



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES CREAD ALBORADA**

FECHA DE LA VISITA: ___31___/___05___/___2012___/

HORA INICIO: ___13___:___00___/

HORA TERMINO: ___16___:___00___/

FECHA VISITA ANTERIOR: ___/___/___/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI	Seremi de Justicia	
MARIBEL VILLEGAS MOREIRA	FUNDACION TIERRA DE ESPERANZA	Representante de colaborador acreditado	
ALVARO CARRERA GUZMAN	HOGAR DE CRISTO	Representante de la sociedad civil	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	Representante del mundo académico	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	COORDINADORA CHILE CRECE CONTIGO	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: Falta equipamiento para juegos, el hall de ingreso al Centro es el lugar de visitas. Faltaban vidrios en varios ventanales, en general el Centro se observó poco aseado y frío						
Recomendaciones: 1. Faltan PC con internet para los NNA 2. Instalar una sala de visitas especial. 3. Reparar los ventanales rotos 4. Mejorar el sistema de calefacción. 5. Mejorar la limpieza en pasillos y las casa del Centro.						

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?

Todos los días martes se entregan los artículos de aseo por el encargado de bodega supervisado por la jefatura del Centro.

Los NNA del Centro se notaban aseados.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	X		6

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, referentes a rutina diaria, intervención especializada, capacitaciones del servicio, a los todos los profesionales.

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

Si, por la Mutual de Seguridad, también hay un Comité Paritario encargado de estos procedimientos

Comentarios de lo Observado: El día de la visitas varios profesionales se encontraban con licencia médica, ejemplo de los 3 psicólogos del Centro 2 estaban con licencia médica, además de la Directora del Centro también estaba con licencia médica.

Recomendaciones:

1. Habilitar de mejor forma los espacios
- 2 .Mejorar al limpieza al interior del Centro
3. Analizar el tema de las licencias médicas, analizar causas de éstas y ver formulas de solución a este problema.
- 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		X
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
<u>Si, hay un plan de emergencia</u>		
Comentarios de lo Observado: De las carpetas que se revisó ninguna tenía la información al día, algunas incluso tenían información hasta el año 2008, y desde esa fecha hasta 2012 no había nada.		
Recomendaciones: 1. Falta suplir las licencias médicas de los profesionales del Centro 2. Actualizar las carpetas de los NNA 3. 4.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Se cuenta con una Unidad de acogida, en este proceso participa el Jefe técnico, posteriormente el educador de trato directo, la dupla psicosocial.

El 100% de los casos ingresan por resolución del Tribunal de Familia.

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?

Si, se cuenta con un procedimiento el que se señaló en la respuesta anterior, existe un cuadernillo de bienvenida que se le entrega al NNA.

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

Si, el educador de trato directo ocupa el rol de tutor del NNA, realiza los contactos con el colegio, también los acompaña en el área de salud.

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, se le entrega un cuadernillo práctico y didáctico, además se considera la edad y capacidad de comprensión del NNA.

Lo anterior se controla a través de entrevistas individuales al NNA.

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, se les explica las distintas unidades al interior del Centro (alimentación, salud, escolaridad, lavandería). Se le da a conocer el Centro y además se le indica quien lo va a atender.

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 educador de trato directo (tutor), esta encargado de reforzar estas áreas, la dupla psicosocial verifica los procedimientos.

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?

En la primera entrevista con los padres se les explica que el Centro no es una cárcel, sino un lugar de protección para los NNA, además se le indica las normas y las rutinas de funcionamiento del Centro.

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

Recepción del menor, se le entrega cuadernillo de bienvenida, se le presenta al educador de trato director (tutor), se le designa la dupla psicosocial, se programan entrevistas durante la primera semana.

Comentarios de lo Observado: El cuaderno de bienvenida, útil y práctico, además se estaba trabajando en un protocolo de ingreso.

Recomendaciones:

1. Mejorar el sistema de suplencias para los casos de ausencia del profesional titular, por licencia médica u otro motivo.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

No hay una evaluación integral de los NNA, si se observó la aplicación de un instrumento psicológico MECL, que se aplica a todos los adolescentes.

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

Existe un plazo para este proceso, 20 días hábiles de profundización diagnóstica. Este proceso tiene dos partes una social y la otra psicológica. Se realizan entrevistas a los padres, a los NNA, y se realizan entrevistas clínicas

Comentarios de lo Observado: El día de la visita sólo estaba trabajando un psicólogo para todo el Centro,
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Mejorar el sistema de suplencias por licencias médicas2. Priorizar la calidad del informe.3.4. |
|--|

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La dupla psicosocial y el educador de trato directo (tutor).

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

Si, los diseña la dupla psicosocial, contempla la dimensión individual, familiar y socio comunitario del NNA.

La carpeta que se revisó no tenía la información actualizada, no pudo conocerse la situación actual del menor.

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 padres, entrevistas al NNA, la dupla psicosocial evalúa el cumplimiento de los planes de intervención.

En las carpetas no se visualizó el cumplimiento de estos planes, no estaban actualizadas.

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

Favorecer la vinculación entre el NNA y el referente significativo

Favorecer la reinserción al sistema escolar

Otorgar atención médica al NNA.

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 lo considera, pero de las carpetas revisadas no existe un registro del plan de intervención familiar, no se da cuenta de las actividades necesarias para lograr este objetivo, como lograr la intervención.

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

20 días hábiles tiempo exigido por el Sename.

Comentarios de lo Observado: Sólo en dos carpetas constaba la aplicación de un test psicológico. No hay constancia de la aplicación de los planes de intervención.

Recomendaciones:

1. Actualizar carpetas
2. Falta supervisión de las carpetas.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Si se contempla, la evaluación de la situación familiar, se contemplan entrevistas, visitas domiciliarias.

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?

Delineando visitas a los hijos con la finalidad de que los padres no pierdan el contacto con sus hijos. Encargados dupla psicosocial.

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

Se observó que unas carpetas si lo consideraban y otras no.

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

No, las actividades las programa cada educador de trata directo

Comentarios de lo Observado: Las carpetas no cuenta con toda la información relativa al plan de intervención familiar

Recomendaciones:

1. Actualizar carpetas
2. Estudiar alternativas recreativas para los NNA que no reciben visitas
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

A través del desarrollo de motivaciones referente al campo laboral, también se incentiva a abrir una libreta de ahorro a la vivienda, se escuchan sus intereses en materia educacional

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

Existe un buzón de opiniones, también las opiniones son entregadas por los NNA a la Directora del Centro y la dupla psicosocial, el educador de trato directo también ayuda en la recolección de opiniones.

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

Se realizan asambleas para definir actividades masivas, como navidad fiestas patrias, wetripanjú.

Reinserción escolar para el elegir el establecimiento escolar.

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?

Se atiende por la dupla psicosocial, quienes especialización en lenguaje de señas.

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

Los NNA traen su ropa y tienen su closet donde guardarlas, a los más pequeños se le entrega ropa.

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

En general no se les asigna dinero, en caso de que se les asigna debe abordarlo el plan de intervención y es supervisado por el educador de trato directo.

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

Si, y tienen closet.

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 le informa la razón de su ingreso al Centro, en cuanto al tiempo cuando no hay claridad de la permanencia del NNA no se aborda.

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

Si, navidad, fiestas patrias, cumpleaños y se invita a los padres del NNA.

Comentarios de lo Observado: **Se trabaja sólo en sesiones individuales, no hay sesiones grupales.**

Recomendaciones:

1. Realizar talleres grupales , para preparar a los NNA para la vida independiente
2. Incorporar a la familia a más actividades de lo NNA.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

Conflictos entre pares, agresiones de los más más grandes a los más pequeños, por sobrepoblación en las casas.

Con los profesionales los conflictos son el cumplimiento de normas, cumplimiento de horarios.

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

Las contempladas en el plan de emergencia y lo aborda la Directora del Centro

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

Se aborda el conflicto, se contiene y trata de evitar las peleas de grupos.

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

Existen horarios, particularmente en lo referente a las comidas, en las casas también existen normas, el educador de trato director es la autoridad al interior de la casa

Rutina Diaria

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

La rutina es específica según cada casa, hay 4 casas en el centro, hay una línea programática de base en relación a horarios de levantarse y dormir, además de la alimentación: la rutina varía entre los más pequeños y los más grandes

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

Si, hay casos de niñas que van amamantar a sus hijos al Centro Belén de lactantes ubicado al lado, el horario lo señala la madre.

También hay un horario que los NNA pueden salir del recinto que es acordado con el educador de trato directo en cuanto al tiempo y lugar a visitar.

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.

Talleres de cocina y próximamente de resolución de conflictos.

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

4 horas aproximadamente, los NNA que no están escolarizados usan el tiempo libre en el PC, TV. Caminar al aire libre, aprovechamiento de espacios públicos.

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

Los NNA no están conectados a la Red comunitaria, no hay alta incidencia en participación de talleres. Las visitas están más ligadas a visitar casa de familiares

Comentarios de lo Observado: No se visualizo un rutina diaria única del Centro

Recomendaciones:

1. Establecer una rutina más o menos uniforme para el Centro
2. Crear espacios de esparcimientos, programas de talleres laborales, deportivos
3. Crear talleres culturales, realizar actividades en el tiempo libre de los NNA.
- 4.

Salud

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

El primer chequeo lo realiza un paramédico cuando ingresa un NNA al Centro, realiza un examen médico a fin de pesquisar enfermedades.

La segunda atención a solicitud de los NNA, los revisa el médico.

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

Se lleva un registro con todos los antecedentes clínicos y de tratamiento.

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

Protocolo, sólo existe en el proyecto de funcionamiento.

Existe un procedimiento en el Centro, pero no esta actualizado.

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

Los atiende el médico del Centro, no todos están inscritos en el consultorio de Temuco correspondiente, los NNA mantienen su inscripción en su lugar de origen

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

Se derivan generalmente por correo electrónico, se derivan por salud mental principalmente; neurológicos, y de oftalmología en este caso la demora para el otorgamiento de horas es de 1 año de espera.

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.

Con el consultorio Miraflores de Temuco, a los NNA se le confecciona una ficha y tienen derivación directa.

Existe un convenio Sename-Minsal, pero no hay atención preferente en el acceso a la atención.

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 entrega educación, en su espacio de consejería. Se refuerza la información con los educadores de trato director.

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

Si, especialmente discapacitados, se les acompaña con el tratamiento. También se le acompaña al médico.

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

Si, hay una carpeta que registra los medicamentos por casa. Se entregan los medicamentos el día jueves y el educador de trato directo de la casa es el encargado de repartirlos entre los NNA.

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: El paramédico toma los procedimientos de acuerdo a las indicaciones médicas y a su formación especializada. La promoción de salud se realiza de acuerdo a la que entrega el consultorio.

Recomendaciones:

1. Mantención de las carpetas actualizadas en esta área
- 2.
- 3.
- 4.

Alimentación

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

5 veces: 1.-Desayuno; 2.- Almuerzo; 3.- Colación; 4.- Cena; y 5.- Colación nocturna para los más grandes

Se realizan minutas mensuales, que se hace de acuerdo a la edad, grupo etario y requerimientos por patologías.

El menú del almuerzo es distinto al de la cena.

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?

La ración está elaborada por un porción para cada NNA (no hay repetición).

Se entrega educación alimentaria para aquellos NNA con problemas para comer.

También se le entrega leche diariamente.

Comentarios de lo Observado: **Hay una nutricionista media jornada, se consultó por las minutas, pero se informo que se perdió el registro completo de los años anteriores, ya que se daño du PC.**

Recomendaciones:

1. Confeccionar las nuevas minutas atendido la perdida de los archivos, según se informo
2. Confeccionar un nuevo registro en esta materia.
- 3.
- 4.

Educación

NOTA: NO EXISTE UNA UNIDAD DE EDUCACIÓN, LOS FUNCIONARIOS RESPONSABLES SON LA DUPLA PSICOSOCIAL Y EL EDUCADOR DE TRATO DIRECTO. EL DIA DE LA VISITA NINGUN FUNCIONARIO PUDO OTORGAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA. LA INFORMACION SE ENTREGO EL OTRO DIA DE LA VISITA VIA CORREO ELECTRONICO

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	53
---	----

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	29
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>82</u>

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

El coordinador Interno el día de la visita, no estaba y tampoco había un remplazante

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

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

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

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

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.

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)

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

Se compran desde el Centro, a medida de las necesidades de los NNA. Se mandan a confeccionar

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?

Asienten los educadores de trato directo a las reuniones de las escuelas, ellos son los apoderados y responsables de la educación de los NNA.

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?

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?

Comentarios de lo Observado: Al momento de la visita no pudo contar con la información, no había responsable de ésta. Sólo se recibió al otro día de la visita información que da cuenta de los NNA escolarizados.

<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una unidad de educación, con un responsable encargado de las carpetas y archivos. 2. 3. 4.
--

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Se reviso el libro, no se observó ningún procedimiento en la forma de tratamiento de reclamos. No había reclamos recientes.

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

Recomendaciones:

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

Seguridad

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

Poseen una central de alarma de detención, extintores visibles, salidas de emergencia y también realizan simulacros.-

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

El año pasado se realizó el último en noviembre, fue solo interno.

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

Se informo que si, también certificados de red húmeda

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

Si, por el Comité Paritario, hay una comisión de seguridad, también esta el plan de emergencia, hay además una planificación de cada equipo.

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

Se realiza por el Comité Paritario y comité de seguridad regularmente.

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?

Se sanciona anualmente, el plan de emergencia de 2012 esta sancionado y se socializo en el abril de 2012

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

Si conocen el plan, además las salidas de emergencia están debidamente señalizadas.

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

Si, y éstas están abiertas.

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

Si, se cuenta con 25 grandes y 5 para computadores.

Comentarios de lo Observado: Se observo los elementos de seguridad visibles en el Centro, los extintores estaban al día.

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Mantener las medidas de seguridad2. Realzar simulacros tanto de día como noche.3.4. |
|---|

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

Se realizaron 4 entrevistas

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

1 NNA

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

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

El NNA señaló que si, que lo trataron bien.

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

Si, conoce las funciones, lleva 4 años en el Centro

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

Si, se siente respetada y valorada, dice que hacen lo que pueden

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.

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

Lo mejor: es su tutora (tía Olga) es comprensiva.

Lo pero: el trato de los compañeros del Centro

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

No los castigan sólo los retan.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta tarde, se baña, ve TV, camina, hace ejercicio, vuelve a ver TV:

Hace tres semanas que no va a clases, se debe cambiar de Liceo.

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

5 veces, es suficiente, no se puede repetir, hay que esperar o se intercambia con otros.

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

Cada uno puede tener su ropa, no se puede elegir.

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

Se lo entrega a los tíos, los gasta en comida o ropa.

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

Reciben información en consultorios.

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

Todas las fechas, el cumpleaños la llevan a comer al Portal, la última celebración el cumpleaños.

2 NNA

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?

La NNA señaló que por parte del personal fue buena, problemas de convivencia con las otras niñas de la misma casa, pero que se atenuó con el tiempo

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

Si.

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

Respeto a la persona más no mucho a la opinión.

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

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

Lo mejor: es la preocupación en casos de emergencia independiente del motivo que ello sea.

Lo peor: no hay recuerdo de un episodio negativo.

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

No la han castigado, lo que ella ha visto como castigo es el aseo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta 09:30, se ducha, toma desayuno, aseo de los dormitorios, libre hasta las 11:30 horas; va amamantar a su bebé.; 13:00 almuerzo; TV., sale fuera del recinto con una tía; 16:00 colación; 18:40 cena; 19:00 colegio; 22:30 regreso de clases, va a ver al bebé para amamantarlo; 23:15 se acuesta.

Va 4 veces a amamantar al bebé al Centro Belén

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

Si, pero entre las propias jóvenes o bien por voluntad de las tías.

4 veces es suficiente

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?

Maneje dinero que le dan sus familiares y se la entrega a la tía de la casa para que se lo guarde.

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

No hay talleres formales dentro de la rutina, la información que se maneja se entrega informalmente.

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, con las tías.

3 NNA DE 14 AÑOS

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

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

El NNA señaló que de repente lo atienden mal, no se sintió acogido

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

No me informaron, no existen normas claras de funcionamiento.

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

No se siente querido, la opinión a veces se la toman en cuenta en otras no. Por los profesionales se sintió escuchado no por los educadores sólo ocasionalmente

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

Se comunica con los asistentes sociales, siempre lo escucha. A veces no le dan acceso al asistente social.

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

Lo mejor: cuando se celebró el 18 de septiembre

Lo peor: Cuando se orinaba lo hacían ducharse con agua fría y lavar sus sábanas

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

Si le informan el motivo del castigo, sabe que acciones son sancionadas.

La sanción consiste en mandarlo a acostarse o ayudar en el aseo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta tarde, se baña, desayuna, hace aseo y luego ve T.V. A veces realiza actividades deportivas. Se acuesta tarde a la medianoche.

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

Cuatro veces al día, es suficiente la alimentación, no hay repetición de comida, a veces queda con hambre.

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

No tiene posibilidad de elegir ropa, porque tiene muy poca.

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

Lo dejan manejar plata, pero no lo hace porque se le pierde, su papá le envía plata, lo administra los tíos. Compra fundamentalmente ropa.

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

No ha recibido

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 celebran cumpleaños, celebran el 18, navidad y año nuevo, pero no lo pasa bien las considera "fome".

4 NNA DE 14 AÑOS

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

ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION		x			
----------------------------------	--	---	--	--	--

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

El NNA señalo que de repente te tratan bien, otras muy mal, no hay acogida, no te motivan los tíos, le pegan combos, patadas, los tíos lo retan, no se siente querido, existe arbitrariedad en la entrega de afecto.

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

No hay información de las reglas de funcionamiento, es atendido por dupla psicosocial y por no educador de trato directo.

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

De repente me escuchan y a veces no.

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

Se dirigen donde la asistente social, los tíos lo encierran en la pieza hasta que se va la asistente. En esta casa no se puede salir ni a jugar.

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

Lo peor: se orinaban y los tíos lo pescaban y lo dejaban bajo la ducha fría y por eso se fugaba.

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

Hay una sola sanción cuando se fuga del Centro, no hay permiso para salir. Cuando fuma lo envían a acostarse o hacer aseo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Levantarse, bañarse, desayuno, aseo después T.V. almuerzo, colación, cena, no hay actividades deportivas y recreativas hace 2 días.

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

Desayuno, almuerzo, colación, cena, si queda con hambre no hay repetición.

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

No hay posibilidades de elección.

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

Si te dejan manejar plata, pero a él no le gusta tener plata. Su papá le da plata y la administra los tíos.

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

No hay talleres y charlas de salud.

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 hay celebración de cumpleaños en su casa. Si se celebra fiestas patrias y la navidad es fome: cena-regalo-acostarse, es muy fome.

Comentarios de lo Observado: Faltan actividades recreativas, deportivas. Tres de los cuatros NNA entrevistados no van al colegio, también señalaron maltratos físicos por partes de los tíos.

Recomendaciones:

- 1.- Regularizar la situación escolar de los NNA
- 2.- Analizar el caso de los maltratos físicos señalados.
- 3.- Crear talleres deportivos, es especial de futbol
- 4.- Hacer talleres sobre salud
- 5.- Cambiar el formato de las celebraciones, en especial de Navidad



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
LACTANTES (BELEN)**

FECHA DE LA VISITA: 31 / 05 / 2012 /

HORA INICIO: 11 : 05 /

HORA TERMINO: 12 : 30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI	Seremi de Justicia	
MARISEL VILLEGAS MOREIRA	FUNDACION DE TIERRA ESPERANZA	Representante de colaborador acreditado	
ALVARO CARRERA GUZMAN	HOGAR DE CRISTO	Representante de la sociedad civil	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	Representante del mundo académico	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	COORDINADORA CHILE CRECE CONTIGO	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 (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		X				
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: El dormitorio para los niños más grandes el espacio es insuficientes (estrecho) para sus necesidades. Falta un gimnasio para el hogar, se debe utilizar el gimnasio del Centro Cread Alborada, ubicado al lado del Centro						

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Habilitar un espacio de visitas, actualmente éstas se realizan en el hall de entrada, espacio pequeño e insuficiente. 2. Contar con un gimnasio propio del centro para las actividades deportivas del centro 3. Los espacio del centro se notan insuficientes, falta ampliar, o reconstruir un nuevo centro. 4.						

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

Todo lo referente al aseo e higiene del Centro esta monitoreado por su enfermera, es quien determina las pautas a seguir, a así como también la compra de insumos.

En el Centro existen dos personas que se preocupan del aseo y su mantención.

En general los niños del Centro se ven aseados se nota la preocupación de los funcionarios por los menores.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	X		4

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 han realizado capacitaciones, las últimas se relacionaron con estimulación en redacción técnica de informes. Los profesionales cuentan con basta experiencia, algunos están trabajando en el Centro por casi 20 años.

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

Si, se indica que hay convenio con la Mutual de Seguridad, que permanentemente se esta capacitando en estas técnicas. También se han realizado cursos sobre psicología de la emergencia.

**Comentarios de lo Observado: El Centro en la actualidad no cuenta con un medico pediatra, el último renuncio en febrero de 2012. Atendido a que sólo se contrata un médico por 6 horas semanales, no resulta atractivo para un profesional postular.
Espacio para profesionales en el límite de su capacidad, incluso falta espacio para alumnos en práctica**

Recomendaciones:
 1. Contratar un médico pediatra, hacer más atractiva la oferta con un aumento de horas.
 2. Considerar espacios para alumnos en práctica, en una eventual ampliación o creación de un nuevo Centro.
 3.
 4.

C.- GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA 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).		
<u>Existe un plan de emergencia, que se encuentra socializado por todos los funcionarios del Centro. Se pudo apreciar en el Centro salidas de emergencia, así como elementos seguridad para casos de emergencia</u>		
Comentarios de lo Observado: No existe libro de reclamos y sugerencias, sólo existen encuestas de satisfacción		

Recomendaciones:

1. Habilitar libro de reclamos y sugerencias.
- 2.
- 3.
- 4.

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

El ingreso del menor al Centro, Jefe técnico, enfermera, luego pasa el caso a la dupla psicosocial del centro.

El 100% de los casos ingresa vía Tribunales por medidas de protección

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?

Existe un procedimiento de ingreso de los lactantes, en primer lugar el jefe técnico, en caso de ausencia de éste la enfermera y al educadora de párvulos. Si el niño (a) tiene más de 3 años de edad se encargan el psicólogo del Centro.

Cabe hacer presente que el procedimiento no se encuentra por escrito

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

Si existe, va depender de la edad del niño (a), existe un apoyo permanente de la educadora de trato directo como figura de referencia. Los psicólogos proveen la compañía emocional y la psicoterapia cognitiva.

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?

Existe un protocolo formal a nivel de funcionamiento del Centro, cada casa tiene su rutina. A los padres y terceros que requieran esta información se le informa verbalmente de las rutinas.

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

Para el caso de menores de 3 años, lo recibe el Jefe Técnico, quien llama a la enfermera (en ausencia de ésta concurre la educadora de párvulos, en ausencia de ésta la educadora de trato directo), luego se presenta al niño (a) en la sala.

Se realiza una entrevista del Jefe técnico a los padres del menor u otro tercero que acompañe al menor, luego se llama al asistente social quien realiza la primera entrevista y determina el procedimiento de intervención a aplicar.

Para el caso de niños mayores de 3 años, quien lo recibe es el psicólogo o la educadora de párvulos, se realiza la presentación del niño en la sala y se realiza la entrevista de acogida al igual que en el caso anterior.

Comentarios de lo Observado: El protocolo de ingreso no se encuentra escriturado, sólo de forma verbal.

Recomendaciones:

1. Se sugiere establecer por escrito el protocolo de ingreso de cada menor.
2. Determinar en caso de ausencia por licencia médica quien asume la subrogancia.
- 3.
- 4.

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?

No hay una evaluación integral, sólo se encuentra con un informe pedagógico que da cuenta de las necesidades a nivel escolar y se realiza a través de un informe aplicando el TEPSI.

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?

Existe un informe diagnóstico situacional actual que contempla la situación socio familiar y evaluación psicológica de figuras protectores.

En las carpetas que se revisaron no se observó registros de intervención psicológica desde el 12 de abril de 2012

Comentarios de lo Observado: Todos los niños cuentan con su carpeta.

Recomendaciones:

1. Falta en las carpetas la constancia de la estimulación temprana de los lactantes, en los que dice relación a su aplicación.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

En general es la dupla psicosocial quienes realizan estos planes, los que contemplan el ámbito personal- familiar-comunitarios de los menores.

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

Existen planes de intervención, que consisten en establecer un diagnóstico de la situación de los niños, en función de ellos se definen los objetivos de la intervención y de las acciones en las distintas áreas (salud, alimentación, educación, entre otras)

De las carpetas que se revisaron se observó un trabajo fuerte de la educadora de trato directo y de la educadora de párvulos. No se pudo apreciar en las carpetas los planes de estimulación temprana

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 personales a familiares del menor, visitas domiciliarias. Se establece una instancia de reunión semanal del equipo de trabajo, se evalúan los cumplimientos de los objetivos

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

1.- Mantener buenas condiciones de salud que favorezcan el desarrollo pleno del menor.

2.- Evaluar psicológicamente a los padres, y familiares cercanos del menor.

3.- Lograr vincular a la madre a la Red de salud mental del sistema público.

4.- Brindar apoyos psicológicos orientados a reparar los daños asociados a la vulneración de derechos

5.- Proporcionar acompañamiento adicional; y

6.- Búsqueda de vínculos significativo.

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

Se considera un ámbito familiar en el plan de intervención, por ejemplo sesiones de terapia familiar, entrevistas sociales con los padres para dar apoyo y orientación.

Falta en las carpetas que se revisó el registro descriptivo de estas sesiones.

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).**

No puede tardar más de 30 días corridos, existen estándares al respecto los cuales se verificó en las carpetas que se revisaron.

Se pudo observar que se prioriza con metas establecidas por el servicio más que la calidad o la profundización propiamente tal de los caso.

Comentarios de lo Observado: **En lo referente al ítem salud y nutrición de los menores las carpetas contaban con toda la información. No así en el caso de la información psicosocial, falta constancia de su trabajo en las carpetas.**

Recomendaciones:

1. Dictar lineamientos de coordinación entre los distintos equipos de trabajo, ya que se pudo observar que algunos test fueron tomados por profesionales distintos a quienes correspondían.
2. Hacer más presente el trabajo de la dupla psicosocial del Centro, se ve diferencias con el trabajo de la dupla de salud
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Si existen evaluaciones de la situación familiar, se realizan además sesiones con los padres.

Cabe hacer presente que el protocolo que existe no consta por escrito, existe en forma verbal.

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

Se les informa a los padres desde la primera entrevista, también en las visitas domiciliarias que realiza la dupla psicosocial.

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

Si existe, y va depender del diagnóstico inicial de la familia. Este consiste generalmente en reforzar las habilidades parentales y potenciar factores de contexto, todo previo evaluación de competencias.

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

Si disponen de alternativas, y éstas consisten en actividades recreativas y de estimulación, como paseos, las que cuentan con el apoyo permanente de la educadora de trato directo y la educadora de párvulos.

Comentarios de lo Observado: **Hay evaluaciones referente al entorno del menor.**

Recomendaciones:

1. Fortalecer el ámbito familiar de los niños. Sólo se observó control y seguimiento, falta mayor profundidad del trabajo que se realiza con la familia.
- 2.
- 3.
- 4.

Rutina Diaria

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

Mamadera 6:00 am; levantada de 7:30 a 8:30 horas; hay niños que asisten al Jardín Infantil Capullito.; 9:00 horas colación; 9:30 horas hábitos higiénicos (lavado de manos, cambio de pañales), 10:00 a 10:30 horas Primera actividad de estimulación; 11:00 horas a 11:30 horas almuerzo; 12:30 a 14:30 horas siesta ; 15:00 leche o colación; 15:30 horas actividades de estimulación; 16:30 horas llegada de niños del Jardín; 17:30 a 18:30 horas hábitos higiénicos (lavado de manos, cambio de pañales, baños); 18:00 a 19:00 horas cena, 20:30 a 21:00 horas, hora de irse a la cama.

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.

Los niños de 0 a 1 año y ½: tienen una planilla de estimulación individual en la cual se observó actividades diarias de juego independiente para adquirir habilidades motoras autónomas.

Para el caso de los niños mayores hasta los cinco años, se observó que se aplicó TEPSI, hay una planilla individual y otra grupal publicada por mes que se encuentra en cada casa o sala.

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

Se observó actividades de estimulación temprana, por medio de videos, juegos, música, más la creación de material por parte del equipo.

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?

Hoy día el Centro no cuenta con un médico pediatra, sólo cuenta con una enfermera y una nutricionista, quienes en definitiva realizan las evaluaciones.

Se evalúa el peso, talla de los menores, control del niño sano que se realiza en el mismo Centro.

Para el caso de los más pequeñitos se percató que falta epicrisis.

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

Todos los niños cuentan con una ficha de salud, más un informe técnico de la condición de salud que se confecciona al ingreso del niño, informe que se envía al Tribunal copia del mismo se archiva en la carpeta.

Los informes se van actualizando cada dos meses aproximadamente a solicitud del Tribunal o en casos especiales este plazo puede ser inferior.

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

Si existen protocolos, el control del niño sano se realiza en el Centro por la enfermera y nutricionista.

La atención de urgencia se realiza en el Hospital Regional Hernán Henríquez de Temuco.

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

Los niños del Centro el 100% se encuentran inscritos Miraflores de la ciudad de Temuco y todos los niños tienen sus vacunas al día.

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

Por enfermedades respiratorias en su mayoría e interconsultas por especialidades.

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

Si existe un convenio con el Consultorio Miraflores de la ciudad, para el caso de los niños recién nacidos todos poseen su carnet provisorio y todos cuentan con leche. En el consultorio hay preferencia para atender a los niños del Centro, además existe una buena coordinación entre las profesionales del Centro y el consultorio.

Las necesidades emocionales de los niños son satisfechas con dos profesionales psicólogos que trabajan con estimulación temprana y el apego.

El protocolo esta contenido en el proyecto de funcionamiento anual aprobado por Sename.

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

Si, en educación y por medio de interconsultas con especialistas.

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

Si, la unidad de enfermería es clara y organizada se observó registros ordenados y escritos.

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: Ambas profesionales trabajan más de 20 años en el Centro , por tal motivo se observó gran experiencia y empoderamiento en las tareas que realizan.		

Muy ordenada la sección además se nota el cuidado de los menores, que no registraban ninguna clase enfermedades graves, sino por el contrario enfermedades típicas de los menores.

Recomendaciones:

1. Se requiere la contratación de un médico pediatra de preferencia media jornada.
- 2.
- 3.
- 4.

Alimentación

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

Las comidas de los menores va depender de la edad de cada uno éstos, los más pequeños comen cada tres horas, existe una rutina en cuanto a los horarios de comida y también con los cálculos de ingredientes según las necesidades nutricionales y la edad del menor. Solo en casos particulares se trabaja de forma diferenciada.

Los parámetros se otorgan de acuerdo al Minsal.

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

En estos caso de trata de adecuar la alimentación en la medida de lo posible o bien se incorporan juegos para estimular el apetito.

Proceso: Sistema de Reclamos:

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

Nota: Como se indicó en la I Parte letra C sobre Gestión, normas y procedimiento, el Centro no cuenta con un libro de reclamos o sugerencias.

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas?

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?

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Seguridad

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

Existe un plan de emergencia, el cual se encuentra sancionado en Santiago (a nivel Central)
También existe un Comité Paritario al interior del Centro.

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

Si, en todas las salas se pudo observar cunas de emergencias (móviles) mediante las cuales se llevan los menores en caso de siniestro por las vías de emergencia, también se observó mantas anti flamas en los dormitorios.

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

Se realizó en el mes de abril de 2012, participaron todos los profesionales y niños del Centro.

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

Se cuenta con un informe del año 2011, respecto al año 2012 este se encuentra pendiente.

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?

Se realiza por parte de los propios funcionarios del Centro, específicamente por el Comité Paritario.

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

Si existe una pauta de cotejo a Nivel Central, la que se realiza trimestralmente.

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?

Si existe el cual se observó el día de la visita.

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

El Centro cuenta con 7 (siete) salidas de emergencia todas debidamente señalizadas, y adecuadas.

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

Si, además se cuenta con las salidas de emergencia debidamente señalizadas y en portería el personal se encuentra debidamente informado sobre el particular.

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

Si, cuenta con 11 extintores todos al día.

Comentarios de lo Observado: En materia de seguridad el Centro cuenta con los elementos de seguridad al día, y el personal se encuentra informado de estas.

Se nos señaló que falta una revisión completa del sistema eléctrico de la Centro.

Recomendaciones:

1. Mantener los estándares en materia de seguridad
2. Realizar una revisión del sistema eléctrico del Centro.
- 3.
- 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES (Residencia Juvenil Lautaro)**

FECHA DE LA VISITA: __ 01 __ / __ 06 __ / __ 2012 __ /

HORA INICIO: __ 10 __ : __ 15 __ /

HORA TERMINO: __ 12 __ : __ 00 __ /

FECHA VISITA ANTERIOR: ____ / ____ / ____ /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI	Seremi de Justicia	
MARISEL VILLEGAS MOREIRA	FUNDACION TIERRA DE ESPERANZA	Representante de colaborador acreditado	
ALVARO CARRERA GUZMAN	HOGAR DE CRISTO	Representante de la sociedad civil	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	Representante del mundo académico	
		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: Se señaló que había una sala de juegos, no se pudo revisar ya que la persona que tenía las llaves no se estaba el día de la visita. Al momento de iniciar la visita no se encontraba prendida la calefacción del Hogar						

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Establecer espacios de recreación 2. Instalar una sala de estudio con PC, acceso a internet 3. Sala de juegos para las niñas menores con juguetes de acuerdo a su edad 4.						

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

Mensualmente se compran los artículos de aseo, es el Director del Hogar el encargado de manejar el stock.

El Hogar en general se veía aseado excepto los baños el piso estaba mojado, el aseo lo mantienen todos los funcionarios como las niñas.

En general las niñas se veían aseadas.

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		3
Existen encargados de caso por niño	X		3

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

Si se han realizado de educación sistematización impartidas por distintas Universidades y Fundaciones. También de autocuidado.

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

Si por medio de la ACHS, a la que existe una persona (profesional) por curso.

Comentarios de lo Observado: **Personal insuficiente el día de la visita sólo se encontraba una tía y había en el Hogar unas 20 niñas, el resto de los profesionales (3) estaban en un curso en Temuco.**

Recomendaciones:

1. Contratación de más profesionales
2. Mejorar los casos de ausencia de personal del Hogar
3. Adquisición de PC, libros de lectura
- 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		X
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA		X
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		
<p>_____ <u>Si existe un plan de emergencia.</u></p>		
<p>Comentarios de lo Observado: El libro de salidas de las menores no contaba con la hora de salida e ingreso de las mismas, tampoco al lugar donde concurrían.</p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar libro de registro de salidas 2. Actualizar carpetas, faltan los diagnósticos y los planes de intervención de las NNA. 3. 4. 		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

El 100% de los NNA ingresan por el Tribunal de Familia de distintas comunas de la Región, Loncoche, Temuco, Lautaro, Traiguén, entre otros.

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 primera entrevista de la menor en el hogar la realiza la dupla psicosocial, para conocerla, orientarla en su rutina, se le presenta a cada profesional del Hogar.

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

El psicólogo realiza la evaluación, y se le designa un educador de trato directo.

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

Se le dan a conocer horarios del hogar, de las habitaciones, quienes son las tías y profesionales.

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 se les explica a las NNA por quienes serán atendidos en el Hogar.

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

La dupla psicosocial vela por la comprensión de la información entregada.

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

Si, existe por escrito, hay talleres de fortalecimiento parental y en éstos se entrega toda la información.

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

1°.- Entrevista preliminar.

2°.- Proceso de diagnóstico.

3°.- Dupla psicosocial; y

4°.- Socialización de la NNA en el Hogar

Comentarios de lo Observado: No existe un protocolo escrito de ingreso, sólo existe de forma verbal.

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Constar por escrito protocolo de ingreso de la NNA al hogar.2.3.4. |
|--|

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Si existe una ficha de actualización diagnóstica, fichas que no se encontraban actualizadas en las carpetas revisadas, éstas cuentan con antecedentes de salud y educación.

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?

Sólo se observó un registro de intervenciones, que se informa a los Tribunales de Familia respectivos.

Comentarios de lo Observado: Las carpetas revisadas estaban incompletas, falta diagnóstico individual, familiar y comunitario.

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Actualizar carpetas de las NNA2. Incluir los diagnósticos individual, familiar y comunitario.3.4. |
|---|

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La diseñan la dupla psicosocial y el equipo técnico.

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

Si existe plan de intervención en carpetas, consisten en orientar y reformular proyectos de vida a las NNA. Estos planes los diseña el equipo técnico.

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 personales, familiares. También se coordinada con la Red y se realizan visitas domiciliarias.

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

1.- Reforzamiento de la temática etaria, relacionado con el pololeo y la sexualidad de las NNA.

2.- Orientación al NNA en su proyecto de vida;

3.- Orientar a los progenitores para asumir un rol más activo en la vida de la NNA.

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 contempla, pero sus avances, logros no se registran en las carpetas de las NNA.

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

De 2 a 3 meses y se evalúa por el equipo técnico.

Comentarios de lo Observado: Las carpetas no se encontraban actualizadas.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Registrar en las carpetas la ejecución del plan de intervención2. Actualizar las carpetas.3.4. |
|--|

Proceso: Intervención con la familia.

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

No se observó en las carpetas revisadas una evaluación familiar, si existe contacto con la familia de las NNA, no consta en protocolo de contacto y trabajo con la familia.

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

La dupla psicosocial, es la encargada de realizar las demarcaciones en estas materias, además de conocer y orientar a las figuras significativas.

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

Si, consiste en orientar y reforzar el rol activo en la relación parentesco filial de al NNA.

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

Si, realizan actividades como salir a la piscina, actividades recreativas, campamentos. Hay coordinación con la Red

Comentarios de lo Observado: Las carpetas no estaban actualizadas, no se da cuenta de la ejecución del plan de ejecución.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Actualizar las carpetas de las NNA con toda la información.2. Faltan actividades recreativas, la mayoría de éstas están pensadas para el verano.3.4. |
|--|

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Existen entrevistas individuales, además se realizan reuniones en los respectivos dormitorios, ésta es la instancia donde las NNA pueden manifestar sus inquietudes en forma grupal.

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

Se informó que se realizan reuniones de pieza, en las que participan educadores de trato directo, profesionales, además existe un buzón de Sename.

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

1.- Realización de talleres

2.- Charlas con la Red local;

3.- Elaboración de dominicos participativos.

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

No, no se toma en consideración.

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

Se realiza estimulación de evitación de señales, por medio de las capacidades de los profesionales del Hogar.

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?

La ropa que se recibe en donación por parte de particulares, las NNA pueden elegirla.

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

Si, generalmente son \$10.000 (como máximo), que los padres le entregan a sus hijas los días que concurren a visitarlas.

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

Si, cada una tiene su propio closet.

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 entrega toda la información, sobre todos en los casos de larga permanencia y donde tampoco reciben visitas.

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

Si, Navidad, fiestas patrias. Los padres también participan a través de convivencias.

Comentarios de lo Observado: **La vida independiente se trabaja a través de talleres grupales.**

Recomendaciones:

1. Realización de Asambleas Generales, para conocer las inquietudes de todas las NNA, como especie de Consejo de Curso, elegir una directiva que las represente.
2. Falta coordinación con la Red, en materia de reinserción, capacitación laboral, entre otras.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

Entre las niñas problemas de ropa, se prestan ropa o zapatillas y luego se dificulta la devolución de los mismos.

En cuanto al personal, los conflictos se presentan por el cumplimiento de horarios

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

Se conversa con la NNA en forma individual y luego todas las involucradas, se trata de buscar una solución que favorezca la amistad y buena convivencia.

Las sanciones consisten en realizar labores de aseo, y no hay T.V.

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

Se resuelven en primer término por medio de la contención, acogida individual y posteriormente de manera dual.

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

Las NNA deben ceñirse a la rutina diaria del Hogar y a los horarios que están establecidos, que dicen relación con la levantada, colegio, comidas, estudio, y tiempo libre.

Rutina Diaria

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

La levantada comienza a las 6:00 horas, duchas, desayuno hasta las 07:30 horas, traslado a los distintos colegios por furgones o buses, 16:00 horas regreso del colegio; hora de estudios, 17:00 horas una colación; tiempo para ordenar su pieza; 19:00 horas cena; 21:00 horas, hora de irse a la cama.

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.

Cuentan con autorizaciones para salir a hacer tareas fuera del Hogar.

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

Hay talleres para las NNA desde los 14 años, las más grandes lavan su ropa a mano y las tías le ayudan con el secado de la misma. A las pequeñas se le enseña a vestirse y hábitos de higiene.

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

Aproximadamente 2 horas, las destinan a descansar, estudios y su mayoría a ver T.V.

Las más grandes una vez por semana limpian su pieza y ordenan su closet.

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 están diseñadas para primavera y verano, hay talleres, campamentos de veranos, visitas al estadio, se coordinan con la Red.

Comentarios de lo Observado: **No existen actividades que puedan realizarse durante la época de otoño invierno. La mayoría de las NNA en su tiempo ven T.V.**

Recomendaciones:

1. Falta mejorar la coordinación con la red. Buscar actividades recreativas para todo el año
2. Para las menores establecer una sala de juegos de forma permanente.
- 3.
- 4.

Salud

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

No se realizan chequeos de salud, tampoco existe en el Hogar un responsable exclusivo en materia de salud.

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

La ficha de salud está incluida en la carpeta de la NNA.

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

Asisten al Cesfam y al Hospital de Lautaro. Existe una educadora de trato directo que se encarga de solicitar las horas en los centros asistenciales.

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

Todas la NNA poseen ficha en el consultorio de la comuna de Lautaro.

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

En su mayoría resfríos, bronquitis, malestares estomacales. También a la matrona.

En cuanto a las especialidades se han derivado a médicos dermatólogos, neurólogos y psiquiatras.

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.

La salud dental de las NNA es cubierta por un convenio con la carrera de Odontología de la Universidad Mayo, sede Temuco.

En cuanto a los problemas de oftalmología, el propio establecimiento escolar deriva a la NNA.

Para la atención emocional los educadores de trato directo y el equipo técnico realizan la contención. Sobre esta materia no existe un protocolo escrito.

Para el caso de urgencias el Hogar cuenta con un protocolo interno.

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 realizan charlas desde el Cefam su contenido va depender de la edad de la NNA, se han realizado sobre la prevención del embarazo.

Estas charlas están incluidas dentro del programa del Hogar.

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

Hay una menor con síndrome de Down que concurre a una escuela especial, también las NNA con bajo coeficiente cognitivo, se les apoya en las tareas y materiales.

En materia de salud se les apoya con sus tratamientos.

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

No se observó el respaldo por escrito

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: En las carpetas consta el diagnóstico de las NNA, pero consta la ejecución del tratamiento.

Recomendaciones:

1. Plasmar en las carpetas la ejecución de los tratamientos médicos de las NNA
2. Actualizar las carpetas en el área salud.
- 3.
- 4.

Alimentación

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

4 comidas (desayuno, almuerzo, colación y onces). Existe un registro de menú semanal, es un menú único, la cantidad de la ración dependerá de la estatura de la NNA.

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

No hay

Comentarios de lo Observado: **No hay nutricionista que asesore en la elaboración del menú, estaban utilizando una minuta del año 2011.**

Recomendaciones:

1. Contratación de profesional con conocimiento en el área de nutrición de las NNA, y/o en el área de la salud.
- 2.
- 3.
- 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	71
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	<u>71</u>

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

El responsable es el Director del Hogar, todas la NNA asisten a clases.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

-

71

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

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?

Si, se observaron certificados y respaldo de las diferentes visitas realizadas al colegio de la NNA, también constan entrevistas con profesores, y asistencia a reuniones de profesores.

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.

Nivel superior: 1 menor; Educación media: 20 menores; Educación básica y Prescolar: 50 menores.

Las NNA sufren de discriminación en los colegios, por tal motivo asisten a distintos colegios, incluso colegios rurales.

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)

En cuanto al material bibliográfico el existe en el hogar no esta actualizado, acceden a la biblioteca municipal.

No hay PC para las NNA, las alumnas en práctica de la hogar les ayudan en las tareas cuando deben usar el PC.

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

A todas se les compró el uniforme.

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?

Se les invita, pero la mayoría son de fuera de la ciudad de Lautaro de otras comunas de la región.

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?

Se indico que esta área no esta cubierta por falta de espacios de recreación al interior del Hogar.

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?

Participan las NNA actividades de su escuela y/o colegio

Comentarios de lo Observado: Faltan espacios para la recreación de las NNA, así acondicionar una sala de estudios como tal, con libros, PC con acceso a internet.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Fomentar los espacios recreativos al interior del centro.2. Actualizar la biblioteca del hogar3. Comprar PC para que las NNA puedan realizar sus tareas.4. |
|--|

Proceso: Sistema de Reclamos

NOTA: AL REVISAR EL LIBRO DE RECLAMOS NO SE OBSERVO NINGUN RECLAMO Y/O SUGERENCIA, POR TAL MOTIVO SE PUDO OBSERVA EL PROCEDIMIENTO QUE SE SIGUE EN ESTOS CASOS.

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?

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

Seguridad

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

Se trabaja en simulacros el interior de la Residencia.

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

Durante este año se realizó uno, con la participación de todas las NNA y los funcionarios del Hogar, sin Carabineros ni Bomberos.

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

No hay.

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

Si permanentemente, cada tres meses se revisa el sistema eléctrico, también el sistema de calefacción y la gasfitería del Hogar.

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

No existe.

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

Se informo que éste se va actualizando según instrucciones de nivel central.

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

Las niñas más grandes conocen el plan de emergencia.

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

Si existen, en cada dormitorio, la Residencia tiene un total de 5 salidas de emergencia.

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

Si, cuentan con 9, todos los profesionales del Hogar saben manejar el extintor. También cuenta con red húmeda.

Comentarios de lo Observado: Se informo que las NNA duermen encerradas en sus dormitorios, en la noche sólo hay una tía para toda la residencia. A la red húmeda le faltaba un instrumento que lo había retirado por las NNA, éste lo tenía el Director en su oficina.

Recomendaciones:

- 1 Contar con otro profesional que este de turno en las noches
2. Red Húmeda completa, que no le falten elementos.
- 3.
- 4.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

Se entrevistaron a 4 NNA

1. Menor de 16 años

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 NNA señaló que lleva tres años en el Hogar, y que se siente acogida.

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

Si le informaron, se le dio la bienvenida, se le mostro el Hogar, se le entregaron útiles se le informo del horario de las comidas. También del uso de la lavandería

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

Si se siente respetada, y querida por los funcionarios del hogar.

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

Se informa del problema y se trata de corregir

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

Lo mejor: la confianza para decir las cosas, cara a cara.

Lo peor: que no haya PC.

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

Una vez la castigaron salió y llegó fuera de la hora señalada, la castigaron y no pudo ir a su casa

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta a las 06:00 horas; 07:00 desayuno; luego colegio regresa a las 16:00 horas, 16:30 horas de estudio; 18:00 horas una colación; Luego TV en las piezas; 19:00 cena; 21:30 se acuesta y se apagan las luces de las piezas.

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

Almuerza en el colegio, en caso de que hay comida le dan más de un plato si tiene hambre.

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

Cada una elige su ropa, en el caso de las chicas las tías las ayudan.

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

Si, ella maneja su dinero. Recibe una pensión de orfandad de \$13.000 aprox. mensuales, se compra útiles de aseo personal, ropa interior, y carga su celular.

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

Si, depende de la edad se le informa sobre sexualidad e 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?

Para fiestas patrias con comidas típicas, cumpleaños, cena de navidad se entregan regalos y también a quienes salieron de 4 medio y quienes se portaron bien.

2.- Menor

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 NNA señaló que llegó de sorpresa y que son cariñosos los tíos y las niñas.

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

Como a los tres días, no tiene clara las funciones de quienes trabajan.

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

Si.

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 problemas son con las niñas, no se reclama contra las tías, porque son como las mamás. Cuando la retan llaman a su padrino para reclamar

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

Lo mejor: las actividades cuando viene personas de afuera

Lo peor: cuando le quitan la TV por castigo.

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

Si le informar, y por poco tiempo. Los castigos son hacer aseo y no salir.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta a las 06:00 horas, baño, vestirse, hacer aseo; 07:00 desayuno; 07:30 horas colegio
regresa a las 16:00 horas, tareas, se pone pijama, una colación a las 18:00; luego TV en las piezas;
19:00 cena; 21:00 tuto.

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

Tres veces, y queda bien. Se repite a veces cuando hay

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

Solo eligen las más grandes

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

Le dan dineros sus padrinos, ella guarda es voluntario entregarlo a las tías para evitar robos
compra golosinas y pan en el colegio.

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

Solo a las más grandes le dan charlas.

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

Una vez al año se celebran los cumpleaños, hay cena de navidad y el 18 de septiembre.

3.- Menor de 13 años.

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

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

La NNA señaló buena acogida, presentación a las niñas de la pieza y realización de encuentro.

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

Si, le explicaron verbalmente las normas de higiene y de no intentar fugarse.

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

Si, las tías educadoras le han entregado cariño y afecto

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

Hablo con los educadores para que ellos interviniesen.

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

Lo mejor: el apoyo escolar, apoyo en tareas siempre están pendientes.

Lo peor: cuando las corrigen cuando hizo algo malo

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

Prohíben la T.V.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Mañana se levanta a las 6 horas, se ducha, se viste, desayuno, colegio, almuerzo, hora de estudio, ve T.V, colación, cena y se acuesta a las 21 horas.

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

3 veces al día, es suficiente y hay hambre se le proporciona más.

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

Elige su ropa, se la compra su familia.

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

Si, puede, generalmente no maneja dinero y cuando lo tiene se lo encarga a la tía.

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

Si, el mes pasado se realizó de sexualidad, realizado por alumnas en práctica a veces viene un médico que hace talleres

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, fiestas patrias, navidad. Los cumpleaños no se celebran

4.- Menor de 8 años

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 NNA señaló que sí, la recibió la tía cuando llegó.

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

No.

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

Se ha sentido querida y escuchada.

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 se puede.

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

Lo mejor: las tías no han hecho dibujos.

Lo peor: nos castigan, nos dejan acostadas o en la oficina, a veces nos pegan.

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

No siempre, a veces nos dicen hasta cuando estaremos castigadas

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Me levanto, me baño, tomo desayuno, de ahí al colegio. En la tarde hacemos tareas, tomamos colación y luego cenamos y nos acostamos.

Los fines de semana jugamos en la casa, si no vamos donde nuestras familias.

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

Tres comidas (desayuno-colación tarde-cena) almuerza en el colegio. A veces le dan repetición si piden. Encuentra suficiente la comida.

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

Yo elijo mi ropa. No tenemos accesorios.

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

Si tengo dinero, mi papá me lo da, lo guardo en un monedero.

Yo compré papas fritas, chocolate, yogurt.

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

Si, la tía me dijo a mi solita.

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

Celebramos cumpleaños, 18 de septiembre, Navidad.

Los cumpleaños con torta y regalos, para la navidad viene el viejito pascuero.

Comentarios de lo Observado: Las NNA sólo cuentan con rutina los días lunes a viernes, el fin de semana no hay programada rutinas, sólo ver TV.

Se levantan muy temprano ya que sólo hay 6 duchas para todas las NNA del hogar

La menor de las entrevistadas señaló maltratos reiterados contra las niñas más pequeñas, y maltratos de las niñas mayores

Recomendaciones:

1. Ampliar el número de duchas
2. Tener rutinas para el fin de semana.
3. Faltan juguetes y entretenimiento.
4. Regular sanciones a las niñas, sobre todo a las pequeñas.
5. Regular la relación de las niñas pequeñas con las más grandes



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES RESIDENCIA FRANCISCO VALDÉS**

FECHA DE LA VISITA: 31 / 05 / 2012 /

HORA INICIO: 16 : 30 /

HORA TERMINO: 18 : 30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIERA SABUGO BRANDES	SEREMI	Seremi de Justicia	
MARIBEL VILLEGAS MOREIRA	FUNDACION TIERRA DE ESPERANZA	Representante de colaborador acreditado	
ALVARO CARRERA GUZMAN	HOGAR DE CRISTO	Representante de la sociedad civil	
ANAIZA CATRICHEO MARIANGEL	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHILE	Representante del mundo académico	
ADA ZAMBRANO OLIVARES	COORDINADORA CHILE CRECE CONTIGO	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
<p>Comentarios de lo Observado: Se observó bastante precariedad al interior del Hogar, los PC que están en las oficinas no tienen conexión a Internet. El lugar habilitado para visitas es el hall de acceso a las oficinas administrativas. El vehículo que cuenta el Hogar esta malo y no existen los recursos para su arreglo.</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer una sala para recibir visitas. 2. Conectar con internet los PC del hogar 3. Contar con mayor privacidad en las duchas, estas son comunes 4. 						

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

Hay un funcionario encargado de manejar los materiales de aseo y mantener la higiene de la Residencia. Este funcionario va determinando el uso de los mismos y la compra de los materiales faltantes.

En cuanto a los menores estos se veían aseados y peinados.

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		6
Existen encargados de caso por niño	x		2

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

Si se han realizado, de género y de prevención de riesgos.

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

Si tiene, se han realizado por medio de la ACHS, además existe un Comité Paritario.

Comentarios de lo Observado: **A simple vista la falta de personal en el Centro, los que allí laboran realizan múltiples tareas a fin de paliar la insuficiencia de los mismos.**

Recomendaciones:

1. Contratar profesionales, para el área de la salud, y psicosocial.
2. Mejorar la calefacción sobre todo al interior de las oficinas administrativas.
- 3.
- 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<u>La residencia cuenta con un plan de emergencia que es compartido con el Hogar Vida Nueva que se encuentra ubicado en la misma dirección, también de varones.</u>		
Comentarios de lo Observado: Sólo para los menores existe un libro de reclamos, el cual en su mayoría contiene peticiones referente a comida (ejemplo papas fritas a la hora de almuerzo)		
Recomendaciones: 1.Mantener el orden de las carpetas 2. 3. 4.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

La recepción del menor se realiza por medio de la Directora de la residencia y la dupla psicosocial, el 100% de los ingresos son derivados del Juzgado de Familia por medida de protección

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

El procedimiento no se encuentra establecido por escrito, es un procedimiento de praxis que los funcionarios conocen cabalmente.

Para el caso de los más pequeños el educador de trato directo quien le brinda una acogida especial de contención.

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, los educadores de trato directo.

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

Si se les entrega la información, a los más pequeños se le refuerza y los más grandes se les plantean desde un principio claramente las reglas de funcionamiento al interior de la Residencia

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 existe la información y se entrega a todos los niños, por los profesionales al interior del Centro.

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

Para estos casos el profesional que posee las más habilidades sobre esta área, se hace cargo de entregar la información al NNA.

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

Si se dispone de la rutina y los padres pueden tener acceso a éstas.

En la práctica se nota poco el interés de los padres para conocer de esta información.

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

La recepción se realiza por la Directora de la Residencia, también concurre el educador de trato directo, la dupla psicosocial. Luego el educador de trato directo presente el niño al grupo. Se realiza la reinserción escolar del menor. Lo anterior va acompañado de la contención frente al estado personal del menor

Comentarios de lo Observado: **El protocolo de ingreso del menor no se encuentra por escrito.**

Recomendaciones:

1. Escriturar el protocolo de ingreso del menor a la Residencia.
2. Faltan profesionales, lo que se encuentran en la Residencia deben cumplir varias labores.
- 3.
- 4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Si existe un diagnóstico psicológico con aplicación de test psicológico, además se realizan informes psicosociales.

Estos informes son elaborados por la dupla psicosocial de la Residencia.

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

Si existen informes psicosociales y psicológicos que dan cuenta de la situación del NNA.

En las carpetas que se revisaron no se encontró registro de actualizados de intervención con el NNA y con tercero significativo.

Comentarios de lo Observado: En las carpetas que se revisaron no constaba la fecha del diagnóstico, si contaban con informes en los cuales consta la aplicación de técnicas de intervención familiar

Recomendaciones:

1. Ingresar al proceso psicosocial como tal que permita conocer la situación del NNA y de la familia.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La dupla psicosocial conformada la Asistente Social y el Psicólogo de la Residencia.

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?

Existe un plan de intervención para el NNA, entre éstos se pudo constatar:

1.- Favorecer una adecuada vinculación con la familia materna del NNA.

2.- Proporcionar habilidades sociales en materia de adolescencia.

3.- Modelar expresión conductual del NNA.

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

Se realizan las siguientes acciones: entrevistas psicológicas, visitas domiciliarias, coordinaciones escolares.

Evaluaciones de la dupla psicosocial encargadas de la intervención

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

1.- Apoyo a procesos educativos acorde a las necesidades especiales del NNA.

2.-Fortalecimiento autoestima del NNA.

3.- Fortalecimiento de las habilidades sociales del NNA.

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 existen, pero no se logró evidenciar en las carpetas revisadas, atendido a que los registro no se encuentran actualizados y o bien no existen.

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

Un mes por la normativa al efecto que establece Sename, y se renuevan cada 6 meses.

Comentarios de lo Observado: **Se observan evaluaciones de los NNA, están los test que se establecían en las evaluaciones.**

Recomendaciones:

1. Seguir aplicando los test recomendados
2. Actualizar la información en carpetas, en lo referente al fortalecimiento familiar.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No se cuenta con una evaluación de la situación familiar, principalmente consta la evaluación del NNA. No se logró visualizar un registro y/o protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA.

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?

Los responsables es la dupla psicosocial, y se realiza por medio de entrevistas familiares e individuales

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

Es un área que se aborda dentro del plan de intervención consiste en favorecer el vínculo con la familia.

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

El 100% de los niños tiene vinculación con la familia. No obstante lo anterior hay actividades religiosas.

Comentarios de lo Observado: **La información estaba en las carpetas. Se pudo constatar que son las madres quienes tienen un vínculo con los NNA, no así los padres quienes prácticamente no ven a sus hijos.**

Recomendaciones:

1. Seguir con el orden de las carpetas, manteniendo actualizada la información.
2. Mantener los vínculos de los NNA con su entorno familiar.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se encuentra implementada una política de puertas abiertas para los NNA se puedan dirigir al equipo técnico y Directora de la Residencia sin mayores trabas.

Se realizan asambleas con el equipo técnico y la Directora.

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

Si, existen entrevistas semanales de los NNA con el psicólogo o la Asistente Social.

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

Para la contratación de un educador de trato director los NNA sugirieron que éste fuera varón, sugerencia que fue aceptada por la Dirección.

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

En caso que alguna comida no le gusta a la mayoría de los NNA se informa a quien elabora el menú para que sustituya por otra de igual valor nutritivo.

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

Se trata de solucionar por medio del lenguaje de señas.

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 le permite elegir su ropa, y también comprar en el comercio normal, en este caso dependiendo la edad se le asiste por parte del equipo.

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

Si se le puede asignar, generalmente el dinero de la locomoción de la semana. Se les asiste por la Directora., Educador de trato directo o la dupla psicosocial.

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

Si tienen su propia ropa, y cuentan con casilleros para guardarla.

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

Si, son informados del motivo de la estadía en la Residencia y del tiempo de su estadía.

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

Los cumpleaños no se celebran de los NNA, si se celebran fiestas patrias, navidad y año nuevo.

Los padres en general no participan de estas celebraciones.

Comentarios de lo Observado: **Faltan actividades para los NNA, pero existen buenas prácticas por ejemplo la administración del dinero para la locomoción colectiva.**

Recomendaciones:

1. Establecer una gran asamblea y/o asamblea general donde participen todos, Directora, profesionales, NNA, educadores de trato directo, manipuladora.
- 2.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

Entre los NNA de la residencia, existen pocos problemas en la mayoría de los casos estos son de disciplina que dice relación con el acatamiento de normas.

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

En el Centro existe un manual de resolución de conflictos que indica claramente cual es la falta y cual es la sanción a esa falta.

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

No hay este tipo de conflictos al interior de la Residencia.

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

Existe un reglamento interno que se socializa con cada NNA, la falta más recurrente es la llegada fuera del horario establecido (21 horas), la sanción es que no hay permiso para la siguiente salida.

En la carpeta del NNA queda registrada la falta y la sanción cuando es grave y reiterativa.

Rutina Diaria

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

06:30 levantada; 07:00 a 09:00 horas desayuno; luego al Colegio o Liceo, el 100% de los niños están escolarizados; 13:00 a 14:00 almuerzo; 16:00 horas revisión de tareas; 17:00 horas colación; 19:00 horas cena; 20:00 horas tiempo libre; 21:30 horas, hora de dormir.

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

Si, se le entrega dinero para la locomoción, concurren solos a su respectivo colegio. Tienen libertad para participar en la iglesia que se acomode a sus creencias religiosas

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

Se realizan talleres de hábitos y autonomía ejemplo, hacer trámites como sacar su cédula de identidad.

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

Tienen 3 horas libres en las cuales pueden ver TV, escuchar música, acceso a internet restringido. Durante el fin de semana participan de actividades religiosas o deportivas.

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.)?

Participan de grupos juveniles de la iglesia, pueden visitar a casa de amigos, concurren a fiestas diurnas.

Durante el verano asisten por convenio con la I. Municipalidad de Temuco a la piscina municipal, van a campamentos y ciclos de cine.

Comentarios de lo Observado: **Los NNA tienen adoptada la rutina al interior de la Residencia.**

Recomendaciones:

1. Mantener las actividades que dice relación con el tiempo libre
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

Nota: No se cuenta con profesionales del área de la salud en la Residencia.

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, ya que no existe personal de salud, se concurre al Consultorio Amanecer de la ciudad de Temuco

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

Si existe un registro en las carpetas, registro es que actualizado por los profesionales de la Residencia

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

Se solicita la hora al consultorio y los NNA son acompañados por un profesional de la Residencia.

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

Si están inscritos en el Consultorio Amanecer, el 100%.

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

La mayoría por infecciones respiratorias (resfríos y bronquitis), atención dental, y para el control de enfermedades crónicas.

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 NNA son derivados al consultorio Amanecer en caso de necesidades físicas. Además los profesionales realizan la contención emocional ya afectiva de los NNA, se promueve el contacto con la familia y también con la familia sustituta.

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

Si, a través de talleres y consejerías de sexualidad, con apoyo especializado, que va depender de la demanda espontanea u observación de los profesionales siendo éstos quienes auto gestionan los talleres.

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

Tienen un médico de llamada para casos de salud, y además cuentan con alumnas en práctica de educación diferencial.

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

Si, hay una planilla por NNA que toma medicamentos, y además cuenta con su diagnóstico.

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: **Las carpetas cuentan con la información de salud, no obstante no contar con una profesional de la salud en la Residencia.**

Recomendaciones:

1. Contratación de personal para el área de salud de la Residencia.
- 2.
- 3.
- 4.

Alimentación

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

Son 4 comidas diarias, la Residencia cuenta con la asesoría de una nutricionista. Hay una minuta única, las cantidad va depender de la evaluación de peso y talla del NNA.

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

No hay un protocolo establecido, en el caso de los mayores simplemente “no comen”, los más pequeños los educadores de trato directo estimulan a los pequeños para que se coman la comida.

Comentarios de lo Observado: **Se reviso la bodega de alimentos, la cual contaba con insumos suficientes para la Residencia, también estaba limpia y ordenada.**

Recomendaciones:

1. Mantener las 4 comidas
2. Elaborar un plan para los casos de los niños que se rehúsan a comer.
- 3.
- 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	100%
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	30

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

La directora de la Residencia, todos los NNA asisten al Colegio.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

-

_____ **30** _____

—

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

_____ **1** _____

-

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

Si se cuenta con certificados, se pudo observar certificados de matrícula en las carpetas que se revisaron, además cada educador cuenta con un cuaderno de campo en el cual hay información relevante.

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, se pudo constatar que un niño concurría a una escuela especial, otros 3 a una escuela anglicana y 7 en proyectos de integración.

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

Si cuenta con horario para hacer tareas, además están apoyados con alumnas en práctica de educación diferencial.

Hay una pequeña biblioteca en un de las casas, tienen acceso a internet limitado,

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

Por subvención, también por apoyo familiar (excepcionalmente), y por autogestión de la misma Residencia.

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

Los educadores de trato directo son los apoderados de los NNA, cada niño tiene su apoderado

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?

Se han realizado gestiones con otras instituciones para desarrollar actividades, pero los NNA se auto marginan, por problemas de autoestima.

Se le permite a los NNA traer amigos y visitas a la Residencia.

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

Se dispone de la voluntad de los educadores para apoyarlos en la integración a actividades comunes. Los NNA con necesidades especiales son integrados al espacio.

Comentarios de lo Observado: **Las carpetas se encontraban ordenadas y actualizadas en esta materia. El 100% de los NNA asisten al colegio.**

Recomendaciones:

1. Más apoyo a los NNA con necesidades especiales,
2. Mejorar los problemas de autoestima de los NNA.
- 3.
- 4.

Proceso: Sistema de Reclamos

Nota: No existe un libro de reclamos para terceros en la Residencia, el libro de reclamos que poseen lo utilizan los NNA, en el citado libro solo consta sugerencias de comida

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?

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

Seguridad

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

La residencia cuenta con señales éticas, extintores, luz de emergencia y alarma de incendio.

Las señales se encuentra visibles y los extintores también.

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

El último se realizó en enero de 2011 de día, participó toda la Residencia y además bomberos de la ciudad de Temuco.

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

Este esta pendiente el informe 2012, existe el del año pasado (2011), que no sólo resguarda a la Residencia también al Hogar vecino “Vida Nueva”.

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?

Los NNA son evaluados regularmente, se revisa periódicamente. En casos de urgencia son derivados a la urgencia del Hospital Regional de Temuco y al consultorio Amanecer. Los educadores de trato directo son quienes revisan el funcionamiento

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

Si se posee, materialmente se mantiene en la Dirección del Hogar Vecino “Vida Nueva”.

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 del año pasado (2011), se realizó en conjunto con el Hogar vecino, este plan fue revisado por Bomberos y la ACHS.

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

Si, se conoce por los NNA, se realizo un simulacro reciente.

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

Si, y estas cumplen con la función además con visibles.

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

Si, hay 7 ubicados en distintas partes de la Residencia. Todos lo profesionales tienen conocimiento para manejar un extintor

Comentarios de lo Observado: Los extintores estaban al día
Recomendaciones: 1. Mantener las medidas de seguridad 2. Sancionar el plan de emergencia para el año 2012 3. 4.

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

Se entrevistaron 2 NNA

1.-

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?

Señaló el NNA entrevistado que se sintió acogido, pero con medio porque no conocía a nadie

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, el NNA señaló que aprendió solo.

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

Si, sobre todo con los tíos de la casa.

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

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

Lo mejor: celebración de cumpleaños y navidad, porque viene su mamá

Lo peor: La espera para irse a su casa.

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

Se informa y se establecen plazos.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

En levantarse, higiene personal, va al colegio en furgón, toma desayuno en el Colegio, también el almuerzo, de regreso a la residencia, tiene su hora de tareas, tiempo libre, baño, cena y se va a dormir a las 9 de la noche.

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

4 veces y queda satisfecho. Cuando queda con hambre y si hay disponibilidad se le sirve otra colación.

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 maneja dinero que le da su mamá y a veces se lo deja a al educadora para que se lo cuide. El NNA administra sus gastos.

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

No ha participado en talleres

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, pero no los cumpleaños

2.-

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?

Señaló el NNA entrevistado que los tíos se le acercaron, buena acogida, llegó con miedo a que pudieran agredirlo

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

Se le dijeron todas las reglas y le indicaron los tíos que lo iba a cuidar en la casa.

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

Señala que se siente respetado y entre todos se cuidan, los tíos le llaman la atención cuando hacen algo malo.

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

Se dirige a la Directora, es ella quien soluciona los problemas.

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

Lo mejor: sentir que es mi familia.

Lo peor: haber sido agresivo y peleador.

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

Los castigos son suspender salida de fin de semana; hacer aseso y se produce por faltas como desobedecer o fugarse.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

En levantarse, tomar desayuno, ir al colegio, luego almorzar, onces-cena, y acostarse.

Los fines de semana hacen deporte.

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

5 comidas diarias, en la noche algunas veces le dan hambre. Hay veces que la comida es justa, y no hay repetición.

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

Señala que él se compra su ropa en el Centro de la ciudad, también señala que le permiten utilizar accesorios.

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

Si maneja dinero y lo administra él, lo obtiene por trabajar 2 días en un taller.

Loa gasta en fiestas, compra calzones rotos y bebidas.

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

Señala que se realizó un taller de sexualidad, talleres sobre alimentación e higiene no se han realizado

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 celebra la navidad, fiestas patrias, se hacen asados.

Los cumpleaños no se celebran, le gustaría que si se celebrarían.

Comentarios de lo Observado: En general las entrevistas con los menores coinciden con lo señalado por los profesionales de la Residencia. Además que se sienten acogidos y ninguno señalo algún tipo de maltrato.

Recomendaciones:

1. Realizar talleres, recreativos deportivos.
2. Analizar una forma de celebración de cumpleaños.
3. Mantener la buena convivencia que se apreció al interior de la Residencia
- 4.