



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTRO PUDAHUEL MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 10/06/2013

HORA INICIO: 10:00

HORA TERMINO: 13:00

FECHA VISITA ANTERIOR: 10/12/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

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

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

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

Comentarios de lo Observado:

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

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

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

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

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

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

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

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

II. RECURSOS HUMANOS

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

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

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

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

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay observaciones.

Recomendaciones:

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

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

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

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

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

Se proponen acciones para realizar los objetivos a cumplir.

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

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

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

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

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

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

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

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

Se fortalece la participación extra programática, la inserción escolar

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

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

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

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

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Hay una estimación en cada caso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Casilleros habilitados por el centro

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

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

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

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 5,5

Comentarios de lo Observado:

Existen protocolos y se ha trabajado al respecto.

Recomendaciones:

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

Proceso: Rutina Diaria

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

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

Proceso: Salud

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No se cuenta con ningún convenio en particular.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

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

Recomendaciones:

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

Proceso: Alimentación

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

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

No hay recomendaciones.

Proceso: Educación

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

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

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

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

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

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

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

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

El camino siempre está destinado a insertar socialmente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOTA: 6.0

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

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

Comentarios de lo Observado:

Porcentaje demasiado alto de niños que no asisten a colegio.

Recomendaciones:

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

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

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

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

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

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

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

Proceso: Seguridad

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

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

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

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

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

Esta pregunta no fue realizada por la encuestadora.

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

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

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

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

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

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

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

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

Sí; y están habilitadas en cada casa

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

El centro cuenta con los extintores, todos en buen estado

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

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

No hay comentarios.

Recomendaciones:

- 1.- Las señales de salida, se encuentran ubicadas en lugares visibles pero estas son pequeñas y algunas corren el riesgo de ser tapadas por los árboles.
- 2.- El lugar de enfermería es pequeño y con una sola puerta de salida en casos de emergencias.
- 3.- La red húmeda al ser solicitado su funcionamiento de una de ellas. No se encontraba la llave para dar el agua, se demoraron 10 minutos en buscarle en otro lugar.
- 4.- Está claro que la institución hace simulacros de incendio.
- 5.- Se sugiere tener charlas informativas con los familiares en caso de emergencia de la institución.