente recuperado. Adicionalmente, afirma que a su hermana los niños del centro la observan cuando se cambia de ropa y que en más

de una ocasión la han tocado cuando estaba cambiándose, lo que él les ha reiterado a las tías, psicóloga y asistente social.

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

Lo mejor son las tías que lo ayudan.

Lo peor es que no los dejan expresar sus opiniones y que ocultan las cosas cuando pasa algo grave.

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

Los dejan en la pieza, informándoles el motivo del castigo. Les dicen que los castigos terminan cuando cambien la actitud.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

6:00 Se levantan los que van al colegio en la mañana, algunos e van en furgón otros solos a pie.

6:00-9:00 desayuno

9:00-13:00 pueden ver televisión o salir al patio los que van al colegio en la tarde

13:00 almuerzan en el colegio.

18:00 vuelven del colegio

19:00-20:00 cena

21:00-22:00 hora de acostarse

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

Dos comidas: desayuno, cena. El almuerzo es otorgado por el establecimiento educacional, y la onces es sólo si el colegio no da onces. Dice que queda con hambre y no hay repetición.

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

Si se les permite.

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

Si, en su caso su papá le da dinero el que es guardado por él, ya que sus compañeros roban. Este dinero lo utiliza para comprar comida al desayuno antes de ir al colegio, ya que queda con hambre.

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

No hay talleres de sexualidad pero si de higiene.

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, lo último que celebraron fue un cumpleaños. El centro les compra una torta o la lleva un familiar. También celebran otras festividades.

Comentarios de lo Observado:

El niño entrevistado tiene 14 años y lleva 5 años en el centro. También está su hermana y hermano en el centro.

En el caso de los familiares, estos no pueden sacarlos, pero si hacerles visitas. A cada niño se le asigna un padrino, que lo puede sacar del centro para realizar actividades.

<p>El niño contó dos casos en que no fue escuchado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hace algún tiempo fue atropellado de vuelta del colegio, lo que no fue informado a su padre hasta estar totalmente recuperado. Al preguntarle a la asistente social sobre el caso dice que el conflicto es con la madre que es drogadicta, pero que con el padre han tratado de fortalecer el vínculo. 2. El afirma que a su hermana los niños del centro la observan cuando se cambia de ropa y que en más de una ocasión la han tocado cuando estaba cambiándose.
<p>Recomendaciones:</p> <p>Establecer una mayor división y supervisión entre las piezas de niños y niñas.</p>

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

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

No, no me querían recibir. La directora me decía que no había espacio para mi, sí para mis otros hermanos, pero no para mí, porque soy mayor y era peligroso para las niñas de acá. Me dijo que si llegaba debería dormir en el sofá. Al final no fue así, pero ella no quería que yo entrara acá.

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

Lo que más me recalcaron eran los horarios y las reglas de no involucrarme con las niñas. Nada más.

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

Querido me he sentido por las tías nuevas y más jóvenes. Las otras, son frías y prácticas. No me he sentido respetado, una vez a mi hermana chica la manoseó un hombre, y yo al tratar de defenderla y hablar con la directora ella me daba la espalda y me decía "cortina, cortina, no te escucho...". El Pastor, que viene todos los días, una vez me golpeó porque yo le falté el respeto. Él anda siempre en algo raro. Yo hice una demanda en contra de él, hoy no me habla ni me dirige la mirada ni el saludo.

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

No saco nada con decir lo que no me gusta, nadie pesca. Hay cosas que vengo hablando hace meses, como los resortes de mi colchón que me los entierro, y nunca me han escuchado.

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

Lo mejor, es estar con mis hermanos. Y de algún modo, el lugar es tranquilo. Lo peor es que las tías no están bien organizadas, les falta astucia, andan desparramadas.

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

Sí, me han echado a la calle. Si uno se porta mal, a veces no te dicen nada, pero informan al tribunal, es lo único que hacen, o lo que más me amenazan que van a hacer. La directora ayer por ejemplo, cuando le dije que algo no me gustaba me dijo que yo me podía ir cuando quisiera, sentí que me echaba, pero aunque no me gusta este lugar, no me quiero ir porque aquí están todos mis hermanos chicos. No me quieren acá tampoco porque les he causado gastos donde me he enfermado.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

A las 6:30 nos levantamos, a veces alcanzo a desayunar y otras no, por tiempo o porque no alcanza la comida para todos. A las 7:30 horas me voy al colegio, ahí estoy hasta las 16 hrs. Llego y tomo onces como a las 17 hrs. y después estoy todo el día aburrido, a veces, cuando vienen unas señoras, nos ayudan a estudiar, pero no vienen siempre, a veces vienen una vez a la semana y otras no. Los martes nos hacen un taller de reforzamiento.

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

4 veces, paso mucha hambre. A veces tenemos que robarnos pan o manzanas para la noche. Porque aquí no hay plata. Muchas cosas desaparecen todos los días, como la comida.

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

Cada uno la elige de acuerdo a lo que tiene. Si no tengo, nos dan ropa usada que le regalan a esta casa.

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

Sí, mi mamá me pasa dinero. Me sirve para la colación de la semana. Incluso hace poco todos recibieron guantes y frazadas, menos yo, porque estaba en el colegio, entonces no quedó para mí.

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

No nada.

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

Sí, cuando algún niño está de cumpleaños le cantamos. A veces vienen los papás. Y nos dan papas fritas cuando uno está de cumpleaños. La dupla del PER son las más amorosas y preocupadas por nosotros en realidad.

Comentarios de lo Observado:

Joven de 17 años sugiere: "Vengan más seguido a fiscalizar, que no sepan cuando vendrán, porque cuando saben antes, nos tienen todo el día ordenando. Ahora como llegaron de sorpresa les tocó ver todo tal cual es, la directora no estaba, y muchas tías tampoco. Esto es lo más desordenado y cochino, es un ambiente fome".