



## Individuální rozhovor s aktéry pro prozkoumání hloubky problému

Před rozhovorem:

### 1. Představení projektu

- Krátce představit Asociaci: snažíme se prosazovat systémové změny v oblasti vězeňství a také praxe při využití principů HCD. Za tímto účelem chceme propojovat aktéry v oblasti penitenciární a postpenitenciární péče, abychom společně diskutovali problémy, které vnímáme v naší práci a společně hledali možná řešení. Tento projekt vyplynul ze dvou mezioborových setkání, které jsme zorganizovali.
- Cíl projektu: vytvořit online nástroj, který zlepší provázanost a spolupráci, vzájemnou komunikaci poskytovatelů penitenciární a postpenitenciární péče.
- Po ukončení projektu bychom rádi měli konkrétní 1-2 otestované nástroje, které budou odpovídat potřebám koncových uživatelů a na kterých bude shoda, že je má smysl dále rozvíjet a implementovat do praxe.
- V dlouhodobém horizontu bychom chtěli, aby tyto nástroje přispěly k zefektivnění práce v oblasti penitenciární a postpenitenciární péče, usnadnění vzájemné spolupráce. Věříme, že to pozitivně ovlivní úspěšnost začlenění osob propuštěných z VTOS zpět do společnosti.

### 2. Jak budeme dnes postupovat

Z diskuze na mezioborových setkáních vyplynulo, že by bylo přínosem řešit problém nedostatku informací o poskytovatelích služeb postpenitenciární péče a vlastních službách. Tento problém zazněl ze strany pracovníků věznic, ale i dalších poskytovatelů postpenitenciární péče. Potřeba, aby tyto informace byly snadno dostupné, aktualizované, srozumitelné a další. Tak vznikl nápad na vytvoření Kontaktní platformy.

Dnes společně uděláme určitý krok zpět. Podíváme se na to, které problémy vnímáte a řešíte při práci s klientem a souvisejí s provázaností penitenciární a postpenitenciární péče. Které z těchto problémů považujete za podstatné.

Cílem je zjistit, zda nejsou kromě problému nedostatku informací o poskytovatelích a službách postpenitenciární péče ještě další problémy, které bychom mohli společně v rámci projektu řešit.



Jak bude práce na projektu probíhat? Dnes nás čekají **individuální rozhovory**, kdy probereme Vaše problémy, očekávání a potřeby, v září bude následovat **mezioborové setkání**, kde se společně zamyslíme, jak dané problémy a potřeby řešit, dohodneme se na nástrojích a jejich podobě, následovat bude **návrh designu**, který společně probereme na **webináři** (v listopadu), následovat bude **tvorba prototypu a jeho testování**, společně pak výsledky testování prodiskutujeme a dohodneme se na finalizaci nástrojů na **mezioborovém setkání** příští rok v dubnu. Celkem se tedy setkáme 4x.

### 3. Popis postupu rozhovoru

- V případě účasti více osob, bude odpovídat vždy 1 účastník a ostatní jej budou doplňovat. Předpokládá se aktivní zapojování všech účastníků.
- Žádná odpověď není špatně, pokud se k něčemu nebudou chtít vyjadřovat, nemusí.

### 4. Vyjasnění, jak bude s informacemi dále nakládáno

- Informace budou v rámci projektu zcela anonymizované.
- Zeptat se, jestli si můžeme celý rozhovor nahrát pro potřeby pozdějšího přepisu. Záznam později smažeme a nebude nikomu přehráván.
- Zmáčknout tlačítko nahrávání a v tomto okamžiku říct “Od tohoto okamžiku je rozhovor nahráván”. Tato věta už musí být zaznamenána nahrávkou.

Výzkumná otázka:

**Jakým problémům čelí aktéři v penitenciární a postpenitenciární péči v oblasti integrace osob propuštěných z VTOS zpět do společnosti?**

Co by Vám pomohlo, abyste svoji práci mohli dělat lépe, efektivněji?

#### Představení respondenta

**Na začátek nám prosím řekněte něco o sobě a své práci. Velmi stručně v 5 větách.**

Co máte na starosti?



S jakými klienty pracujete?

*Jaké pozorujete změny, trendy v oblasti vězeňství?*

### Spolupráce s klientem

**Můžete popsat průběh své práce s klientem od začátku spolupráce až po ukončení?**

*A. navázání kontaktu s klientem*

**Jakým způsobem získáváte kontakty na své klienty? (V jakých zdrojích je hledáte?)**

Jak takový typický kontakt probíhá?

*Vybavujete si naopak nějaké velmi netypické scénáře při navazování spolupráce?*

**Potýkáte se s nějakými problémy, když navazujete kontakt s klientem? (Dostávají se k Vám klienti včas? Dostávají se k Vám všichni klienti?). Uveďte prosím příklad.**

**Jak by podle vás navazování kontaktu mělo ideálně probíhat?**

**Co je podle Vás příčinou zmíněných problémů v navazování kontaktu?**

*B. navázání spolupráce s klientem*

**V jakém okamžiku a situaci klienta navazujete s klientem spolupráci? (Ve VTOS nebo až po propuštění?) - Můžete popsat typické situace, kdy se k Vám klient dostává?**

**Jak probíhá vlastní navázání spolupráce? (Zjišťujete o klientovi nějaké informace? Jakým způsobem? Jak je evidujete?)**

*Jak probíhá identifikace potřeb klienta?*

**Potýkáte se s nějakými problémy, když navazujete spolupráci s klientem? Pokud ano, co je příčinou?**

*C. průběh spolupráce*

**Jak probíhá vlastní spolupráce s klientem?**

*Jaké informace potřebujete o klientovi pro Vaši práci? Jak je zjišťujete? Jak je evidujete?*



**Máte nějaké problémy v průběhu spolupráce s klientem? Případně jaké? (Co Vám zabere nejvíce času? Máte dostatečné kapacity na svoji práci?) Pokud ano, co je příčinou?**

**Máte možnost využívat online nástroje při své práci?**

*D. ukončení spolupráce*

Jak a kdy probíhá standardně ukončení spolupráce s klientem?

*S jakými nestandardními situacemi jste se setkali?*

**Kdy hodnotíte spolupráci jako úspěšnou, kdy naopak jako neúspěšnou?**

**Stává se, že klienti ukončují spolupráci předčasně? Co je důvodem?**

**Spolupráce s dalšími subjekty**

**S jakými dalšími subjekty při řešení potřeb klienta spolupracujete? Co je cílem spolupráce s jednotlivými partnery? (Co děláte s kým?)**

**Jakým způsobem hledáte vhodné partnery pro spolupráci či předávání klientů? (Jak tyto subjekty oslovujete? Kde o nich získáváte informace? Jak je vybíráte?)**

**Jak naopak oni oslovují Vás? (Kde o Vás najdou informace? Jak Vás mohou kontaktovat?)**

**Jak probíhá předání klienta jiné organizaci? Předáváte kontakt na organizaci klientovi nebo kontakt na klienta spolupracující organizaci? Jak zjišťujete, že kontakt či navázání spolupráce proběhlo?**

**Jak je zajištěno, aby klient dostal komplexní podporu? Koordinuje někdo poskytování jednotlivých služeb, spolupráci jednotlivých poskytovatelů? Máte zkušenosti s tím, že se služby u klienta dublují?**

*A. navázání spolupráce*

**Jak probíhá vlastní navázání spolupráce s Vašimi typickými partnery? (Existuje nějaký standardizovaný postup z Vaší nebo jejich strany?)**

**Jaké informace chcete vědět od organizace/subjektu, který má zájem o spolupráci s Vámi?**

**Jaké informace chtějí po Vás vědět organizace/subjekty pro navázání spolupráce?**



**Potýkáte se s nějakými problémy při navázání spolupráce s partnery? Co je podle vás jejich příčinou?**

**Jak byste si ideálně představovali, aby navazování spolupráce probíhalo?**

*Umíte odhadnout, jak dlouho trvá, než se Vám podaří navázat spoluprací s daným partnerem resp. s konkrétním klientem? Jaká by měla být podle Vás ideální doba? Pokud je dlouhá, co je podle Vás příčinou?*

*B. průběh spolupráce*

**Jak probíhá vlastní spolupráce s daným subjektem?**

Co je podmínkou trvání spolupráce? (aktualizace dokladů, předaných informací apod.)

**Co očekáváte v průběhu spolupráce od spolupracujícího subjektu?** (předávání informací o klientovi? Jakých?)

**Jak probíhá vlastní spolupráce na řešení situace konkrétního klienta?** (předávání informací, konzultace apod.)

**Jaké problémy v průběhu spolupráce vnímáte? Co je podle Vás jejich příčinou?** (vysvětlit)

*C. ukončení spolupráce*

Jak probíhá ukončení spolupráce? Co je nejčastějším důvodem ukončení spolupráce?

**Dochází někdy k předčasnému ukončení spolupráce? Co je důvodem?**



## 5. Shrnutí zmíněných problémů

**Je něco zásadního, k čemu jsme se během rozhovoru nedostali a mělo by podle vás zaznít?**

Požádat o vysvětlení, proč dané problémy považuje za nejdůležitější. Jak ovlivňují činnost organizace, jeho osobně.

Jak ovlivňují dané problémy úspěšnou integrace osob po propuštění zpět do společnosti?

**Upřesnění problémů, které si respondent umí představit, že bychom společně řešili v rámci našeho projektu a vysvětlení výběru.**

### STAKEHOLDER MANAGEMENT OTÁZKY

**Jaký by byl pro Vás dobrý výsledek naší spolupráce na tomto projektu?** - pro Vaši organizaci, pro Vás osobně?

Jak si představujete, že by naše spolupráce v rámci projektu měla probíhat? **Jak často a jakým způsobem byste chtěli být informováni?**

*Máte nějaké konkrétní zkušenosti (pozitivní nebo negativní) z obdobných projektů, které by nám mohly pomoci to společně zvládnout lépe?*

**Máte nějaké obavy související s projektem?** Existují nějaká rizika, na která bychom si podle Vás měli v rámci projektu dát pozor?

### REKAPITULACE NEJBLIŽŠÍCH KROKŮ

Říct, co bude nyní následovat.