



Zlepšení přístupu k postpenitenciární péči, č: CZ.03.03.01/00/22_021/0001420

Anotace projektu: Projekt se zaměřuje na vyvinutí řešení, které by zlepšilo zajištění postpenitenciární péče lidem ve výkonu trestu odnětí svobody a po propuštění. Chce zlepšit propojení penitenciární a postpenitenciární péče, informovanost a spolupráci aktérů poskytující služby tak, aby si uměli v případě potřeby předat klienta a zajistili mu tak komplexní podporu. Chceme tím zvýšit šance osob propuštěných z vězení na úspěšné začlenění do běžného života a snížit míru recidivy v České republice.

Cíl projektu: Cílem je vytvořit funkční nástroj pro zlepšení provázanosti aktérů penitenciární a postpenitenciární péče. Chceme zlepšit vzájemnou spolupráci aktérů, kteří služby penitenciární a postpenitenciární péče poskytují, zlepšit vzájemnou informovanost v rozsahu potřebném pro to, aby si mohli efektivně předat klienta v případě potřeby a zajistit mu tak komplexní podporu.

O organizaci: Účelem Asociace organizací v oblasti vězeňství je propojování různých aktérů v oblasti vězeňství a trestní justice a přispívání k systémovým změnám v oblasti naplňování trestní spravedlnosti. Cílem Asociace je spoluvytváření systému, který zohledňuje zájmy a potřeby trestaných osob, obětí i celé společnosti. Jsme střešní organizací pro organizace v oblasti penitenciární a postpenitenciární péče, v současnosti máme 17 členů a 3 pozorovatele.

Náš tým: Jsme malá organizace, na projektu jsme spolupracovali společně. Jádrovým týmem však byla z organizace projektová manažerka, asistentka projektové manažerky. HCD expert a IT expert byli do projektu nově přijati.

Co jsme se naučili?

- I. Pracovat metodou Human Centre Design (HCD), a to pod vedením a za spolupráce HCD experta. Naučili jsme se vést a vyhodnocovat hloubkové rozhovory, tvořit zpětnovazební dotazníky, vést ideační skupinky na mezioborovém setkání za účelem tvorby řešení, zohledňovat zjištění ohledně očekávání a potřeb koncových uživatelů v rámci procesu vývoje řešení. Metoda HCD nám pomohla i nastavit metodu sběru dat (co a jak sbírat). Naučili jsme při práci na projektu efektivně využívat nástroj Miro.
- II. Ověřovat hypotézy, které jsme měli před vstupem do projektu. Zjišťovali jsme, jaké jsou problémy a bariéry v propojení samotných aktérů v penitenciární a post penitenciární péči pomocí 19ti hloubkových rozhovorů s pracovníky klíčových aktérů (VS ČR, NNO, sociální kurátoři, PMS, VPO). Vzešlo z nich 570 postřehů, které jsme roztřídili do 5 skupin:



- Dostupnost služeb
- Vztah s klientem
- Spolupráce organizací
- Informace o organizacích
- **Informace o klientech**

Otázkou sdílení informací o klientech se nyní zabývá obdobný projekt organizace POPOP, proto jsme se v rámci projektu rozhodli toto téma neřešit a nabídnout kolegům z POPOP součinnost při řešení problematiky.

- III. Naučili jsme se testovat – v projektu byl vyvinut online nástroj (Databáze), kterou jsme potřebovali otestovat. Testování provedlo celkem 35 zástupců z řad aktérů (VS ČR, PMS, soc. kurátoři), u dalších 3 aktérů z neziskového sektoru jsme testování prováděli společně – přes nasdílenou obrazovku, kdy jsme pozorovali jejich postup a diskutovali zjištěné problémy a možnosti řešení.
- IV. Naučili jsme se ještě více spolupracovat s různorodými aktéry – mimo individuální spolupráce byly v projektu i 3 mezioborové konference. Cílem bylo společně se zamyslet na problémem, navrhnout řešení a maximálně konkretizovat jeho podobu tak, aby přispívalo k řešení daného problému. Závěrečná konference pak sloužila i k prezentaci výstupů projektu a také dalšího postupu.

Co nás překvapilo?

- I. Pozitivně nás překvapila proaktivita a spolupráce zapojených aktérů (GŘ VS ČR, NNO, PMS, soc. kurátoři, pracovníci věznic, pracovníci na obcích) a to, jak s námi, tak i mezi sebou navzájem. Byli vstřícní ohledně hloubkových rozhovorů, skvěle spolupracovali v rámci mezioborových setkání, pomohli nám s testováním. Mohli jsme tak zároveň navázat a prohloubit vztahy, na kterých můžeme stavět v další fázi projektu. Opakovaně aktéři zdůrazňovali, že právě možnost mezioborové spolupráce v rámci celého projektu je pro ně velkou přidanou hodnotou.
- II. Překvapila nás různá úroveň IT ochrany u aktérů. Aktéři mají různá omezení pro využívání internetu a zabezpečení pro provoz směrem dovnitř/ven. Na jejich omezení jsme narazili již při online webináři před samotným testováním (nemohou využívat zoom), obtíže se pak objevily i při samotném testování (nemožnost vyplňovat zpětnovazební dotazník v google documents, zakázaný přístup na stránku s testováním). Řešili jsme buď individuálně či přes ředitelství aktéra (PMS nebo GŘ VS ČR).



- III. Překvapilo nás, jak ke stejné problematice přistupují v různých krajích. Na I. mezioborovém se například ukázalo, že věznice v jednom kraji si ověřuje údaje uváděné klientem při podmíněném propuštění, zatímco v jiném kraji na to nemají kapacitu a nedělají to. Překvapila nás neznalost některých NNO ohledně postupu nabídky služeb do věznic a na druhé straně zkušenosti již spolupracujících organizací, které ukazovaly velké diference v přístupu jednotlivých věznic. Překvapil nás velký počet nejasností v procesu zajištění postpenitenciárních služeb klientovi ve výkonu trestu, které se snaží pracovníci řešit improvizovaně. Příkladem je třeba, že mezi rezervací služby a potvrzením ze strany NNO v některých věznicích je velká prodleva.
- IV. Neziskové organizace zadávají do databáze údaje o své organizaci. Překvapilo nás, kolik různých údajů, které jsme do databáze původně nezahrnuly, je nutné zadat tak, aby bylo jasné, kdy je služba dostupná. Organizace například nepoužívají pojem otevírací doba, mají odlišnou dobu poskytování pro objednané a neobjednané klienty, někdy je nutné objednat se předem. Všechny jejich podněty jsme zohlednili.

Co jsme změnili oproti původnímu plánu?

- I. Prodloužili jsme projekt o jeden měsíc. Vedl nás k tomu posun v testování. Aby mohli testovat pracovníci ve věznicích, byl nutný souhlas i spolupráce s GR VS ČR. Procesy schvalování jsme nemohli ovlivnit a trvaly déle, než jsme předpokládali v rámci projektu. Z tohoto důvodu jsme testovali později a tím se zpozdili i navázané aktivity projektu (zejména vyhodnocování testování a zpracování požadavků).
- II. Otestovali jsme jeden nástroj, který vznikl spojením dvou. Ze společné ideace, jak problematiku řešit, vzešly původně dva návrhy – kontaktní platforma (Databáze) a leták pro klienty. Z následných diskusí mezi jednotlivými aktéry vyplynulo, že leták by měl mít podobu jednoduchého kontaktního lístku, který by pracovníci vytiskli a předali klientovi. Proto jsme se rozhodli pokračovat ve vývoji prototypu databáze, která bude obsahovat kontaktní lístek s údaji pro osoby ve VTOS. Oba nástroje jsme tedy spojili do jednoho řešení a otestovali toto řešení – databázi.



DATABÁZE ORGANIZACÍ

Databáze umožňuje rychle a efektivně nalézt potřebné služby pro lidi ve výkonu trestu odnětí svobody a po propuštění, které jim pomohou se úspěšně začlenit zpět do společnosti. Poskytuje informace o nabízených službách, jejich kapacitě, také kontaktní údaje na osoby, u kterých je možné získat více informací nebo službu pro klienta přímo domluvit. Databáze obsahuje také podrobné informace o poskytovatelích služeb, usnadňuje tak vzájemné propojení a spolupráci aktérů penitenciární a post-penitenciární péče a zlepšuje tak propojení těchto služeb.

Zadejte název organizace nebo hledejte podle kritérií



Druhy služeb Kraj Věznice Typy služeb Cílové skupiny

Zadejte název organizace nebo hledejte podle kritérií



Druhy služeb

Kraj

Věznice

Typy služeb

Cílové skupiny



OBLASTNÍ CHARITA
TŘEBÍČ

AL PASO Vysočina

Smrtební 389/6, Třebíč 674 01

+608 808 025

jaroslav.zak@trebic.charita.cz

Telefonní linka

Po - So 00 - 23:59 hod
Ne Zavřeno

Detail Pobočky

Více o organizaci



DLUHOVÁ PORADNA

J.K.Tyla 461., Sokolov 12345

+420 730 154 922

poradna@pomocnouziops.cz

Poradna

Po - Pá 08 - 17 hod
So - Ne Zavřeno

Detail Pobočky

Více o organizaci



DLUHOVÉ PORADENSTVÍ Broumov

Dělnické domy 33, Broumov 55001

+420 722 972 167

eva.dittrichova@clovekvtsni.cz

Provozní doba

Po - Čt 10 - 16 hod
So - Ne Zavřeno

Detail Pobočky

Více o organizaci



- III. Oproti původnímu plánu neproběhla fokus skupina. Fokus skupina byla plánována s osobami s žitou zkušeností (osoby, které prošly výkonem trestu) a jejím cílem bylo zjistit, zda je námi navrhané řešení srozumitelné a mělo by reálný dopad. Po domluvě s HCD expertem jsme se v rámci inkubační fázi soustředili na přizpůsobení databáze potřebám aktérů, kteří budou hrát klíčovou roli ve zprostředkování informací i služeb postpéče klientům. Fokusní skupina byla posunuta do realizační fáze.
- IV. Na závěr jsme ještě realizovali 2 online rozhovory s aktéry, které původně v projektu nebyly. V jedné skupině byli aktéři, kteří vstupují do procesu podmíněného propuštění, ve druhé aktéři při pevném výstupu. Cílem setkání bylo detailně popsat stávající proces zajištění postpenitenciární péče klientům ve věznicích i po propuštění a společně identifikovat situace, kdy proces nefunguje a jaké jsou možnosti databáze pro zlepšení tohoto procesu. Jak ji využít jako nástroj pro propojení všech aktérů tak, aby se potřebné služby dostaly včas ke klientům. Výsledky z těchto rozhovorů nám pomůžou při nastavení procesu využívání platformy v praxi a spolupráce všech aktérů při zajištění postpéče klientům v návazné realizační fázi projektu.

Co se ukázalo jako důležité

- I. Zapojit všechny relevantní aktéry, včetně osob s žitou zkušeností, do řešení problematiky. Každý pracuje jiným způsobem a má odlišné zkušenosti. Pro nalezení řešení, které bude přínosné pro všechny je nutné mít znalost potřeb všech dotčených aktérů. Zároveň se ukázalo, že nestačí tyto znalosti jen zohlednit, ale je třeba do tvorby aktéry aktivně zapojit. Právě díky společné interakci vznikaly nová řešení, která by nás jinak nenapadla.
- II. Komunikovat s aktéry a chovat se transparentně. Vysvětlovat co a proč děláme a k čemu to povede. Zasiлат jim výstupy z mezioborových setkání a informovat o průběhu projektu. Dopředu jim říci, kolik času jednotlivé aktivity zaberou. Důležitá také byla podpora při testování (možnost zavolat/napsat v případě problému). Je také důležité plánovat společná setkání s předstihem, aby měli aktéři v daném termínu čas.
- III. Důležité je pro nás i zjištění, že pro tento typ projektu je nutné mít větší tým a je nutné si alokovat hodně kapacit na jeho realizaci. V projektu jsme využili vlastní zdroje (projektová manažerka, asistentka manažerky), HCD experta a IT experta jsme přijímali nově. Přesto jsme se neobešli bez podpory dalších kolegyň. U HCD experta jsme navíc při psaní projektu neodhadli počet nutných hodin pro zapojení, v průběhu projektu jsme je pak navyšovali.



Co je důležité, aby řešení fungovalo?

- I. Rozšířit databázi o funkce na podporu spolupráce a komunikace aktérů tj. do podoby Kontaktní platformy.
- II. Vyjasnit proces využívání platformy v praxi a zakotvit využívání v pracovních postupech pracovníků aktérů.
- III. Zajistit aktuálnost dat v platformě a nastavit jasné parametry pro registraci organizací.
- IV. Zajistit dl. udržitelnost platformy ve spolupráci s některým resortem nebo orgánem státní správy.

Shrnutí postupu v projektu

1. Hlubkové zkoumání problému – individuální hlubkové rozhovory s aktéry.
2. Třídění podnětů, vyčištění duplicit
3. I.mezioborové setkání – představení výstupů, ideační skupinky – prioritizace problémů, analýza, společné řešení.
4. Analýza navržených řešení z pohledu realizovatelnosti, míry dopadu aj.– nejlépe hodnoceny 2 nástroje (d. leták)
5. II. mezioborové setkání – představení výstupů, ideační skupinky - vyjasnění podoby databáze, uživatelský obsah dat, kritérií vyhledávání
6. Vyhodnocení výstupů mezioborového setkání:
zadání pro tvorbu prototypu databáze, upravení návrhu letáku do podoby kontaktního lístku a propojení nástrojů do jednoho tj. databáze
7. Programování prototypu
8. Testování databáze – po dobu 3 týdnů, zapojení všichni relevantní aktéři. Využito několik metod: testování realizačního týmu na dálku, testování bez účasti se zpětnovazebním dotazníkem, doplňující rozhovory s a Testování prováděly osoby, které nebyly zapojené do vývoje řešení
9. Vyhodnocení testování, zpracování výstupů z dotazníku, dotažení prototypu.
10. Závěrečné setkání – shrnutí projektu, představení výsledné databáze, ideační skupinky nad dalším postup realizace a implementace databáze do praxe.
11. Závěrečné rozhovory s aktéry – dvě skupiny (pro podmíněčný výstup a pevný výstup) – za účelem identifikace nejasností v procesu zajištění postpenitenciární péče klientům ve věznicích a možností podpory v rámci d



Co jsme se dozvěděli z testování prototypu?

- I. Testování probíhalo 3 týdny, průběžně jsme vyhodnocovali zpětnovazební dotazníky, celkové vyhodnocení proběhlo až po skončení testování. Otestovalo celkem 35 osob (PMS, sociální kurátoři, pracovníci věznic).
- II. Je nutné dobře znát IT možnosti zapojených aktérů a mít případné řešení v případě obtíží.
- III. Zjistili jsme, že aktéři stejné pojmy chápou jinak a vyplňují tedy rozdílné informace. Bylo nutné se na některé informace doptávat formou rozhovorů.
- IV. Ze zpětnovazebního dotazníku vyplynulo, že většina testujících by databázi dál doporučila.
- V. Zjistili jsme, které informace z databáze aktéři považují za důležité.
- VI. Zjistili jsme, jak hodnotí respondenti užitečnost práce s databází v různých situacích z praxe při zajištění postpenitenciární péče klientovi.
- VII. Zjistili jsme, jak respondenti hodnotí přehlednost a atraktivitu designu databáze.
- VIII. Získali jsme podněty pro zlepšení kvality databáze a uživatelské práce.

Jak bychom se chtěli posouvat dále?

- I. Zjistili jsme v rámci diskuze o procesu zajištění postpenitenciární péče klientům ve věznicích, že je třeba podpořit také vzájemnou spolupráci a komunikaci pracovníků. Proto chceme dovyvinout platformu do podoby Kontaktní platformy.
- II. Zjistili jsme, že je třeba vyjasnit proces s platformou při zajištění postpenitenciární péče klientům a nastavit potřebné změny v pracovních postupech.
- III. Abychom mohli ověřit účinnost řešení, je nutné provést pilotáž platformy včetně procesu užívání v praxi s větším počtem zapojených osob z řad aktérů. Proto žádáme s návazným projektem do fáze šíření v rámci sociálních inovací.
- IV. V rámci návazného projektu chceme databázi doplnit o další funkce, které aktéři definovali jako důležité pro zajištění aktuálnosti dat apod.
- V. Chceme posílit zapojení stakeholderů další fázi. V rámci pracovní skupiny budeme společně vytvářet strategii pro zajištění dl. udržitelnosti řešení. Stakeholderi budou zapojeni do schválení všech klíčových parametrů fungování platformy a do procesu využívání v praxi.
- VI. Chceme se také více zaměřit na komunikaci řešení směrem ven k odborné veřejnosti, ale i klientům, abychom podpořili využívání řešení v praxi.