

## Způsoby definování stížnosti dítěte, předávání informací a následného řešení stížností – počet a podíl zařízení (v %)

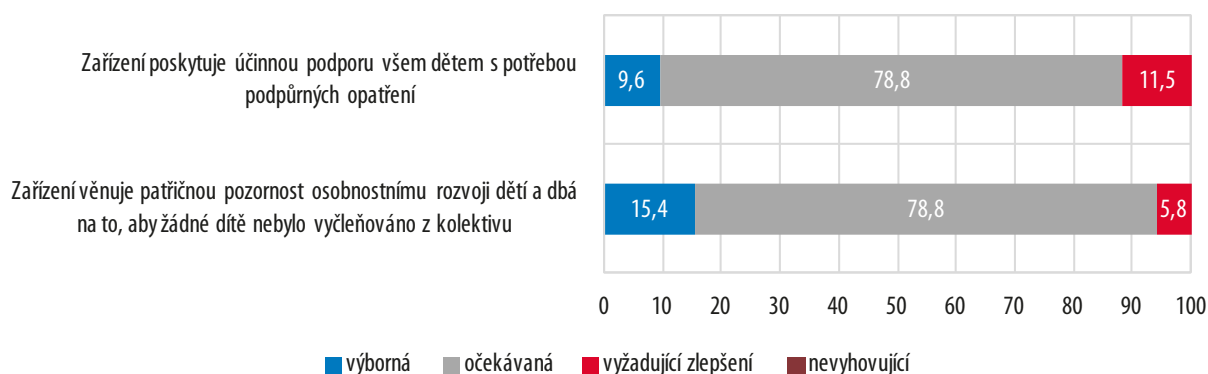
	Počet	Podíl
Ve vnitřním řádu	53	91,4
V dokumentaci dítěte	16	27,6
Jiný způsob	28	48,3
Nemáme definováno	0	0,0

Postupy pro stížnosti dítěte, předávání informací a následné řešení stížností jsou v naprosté většině zařízení uvedeny ve vnitřním řádu. V necelé polovině zařízení jsou stížnosti definovány jinými způsoby (např. kniha stížností a schránky důvěry). Definování postupů, jak může dítě nebo blízká osoba podat stížnost, odpovídají požadavkům formulovaným ve Standardech kvality péče o děti ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy a pro preventivně výchovnou péči.

Podpůrná a mediační činnost zařízení v rodinách umístěných dětí je zajišťována v naprosté většině případů sociálními pracovníky, v případě potřeby také vychovateli a etopedy.

Graf 5

## Hodnocení podpory dětí při vzdělávání – podíl zařízení (v %)



## 4.4

## Opatření ve výchově, prevence, výchovně léčebná péče

Problémové oblasti v chování dětí umístěných v zařízeních a navazující využívaná opatření ve výchově dětí byly rovněž součástí inspekční činnosti České školní inspekce.

Předávání informací mezi jednotlivými částmi zařízení a způsob vzájemné spolupráce vykazovaly dílčí nedostatky, zejména v oblasti předávání aktuálních informací o dětech mezi zaměstnanci jednotlivých pracovišť. Zařízení využívají různé nástroje sdílení informací, mnohdy paralelně se záznamy v ručně psané podobě, bez příliš jasného rámce užití. Chybí jednotná metodická podpora a jasné vymezení pravomocí a povinností jednotlivých odborníků, kteří mají do systému přístup. Využitelnost interní databáze s komunikačním a záznamovým rozhraním má v řadě zařízení velké rezervy a mnozí zaměstnanci se systémem vůbec neumí pracovat. Jeho předností je kromě jiného přesný záznam pobytu včetně jasných cílů a jejich naplnění v resocializační práci, záznam individuální práce, záznam vývoje agresivního chování, sociální dynamiky, zlepšení či zhoršení stavu apod.

Vedení některých zařízení také nedostatečně ovlivňuje podmínky pro rozvoj spolu-

