



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTRO GALVARINO MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 12/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 12:00

FECHA VISITA ANTERIOR: 13/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

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

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

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

Comentarios de lo Observado:

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

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

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

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
personal que trabaja en el recinto.	
En el caso de la lavandería las maquinas lavadoras y secadoras con las que cuentan son insuficientes para la gran cantidad de trabajo que deben realizar, además una de estas secadoras se encuentra en mal estado.	
Si bien la evaluación de la tenencia de un vehículo por parte del centro le otorga una nota 7 (según los parámetros establecidos para esta medición, es decir si cuentan con uno o no) el vehículo no se encuentra disponible en caso de alguna emergencia, ya que según las propias palabras del personal, en el caso de ocurrir alguna emergencia con alguno de los niños o niñas deben movilizarlos en taxi.	
Respecto a las herramientas tecnológicas, se puede observar que si bien existen, estas son escasas y muy antiguas por lo menos en los sectores que fueron visitados. Lo que no favorece la rapidez y eficacia del trabajo con los niños/as.	
Recomendaciones:	
1. En el caso de los dormitorios, según los antecedentes entregados y observados, cuentan con camas suficientes para los niños/as que están en la actualidad en el recinto. Sin embargo este espacio es pequeño, por lo que es fundamental lograr una mejor utilización de este o bien lograr habilitar un nuevo dormitorio, específicamente en el caso de los niños/as.	
2. Se deben tomar medidas en el caso de los baños, ya que existe, específicamente en el dormitorio de niños, solo una ducha para 16 personas, lo que debe ser modificado, ya que es una situación que va en desmedro de su salud y calidad de vida.	
3. Contar con un sector específico para que los niños y niñas puedan realizar sus colaciones, ya que el comedor es también utilizado para la realización de otro tipo de actividades, por lo que cada vez que llega la hora de almuerzo o de las meriendas se debe volver a acondicionar el espacio para su colación. Este genera una confusión en la utilización de los espacios, elemento que debe ser modificado, ya que para un buen desarrollo, estos espacios deben ser identificados y separados por los propios niños/as al momento de su utilización.	

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

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

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

Recomendaciones:

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

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

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fortalecer las habilidades parentales de los padres

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Intervención con la familia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Casilleros habilitados por el centro

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

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

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Resolución de conflictos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Rutina Diaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Todos los niños están inscritos en el consultorio Nº 5. Cuando el niño al ingresar está inscrito en otro consultorio hacen los trámites para su traslado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Alimentación

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

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

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Educación

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

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

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

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

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

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

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

- Nivelación Escolar Interna
- Refuerzo Escolar
- Tareas Escolares

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

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

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

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

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

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

Proceso: Seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, lo mostraron.

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

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

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

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

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

El centro cuenta con 35 extintores vigentes.

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

1. Cambiar el sistema eléctrico porque es antiguo.
2. Coordinar Simulacros de evacuación general con carabineros, salud y bomberos.
3. Obtener urgentemente gabinetes de seguridad para extintores ubicados en patios.