



Co jsme v inkubaci zjistili a co jsme se naučili?

projekt: "Mám rozsudek a co dál?", CZ.03.03.01/00/22 021/0001941

(1.6.2023 - 31.5.2024)

1 Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali, odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili

Žádoucím výsledkem projektu bylo podchycení reálného aktuálního stavu, porozumění hlavním příčinám problému, cílovým skupinám, jejich potřebám a následné testování možných řešení problému tak, aby co nejlépe potřeby CS reflektovalo. S tímto záměrem jsme realizovali následující klíčové aktivity.

1.1 Rozvoj kapacit příjemce - HCD workshopy

Workshopů se účastnil celý realizační tým, včetně odborníků zapojených ve focus groups (viz níže). Výstupem byla tzv. customer journey mapa, která vizualizuje jednotlivé kroky v průchodu danou službou či životní situací, zahrnuje pojmenování klíčových stakeholderů, partnerů a artefaktů (tzv. touchpointů), se kterými se klient na své cestě setkává.

Získali jsme informační základ pro preciznější definici cílových skupin, které jsme následně oslovovali pro hloubkové rozhovory.

1.2 Poznání skutečného problému, jeho reálných příčin a potřeb cílové skupiny

1.2.1 Rešerše literatury a dalších informačních zdrojů

Aktivně na rešerši pracovali tři výzkumníci, kteří měli rozděleny oblasti výzkumu:

- akademické a odborné zdroje (nalezeny inspirativní závěrečné práce na AMBIS a Univerzitě Hradec Králové)
- inspirativní zahraniční praxe (Německo, USA, UK, Norsko, Finsko)
- projekty (převážně se zabývají obdobím po propuštění z VTOS)

Informace a inspirativní praxe byly předány internímu realizačnímu týmu a byly pak ověřovány při tvorbě navazujících výstupů. Výsledkem bylo ne zcela překvapující zjištění, že problémy CS prvně odsouzených k VTOS před nástupem do VTOS nejsou v centru pozornosti, společnost obecně se spíše zaměřuje na osoby již uvězněné, nebo osoby vězení opouštějící.

1.2.2 Zjišťování potřeb klientů a relevantních aktérů

1.2.2.1 Hloubkové rozhovory s CS odsouzených

Byl vytvořen kvalitní metodický postup pro nábor osob na rozhovory dle jejich charakteristik. Souhrn rekručních kritérií je zveřejněn na webu sovia.cz/projekt.

Byl vytvořen detailní scénář rozhovoru. Analýza záznamů z rozhovorů byla provedena individuálně a souhrnně.

Klíčovou aktivitou v rámci uživatelského výzkumu bylo provedení sady hloubkových rozhovorů se zástupci naší primární cílové skupiny. Cílem této metody bylo lépe pochopit především nejdůležitější potřeby, počínání a prožívání cílové skupiny v období mezi vynesením rozsudku a nástupem do výkonu trestu odnětí svobody.



Z důvodu zachování plné anonymity respondentů jsou nahrávky z rozhovorů interním materiálem, na webu sovia.cz/projekt jsou zveřejněny výstupy z rozhovorů.

1.2.2.2 Pozorování u soudu

Výzkumníci snažili zodpovědět otázky týkající se vhodnosti případné intervence už u soudu, případně v soudní budově, a adekvátní formy takové intervence.

Úspěšně proběhlo 6 pozorování v prostředí krajského soudu v Brně, z čehož dvě dopadla vynesení trestu odnětí svobody, přičemž oba odsouzení byli trestáni v životě poprvé.

Hlavním závěrem je zjištění, že se nabízí především dvě možnosti intervence, ani jedna z nich však není jednoduše proveditelná.

1. informace odsouzeným podávat osobně - tato forma podání informací se tedy jeví jako spíše nevhodná a celkově neefektivní
2. využít informační leták/ plakát - jeví se jako vhodnější forma pasivní intervence s cílem oslovit odsouzeného/ doprovázející osoby, resp. odkázat je na webové stránky, případně na krizovou linku, kde jim zprostředkují další pomoc

Bližší informace k výstupu z pozorování jsou zveřejněny na webu sovia.cz/projekt.

1.2.2.3 Focus groups - tvůrčí skupina odborníci a design studio workshopy s odborníky

Uskutečnilo se 8 setkání se skupinou odborníků napříč státními a neziskovými organizacemi z Jihomoravského kraje, které spojuje téma pomoci osobám ohroženým výkonem trestu ve vězení. Setkání jsme vedli formou focus groups, workshopů a design studia.

Setkání se účastnili zástupci:

Občanská poradna Anenská - sociální pracovníci

Kurátoři Brno - vedoucí kurátorů

Podané ruce - vedoucí centra služeb ve vězení a po výstupu, psycholog

Diecézní charita Brno – vedoucí služeb pro osoby bez domova

Probační a mediační služba - probační úředník

obec Moravský Krumlov - sociální pracovník

Modrá linka - vedoucí

Advokát z kanceláře Petráš a Rezek

Věznice Kuřim - speciální pedagog

Ratolest - psycholog, vedoucí

Zaměření těchto setkání jsme volili podle měnících se potřeb projektu a pružně jsme reagovali na zjištění, která v jeho průběhu přicházela.

1.-3. společné setkání - mapování potřeb cílové skupiny

Identifikovali jsme několik klíčových témat, kterými jsme se rozhodli dále v průběhu projektu zabývat. Některá témata (např. nedostupnost kvalitních informací před nástupem do výkonu trestu odnětí svobody) se nám podařilo uchopit více do hloubky. Některá témata jsou nad síly a možnosti ročního inkubačního projektu (rezignace a stagnace části cílové skupiny).

Vytvořili jsme jednoduché návrhy dílčích nástrojů, které by mohly pomoci situaci odsouzených řešit (návrh dvou podob informačních letáků a struktury webového portálu).



Tyto návrhy jsme následně dále rozpracovávali a testovali v terénu s odborníky a odsouzenými.

4. a 5. setkání – sdílení odborníků a síťování

Poptávka po síťování a vzájemném poznávání se jevila tak silná, že jsme se rozhodli vzájemnému představování a síťování věnovat 2 setkání.

Nasyčením této poptávky jsme se následně zabývali na strategickém týmovém workshopu. Hledali jsme způsoby, jak bychom mohli existující síti dostupných služeb umožnit efektivnější vzájemné sdílení a tím i nárůst vlastních kompetencí pro efektivnější nabízení pomoci klientům.

Zároveň jsme zjistili, že pracovníci v terénu mají velice málo informací o tom, jak reálně výkon trestu ve věznici probíhá a na tuto poptávku reagujeme tvorbou podkladů pro webový portál, který si klade za cíl tyto informace přinést jak odsouzeným osobám a lidem v jejich okolí, tak i pracovníkům z existující sítě pomáhajících profesí a služeb.

6. - 8. setkání – doplňování informací, testování prototypů a potřeby odborníků

V rámci posledních tří setkání jsme prohlubovali znalosti v oblastech, které se nám objevily v dosavadním průběhu a identifikovali jsme je jako kandidátní oblasti pro možné systémové změny. Zabývali jsme se například těmito tématy:

- detailní porozumění procesu trestního řízení a spolupráce klientů s advokáty a možnosti pro intervenci v těchto navázaných vztazích
- bariéry pro lepší informovanost odborníků v pomáhajících profesích – jakým způsobem dostat důležité informace k odborníkům v terénu, aby mohli zkvalitnit své služby
- funkční formáty spolupráce mezi organizacemi – jaké existující formy spolupráce mezi organizacemi fungují dlouhodobě a kde z nich lze čerpat inspiraci
- formáty vzdělávání – jaké vzdělávací formáty jsou pro odborníky nejhodnotnější, jaké jsou jejich časová, finanční či organizační omezení při načerpávání nových znalostí.

7. setkání jsme využili pro testování prototypů nástrojů, které jsme vytvořili v průběhu druhého strategického workshopu. Konkrétně se jednalo o detailnější návrh webového portálu, diagnostický dotazník pro odborníky z pomáhajících profesí a tzv. "Kufřík pomoci odsouzenému".

Na základě zpětné vazby jsme se rozhodli první dva nástroje dopracovat do větší hloubky. Třetí nástroj jsme odlehčili a může sloužit jako doplněk webového portálu pro zjednodušení navigace. Ve své plné podobě kufřík pomoci nebyl shledán skupinou odborníků jako efektivní nástroj pomoci odsouzeným osobám.

1.2.2.4 Peer skupiny

Součástí projektu byla také setkání s vtypovanými osobami ve výkonu trestu. Zapojení peer konzultantů se ukázalo jako velice efektivní, podnětné a důležité pro testování jednotlivých nástrojů pomoci.

První peer skupina sloužila zejména jako další z metod pro triangulaci dat a ověření si zjištění, která jsme průběžně získávali z hloubkových rozhovorů a setkání s odborníky. Zjišťovali jsme jaké aktivity odsouzení řešili před nástupem do výkonu trestu a jaká témata by řešili retrospektivně jinak.

Druhá peer skupina na to do jisté míry navazovala a o něco konkrétněji jsme společně s odsouzenými mapovali služby, které před nástupem do výkonu navštívili, kde hledali pomoc a jak se připravovali na výkon trestu. Společně jsme dali dohromady klíčová témata, kterým je vhodné se před nástupem do věznice zabývat pro co nejhladší nástup do výkonu trestu.



V rámci třetího setkání jsme testovali návrhy dílčích nástrojů pro sběr zpětné vazby. Konkrétně se jednalo o podklady pro chystaný webový portál a návrh informačního letáku k distribuci u služeb jako je ÚP či PMS. Zároveň jsme se odsouzenými zkusili navrhnout alternativní podobu letáku, která by co nejvíce odrážela jejich vlastní potřeby a očekávání od takového materiálu.

1.2.2.5 Strategické workshopy

Uspořádali jsme tři interní (účastnil se jen realizační tým) strategické workshopy, které jsme využívali zejména pro uskutečnění klíčových týmových rozhodnutí.

1. workshop

V průběhu 1. workshopu jsme syntetizovali dosavadní nasbíraná data z předešlých pěti setkání s odborníky, rešerší literatury a dosavadních realizovaných hloubkových rozhovorů. Klíčové tématické vhledy jsme si prioritizovali a rozdělovali pomocí prioritní matice a identifikovali ta témata, na která dokážeme nejlépe působit a mají potenciálně na cílovou skupinu největší vliv. Výsledkem workshopu byla definice tří *problem statementů*. S těmito podrobně popsány a pojmenovanými klíčovými problémy jsme dále pracovali v průběhu projektu:

1. Pasivní informace pro osoby mezi vynesemím rozsudku a VTOS
2. Aktivní podpora či poradenství na bázi odborník-klient
3. Cílená informovanost odborníků

2. workshop

Záměrem 2. workshopu bylo se už přenést do fáze hledání cest jak na jednotlivé problémy nacházet návrhy možných řešení. Vycházeli jsme z předem definovaných problem statementů v kombinaci s dosavadní posbíranou znalostní bází. Na začátku workshopu jsme se pro rozproudění kreativního a divergentního způsobu uvažování rozproudili imaginací využívající techniky Crazy 8s, kde jsme se snažili navrhnout podobu výlohy PMS v Brně, která zeje prázdnou a šla by využít jako jeden z touchpointů při možné mediální kampani či osvětě.

Navrhli jsme tři prototypy, které jsme následně přinesli na 7. setkání s odborníky. Jednotlivé návrhy prototypů jsme ještě v dedikovaných týmech dále rozpracovali, aby byly k dispozici v prezentovatelné podobě pro setkání s odborníky, kde jsme na ně sbírali zpětnou vazbu.

Níže následuje podrobný popis jednotlivých prototypů:

“Kufřík pomoci odsouzenému”

Nástroj, možná lépe sada nástrojů, která by mohla odsouzeným pomoci se snadno zorientovat v současné životní situaci, zmapovat si co je třeba před nástupem začít řešit a zároveň nástroj přináší důležité kontakty a zasíťování pro další pomoc.

Nástroj také reaguje na to, že od soudu odcházejí odsouzení “s prázdnou” a nejsou nikam dál nasměrování a po nějaké době přichází bez přípravy dopis o nástupu do VTOS.

Diagnostický formulář pro odborníky

Cílem diagnostického formuláře je přinést odborníkům nástroj, který jim pomůže jednoduše zhodnotit situaci přicházejících klientů a na základě zhodnocení situace navrhnout možné další kroky pomoci. Formulář pokrývá oblasti, které jsme v průběhu projektu identifikovali důležité k řešení před nástupem do VTOS.

Návrh webového portálu



Velká část našich aktivit se týká nedostupných “pasivních” informací ať už pro odsouzené, jejich okolí tak odborníky z pomáhajících institucí, do kterých prvotrestané osoby přicházejí. Cílem je přinést ucelený soubor informací, které člověka provedou situací od vydání rozsudku, přes nástup do výkonu trestu tak představí realistické a zbytečně netraumatizující informace o tom, co čekat od pobytu ve věznici a jak se v prvních dnech výkonu trestu zařídit pro co nejlepší následný pobyt. Návrh webu rozpracovával více do hloubky prototyp z 2. setkání s odborníky.

3. workshop

Cílem 3. workshopu bylo finálně zkombinovat zjištění ze všech datových zdrojů. Měli jsme k dispozici první podrobnější analýzu potřeb cílové skupiny vycházející z hloubkových rozhovorů. Výsledky této analýzy jsme párovali s informacemi z ostatních zdrojů dat.

Zmapované potřeby jsme následně párovali k organizacím, které je dokáží nasycit. Vznikl dokument **Aktéři pohledem odsouzeného**, kde jsou specifikovány potřeby, je zde popsán aktuální a ideální stav řešení a vytipovány typy služeb, které potřebu mohou nasycit. Součástí jsou konkrétní aktéři z JMK. Dokument je zveřejněn na webu sovia.cz/projekt.

1.3 Testování nástrojů

V průběhu projektu proběhlo pět hlavních testovacích aktivit, které jsou níže rozepsány více do detailu. V závěrečných měsících projektu vznikly na základě ostatních aktivit projektu a prvního kola testování (jednotlivých nástrojů) dva návrhy systémů podpory pro CS odsouzených k VTOS a CS pomáhajících odborníků, propojených v jeden funkční celek.

1.3.1 Testování úvodních prototypů s odborníky

Testovali jsme 3 hrubé návrhy prototypů nástrojů:

- návrh struktury webového portálu pro prvotrestané osoby, jejich blízké okolí a odborníky
- diagnostický dotazník pro odborníky
- “Kufřík pomoci odsouzenému”

Klíčová zjištění

- Kufřík pomoci odsouzenému je pro odborníky málo srozumitelný nástroj. Zároveň naráží na kognitivní limitace cílové skupiny a nutnost součinnosti se soudy, která pro nás byla doposud v průběhu projektu neproniknutelná
- Rozpracování návrhu struktury webového portálu bylo pro odborníky srozumitelné a bylo hodnoceno kladně. V průběhu testování zaznívaly i podněty k rozpracování jako doplnění webu o vizualizaci typu myšlenkové mapy či jiných doplňkových materiálů k psanému textu
- Pro důvěryhodnost portálu zejména mezi odborníky by pomohla záštita důvěryhodnými institucemi jako jsou AOOV nebo VS ČR a poskytování ověřených a neskreslených informací
- Testování diagnostického formuláře nám přineslo informace o přínosnosti takového nástroje. Jeho testované podobě ovšem chyběly doplňující kontextové instrukce, které by jeho uživatelům snadno ilustrovaly zamýšlený způsob použití

1.3.2 Testování a doplňování informací časové osy odsouzeného

S odborníky jsme na 5. společném setkání doplňovali časovou osu, která ilustruje cestu odsouzeného po vynesení rozsudku. V našem případě nás zejména zajímalo jaké jsou možnosti pomoci v jaký čas a jak na sebe jednotlivé služby mohou navazovat či se překrývat.



S odborníky jsme v našem návrhu hledali dílčí nedostatky. Nástroj následně používáme pro doplnění informací na webovém portálu, slouží jako podklad pro podobu informačních letáků a může pomáhat zástupcům z pečujících organizací se zorientovat v možnostech pomoci pro odsouzené.

1.3.3 Testování podkladů pro web a návrhu letáku na peer skupinách

Jedno z uskutečněných setkání s vybranou skupinou vězňů jsme věnovali testování podkladů pro webový portál, sběru zpětné vazby na náš návrh informačního letáku a následně společnému workshopu zaměřeného na návrh podoby letáku z perspektivy vězňů.

Nejprve jsme po částech získávali od vězňů zpětnou vazbu na podobu podkladů pro web. Zejména jsme se zaměřovali na úplnost a srozumitelnost informací. Následně jsme s participanty vyplňovali fiktivní leták pro čerstvě odsouzené. Naším cílem bylo od nich získat důležité informace, které potřebovali před nástupem vědět.

Klíčová zjištění

- Podklady pro web označili participanti za hodnotné a srozumitelné, pomohli nám doplnit nějaké drobné nepřesnosti zejména co se týče samotného pobytu ve věznici, co konkrétně si brát s sebou do výkonu apod.
- U webu participanti podotýkali a vyzdvihovali důležitost vhodného zvolení domény, např. web obase.cz si všichni dodnes pamatují
- Při vyplňování informací, které by bylo vhodné prezentovat formou letáku jsme zjistili, že kromě praktických věcí jako co si vzít s sebou kladli vězni silný důraz i na "měkčí" aspekty typu dobře se rozloučit s rodinou a opečovávat důležité vztahy
- U diskuze nad efektivitou letáků opakovaně zaznívalo, že je důležité zvolit vhodné místo pro jejich distribuci. Například u soudu to téměř nemá smysl, protože člověk v momentě vynesení rozsudku řeší úplně jiné věci než letáky. Jejich umístění u zástupců pomáhajících institucí, kteří si o letáky v hojné míře říkali, hodnotili participanti kladně.

1.3.4 Uživatelské testování podkladů pro web a dotazníku pro odborníky

Jedním z klíčových zjištění projektu je nízká informovanost odborníků v organizacích, které odsouzeným mohou poskytovat pomoc. Jednou z cest, jak tomu čelit je odborníkům poskytnout kvalitní informace formou webového portálu. Druhým nástrojem pro odborníky je diagnostický formulář, jehož cílem je pomoci zhodnotit situaci nově přichozího klienta a pomoci klientovi si pojmenovat klíčové kroky a aktivity, které je potřeba před nástupem do VTOS vyřešit s přihlédnutím k jeho situaci. Dalším nástrojem je vzdělávací kurz pro odborníky, v rámci projektu jsme navrhli základní strukturu kurzu.

1.3.4.1 Testování v sociální službě

Garant projektu aplikoval zjištěné poznatky do sociálních služeb, které vede a tím si ověřoval jejich použitelnost v praxi. S odsouzenými využil diagnostický dotazník, kdy vyzdvihuje komplexnost oblastí, na co se ptát klientů ke zmapování situace a oblastí k řešení před nástupem do VTOS, na co nezapomenout, jaké praktické věci řešit (např. pošta, datová schránka, popelnice, lékařské zprávy, potvrzení o vzdělání, případně výuční list atd.) Garant v praxi ověřil, že klienta nenapadne, co by pro něho mohlo být užitečné směrem k výkonu trestu (např. výuční list zvyšuje jeho šanci na dobrou práci ve VTOS. v oblasti zdraví - doloží lékařskou zprávu a bude mít dietní stravu).

Klíčová zjištění

- Informace, které jsme dali dohromady, považovali odborníci za dost přínosné, přístupné a srozumitelné. Občasné jsme se dopustili nějakých drobných nepřesností,



kteří jsme v průběhu testování zaznamenávali a umíme pro finální verzi do podkladů zpracovat

- I přestože byla zpětná vazba odborníků směrem ke srozumitelnosti podkladů pro web pozitivní, když jsme se bavili trochu hlouběji tak jsme si přišli na to, že by bylo vhodné finální verzi na webu trochu odlehčit a zpřehlednit, aby to nebyl jen lineární dlouhý text - padaly návrhy na logické barevné kódování, doplnění o empaticky pojaté ilustrace či z každé kapitoly vyzdvihnout ty opravdu nejdůležitější informace
- Diagnostický dotazník vnímají odborníci jako přínosný a hodnotný nástroj už v jeho prvotní podobě. V průběhu testování zaznívalo, že by bylo skvělým výstupem práce na tomto nástroji, aby po jeho využití odcházel klient s konkrétním plánem. Aktuálně není dotazník a instrukce k jeho využití v takové podobě, aby se toto automaticky stalo. Nástroj by tedy šlo rozvinout, možná doplnit třeba i o nějakou šablonu pro klienty, do té podoby, aby si klient z konzultace u pracovníka odnášel v ruce něco hmatatelného.
- U dotazníku taky zazněla poznámka, že může být funkční v případě, že má pracovník na klienta dostatečné množství času, což není vždy nutně pravda.

1.3.5 Webové testování návrhu systémové změny

Návazně na tato testování komponent proběhla validace návrhu obou systémů jako celku. Zjišťovali a vyhodnotili jsme zpětnou vazbu stakeholderů na výstupy projektu - navržené systémy. Obdrželi jsme 5 plnohodnotných validací od aktérů mimo focusní skupiny (z toho stanovisko za AOOV, která čítá 16 členů) a 6 plnohodnotných validací od zástupců, organizací účastnících se focusních skupin v průběhu projektu.

Klíčová zjištění

V otázce **srozumitelnosti / užitečnosti a potenciálního uvedení systému do praxe** se respondenti vyjadřovali **pozitivně**, systém je odborníkům srozumitelný, ačkoliv schéma je náročnější svou komplexností, a v případě zavedení do praxe by systém považovali za užitečný.

V otázce požadující **konkrétní reakce na nadbytečnost či nedostatečnost 12 nástrojů tvořících navržené systémy**, se respondenti vyjadřovali **pozitivně**, nenavrhli nástroje vyřadit ze systémů, ani nové k doplnění.

V otázce širšího stylu, která vyzývala respondenty ke **sdílení jejich myšlenek v návaznosti na seznámení se se systémy** reagovali respondenti následovně:

- obavy z náročnosti z hlediska financí i množství zapojených aktérů
- pocit užitečnosti - systém považují za přínosný pro sociální pracovníky i pro odsouzené
- aktuální stav jako východisko ke změně - pro zavedení do praxe je třeba pokračovat navazujícím projektem fází realizace

1.4 Navázání spolupráce

Spolupráce se stakeholdery probíhala na třech úrovních:

1. Odborníci jako členové focus groups

Jednotlivé organizace byly zastoupeny 1-2 členy, kteří se dle možností zastupovali.

Jejich aktivní zapojení umožnilo jak získání poznatků z praxe od aktérů s odlišnou žitou zkušeností, tak účinnou reflexi na návrhy a prototypy předložené realizačním týmem.

2. Aktéři s širší územní působností

V druhé polovině realizace projektu jsme na různé úrovni navázali kontakt či spolupráci s těmito aktéry: Ministerstvo spravedlnosti, VSČR, AOOV, Kancelář ombudsmana Brno



Mezinárodní vědecké společenství, renomovaní odborníci z oblasti výzkumu: Doc. Mudr. Viktor Mravčík Ph.D, prof. PhDr. Michal Miovský, Ph.D.

3. Spolupráce ve fázi testování

Do testování jednotlivých komponentů navržených systémů jsme zapojili odborníky "z terénu" i další důležité aktéry a rovněž odborníky, kteří se účastnili focus groups.

1.5 Vyhodnocování

Evaluační roční projekt „Mám rozsudek a co dál“ v inkubační fázi vývoje řešení sociální inovace probíhala formou zapojení interního evaluátora do realizačního týmu projektu. Cílem evaluační práce bylo zhodnocení procesu i dosažených výsledků. Metodicky byl přístup k vyhodnocení postaven na ověření Teorie změny projektu, evaluačních otázkách a měřitelných indikátorech či ověřitelných kritériích, které byly stanoveny na začátku projektu v Evaluačním plánu.

Evaluátor byl zapojen i do věcné realizace projektu, vedle účasti na fokusních skupinách s odborníky za účelem pozorování, se podílel také na tvorbě dílčích i závěrečných výstupů a zajišťoval evaluační práce ve smyslu sběru zpětné vazby od účastníků focus groups a nastavení a vyhodnocení validace výstupů.

Souhrnná evaluační práce projektu je popsána v interní Evaluační zprávě.

2 Popis rozhodnutí, která v projektu proběhla

2.1 Slepé uličky

- kufřík pomoci (sada tištěných informací pro odsouzené po vynesení rozsudku) - nástroj dále nerozpracován na základě negativní zpětné vazby od odborníků, využili jsme pouze jako podklad pro sebehodnotící dotazník, který je doplňkem webu
- web VSČR - umístění odkazu na nový web by přineslo velkou míru formalizace informací, což není žádoucí ani pro CS ani z pohledu GŘ VSČR
- spolupráce s webem obase.cz - řada informací na tomto webu je zmatečná, zavádějící a nepodložená, chceme jít cestou vytvoření důvěryhodného zdroje informací pro odsouzené i pro odborníky
- nábor na rozhovory přes advokáty - snaha nepřinesla žádného respondenta
- období podpory CS lze prodloužit na dobu vyšetřování, ale CS v té době nemá motivaci problém řešit
- soud jako touchpoint - aktivní nabídka pomoci odsouzenému bezprostředně po vynesení rozsudku (psychický stav neumožňuje pomoc přijmout a reálně uvažovat o dalším postupu řešení vlastní situace)
- plošné řešení aktivní nabídky pomoci odsouzeným - neexistuje žádný touchpoint, kterým by prošli všichni odsouzení, pomoc je třeba nabízet prostřednictvím více aktérů, kdy každý z nich pokrývá určitou část odsouzených

2.2 Naše rozhodnutí

- podpora síťování aktérů
- tvorba podkladů pro web, protože žádný ucelený neexistuje a informační nedostatečnost je zásadním problémem CS odsouzených i odborníků
- výběr prvních aktérů pomoci na základě zjištěných potřeb z rozhovorů, z peer skupin a z fokusních skupin
- zapojit širší okruh aktérů, kteří budou mít roli zprostředkovatele pomoci (nenabízí přímou pomoc při řešení situace odsouzeného) - např.:



PMS - proměny trestů, sociální pracovník ÚP - při příležitosti odhlášení z evidence z důvodu nástupu VTOS, NNO služby pro osoby v krizi - odsouzený využíval služeb ještě před vynesením rozsudku, advokáti - pro osoby, které nevyužívají jiné služby NNO, PČR - předání kontaktu již v době trestního stíhání)

3 Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili

Některé nástroje jsme v průběhu dále rozvíjeli, některé neprošly přes uživatelské testování a tak jsme je dále nerozvíjeli.

3.1 Webový portál

V průběhu projektu se pravidelně vynořovala potřeba mít někde k dispozici ucelené a pravdivé informace o nástupu do VTOS a o jeho následném průběhu. Nakolik existují informace např. na webu O base nebo na portálu Generálního ředitelství vězeňské služby, tak zásadní informace v žádoucí podobě neposkytují.

Jedním z klíčových výstupů projektu jsou podklady pro vznik webového portálu, které zhmotňují nasbíranou znalostní bázi, kterou jsme během projektu získali.

Hlavní část podkladů tvoří informace pro naši primární cílovou skupinu tj. pro prvotrestané osoby. Doplnkově navrhujeme také informační strukturu informací pro odborníky.

V průběhu projektu jsme při tvorbě podkladů pro web prošli třemi hlavními iteracemi.

V první iteraci jsme si na focus group s odborníky sestavili rámcovou a předběžnou strukturu portálu, tu jsme v rámci interního workshopu rozpracovali více do hloubky a do podoby klikatelného prototypu v nástroji figma. Po sběru zpětné vazby od odborníků jsme finálně vytvořili detailní informační architekturu části pro odsouzené pomocí myšlenkové mapy. Následně jsme jednotlivé části plnili obsahem na základě dosavadního poznání v projektu a získali tak první verzi podkladů pro web, kterou jsme pak testovali v rámci peer skupin ve věznici Kuřim, tak i se zástupci odborníků.

Web bude obsahovat i část pro odborníky, tato potřeba vyplynula z jednání focusní skupiny. Součástí budou metodické a informační materiály pro práci s CS, sebehodnotící dotazník pro odsouzené i diagnostický dotazník pro odborníky.

Všichni spolupracující odborníci z praxe mohou web připomínkovat a navrhnout doplnění.

3.2 Kufřík a Nadstavba nad web

Zamýšleli jsme sadu karet, kde každá karta reprezentuje jednu životní situaci, kterou člověk po odsouzení může chtít řešit. Odsouzený by si z jednotlivých karet vybral ty, které by pro něj byly relevantní. Nástroj by se distribuoval u soudu.

Součástí kufříku měl být i rychlý sebediagnostický dotazník pro odsouzené, který by jim umožnil zmapovat, jakými tématy by bylo vhodné se před nástupem zabývat.

Nástroj jsme testovali s odborníky na společném setkání a zpětná vazba na něj byla poměrně negativní. Zkusili jsme z něj zachovat alespoň [sebediagnostický dotazník](#), který by mohl sloužit jako nadstavba na webový portál. Idea je, že by člověk po vstupu na portál mohl snadno zjistit která témata jsou pro něj zajímavá.

3.3 Weby spolupracujících organizací

3.3.1 Web vězeňské služby

Z důvodu provázanosti informací jsme zahájili jednání s GŘ VSČR s cílem doplnit základní informace k nástupu výkonu trestu na centrální web vschr.cz. Vznikl prvotní návrh textu, který zatím nebyl ze strany VSČR schválen. V plánu VSČR je zveřejnit na webu příručku (org. Volonté "Do věznice?" - publikace k nástupu odsouzeného do VTOS) a instruktážní video



(org. Rubikon - nástup žen do VTOS), což lze hodnotit jako pozitivní posun, dosud žádné informace k nástupu trestu na webu VSČR nebyly.

3.3.2 Web AOOV

V průběhu projektu jsme jednali s AOOV o vzájemné spolupráci při informační kampani (fáze realizace), kdy chceme propojit web "Kontaktní platforma" (seznam a kontakty na aktéry působící v penitenciární a postpenitenciární péči) s naším nově vznikajícím webem. V rámci informační kampaně oslovujeme i jednotlivé členy AOOV, kteří mohou nově vzniklý web propagovat na svých webových stránkách.

3.4 Informační materiály ve formě letáků

V průběhu setkání s odborníky často zaznívala potřeba mít jednoduchý fyzický nástroj, který mohou svým klientům při schůzkách distribuovat. Rozhodli jsme se respektovat běžně zaužívaný oboustranně potištěný A4 leták složený na třetiny. Nejprve jsme nechali jako krátké kreativní cvičení leták navrhnout odborníky na jednom ze společných setkání. Přišli se dvěma různými návrhy.

Zároveň jsme taky v dalším průběhu získávali nové perspektivy a informace, které nám umožnily obsah dále precizovat. Finální verzi jsme následně testovali a doplňovali v průběhu třetího setkání s participanty ve věznici Kuřim.

Na základě požadavků odborníků z focus groups jsme zpracovali jednodušší podobu letáku (bez grafické úpravy), ačkoliv to není plánovaným výstupem inkubační fáze projektu. Leták bude ke stažení na webu sovia.cz a odborníci jej využijí při kontaktu s odsouzenými před nástupem do VTOS.

3.5 Informační plakát

Nabídka aktivní pomoci se ukázala jako nevhodná bezprostředně po vynesení rozsudku vzhledem ke špatnému psychickému rozpoložení odsouzeného i jeho rodiny. Toto zjištění vyplynulo z hloubkových rozhovorů, při jednání peer skupiny ve věznici i z pozorování u soudu.

Plakát je jedním z doplňkových nástrojů informační kampaně pro odsouzené a jejich blízké. Cílem je oslovit CS v co nejkratší době po rozsudku. Plakát bude navržen jednoduchou formou s odkazem na webové stránky. V úvahu přichází umístění na OS a KS, případně v dalších institucích, kde se odsouzený může pohybovat (PČR, PMS, Odd. kurátorů, ÚP atd.). Plakát je možné distribuovat prostřednictvím NNO.

3.6 Příloha k e-mailu nebo informační dopis předaný advokátem

Z hloubkových rozhovorů a z peer skupin vyplynulo, že advokát je důležitou osobou pro odsouzeného z hlediska vysoké míry důvěry, a to i v případě, kdy dojde k odsouzení k nepodmíněnému VTOS. Odsouzení považují informace sdělené advokátem za důležité a dávají jim větší váhu než informacím od jiných odborníků. Dopis by obsahoval základní informace o nástupu do VTOS nebo jen odkaz na nový web a na odbornou pomoc. Obsah dopisu a možnost spolupráce s advokáty jsme chtěli konzultovat s ČAK Brno a Praha. V průběhu projektu se nepodařilo schůzku uskutečnit. Oslovení advokáti rovněž sdělili výrazný úbytek přidělených případů ex offo. Dále jsme zjistili, že případná plošná spolupráce s advokáty prostřednictvím ČAK nebo MSp je velmi problematická. Advokáti vystupují jednotlivě každý za svojí firmu/OSVČ a úkony navíc bez finančního ohodnocení nejsou pro ně motivující. V projektu jsme se soustředili převážně na advokáty ex offo, je zde stále velký prostor k navázání spolupráce s většími advokátními kancelářemi, které řeší případy prvotrestaných klientů.



3.7 Informační příloha/ text k písemné výzvě k nástupu do VTOS

Aktuálně je text výzvy o nástupu trestu velmi zastaralý a neobsahuje potřebné informace, což potvrdily i výstupy z rozhovorů, peer skupin a focusních skupin odborníků. O změně/ doplnění jsme jednali s MSp a GŘ VSČR. Nepodařilo se zjistit, kdo má v kompetenci dopis systémově změnit. Dopis zasílá soud, který vydal rozsudek na základě podkladů z VSČR (termín nástupu, nástupní věznice). Změna samotného textu výzvy není v kompetenci VSČR. Nadále probíhá jednání s MSp.

3.8 Telefonická krizová pomoc

Kontakt na krizovou linku/linky bude zveřejněn na webu a zajistí odbornou krizovou intervenci. Pracovníci linky mohou odsouzeného také nasměrovat na konkrétní služby v místě bydliště. Zástupce krizové linky se zúčastnil focusních skupin odborníků a máme předjednanou spolupráci. Službu mohou anonymně využít i rodinní příslušníci, včetně dětí.

3.9 Konzultace (individuální podpora)

Na základě analýzy potřeb vyplývajících z hloubkových rozhovorů a z jednání peer skupiny navrhujeme základní aktéry, kteří budou zajišťovat odbornou a psychologickou pomoc v období před nástupem do VTOS. Každý aktér - resp. Typ služby má v návrhu své opodstatnění:

1. Občanské poradny - anonymita, nízkoprahovost, rozsah poskytované pomoci včetně odborného poradenství (např. dluhová a trestní problematika)
2. Sociální pracovníci na obcích s rozšířenou působností - plošnost (zastoupení po celé ČR) a zajištění poradenství před nástupem do VTOS i v menších městech, zprostředkování další návazné péče
3. Specializované odborné poradenství - zajištění dalších potřeb odsouzených (adiktologické služby, včetně psychologické a psychoterapeutické pomoci)
4. Další sociální služby prevence - možnost aktivního oslovení s nabídkou pomoci před nástupem do VTOS pro stávající i nové klienty
5. Telefonická krizová pomoc - viz. výše

3.10 Diagnostický dotazník

Jedno z hlavních zjištění projektu je, že zaměstnanci ve službách, kam si lidé před nástupem do VTOS přicházejí pro pomoc, často nemají dostatečné informace o tom jaké potřeby je před nástupem potřeba řešit a co neopomenout.

Připravili jsme proto jednoduchý diagnostický dotazník pro odborníky pro situace, kdy jim přijde nový klient, o kterém nic nevědí. Cílem je, aby klient po návštěvě pracovníka odcházel alespoň s rámcovým plánem dalších kroků, které je potřeba provést během své přípravy na VTOS.

Finální podoba dotazníku je k dispozici na webu sovia.cz/projekt. Užitečnost a srozumitelnost nástroje jsme ověřovali formou uživatelského testování s odborníky z vybraných organizací.

3.11 Časová osa

Časovou osu jsme tvořili v průběhu celého projektu a je to kombinace sequence diagramu a mapy průchodu službou. Zmapovali jsme jednotlivé možnosti podpory, kterou odsouzení na své cestě před nástupem do VTOS mohou získat.

Její finální podoba je k dispozici na webu sovia.cz. Pomáhá ilustrovat zapojení a možnou návaznost jednotlivých aktérů, kteří mohou prvotrestaným nabídnout potřebnou pomoc.



3.12 Vzdělávací kurz pro odborníky

Na základě zjištěné nedostatečné informovanosti o CS odsouzených v období před nástupem do VTOS jsme identifikovali potřebu odborníků zvýšit svoje odborné kompetence v oblasti prepenitenciární péče a navrhli jsme strukturu kurzu, který reflektuje potřeby odborníků účastnících se focus groups.

Obsah kurzu bude vytvořen až v případném navazujícím projektu (fáze realizace) a bude nabízen v místě realizace aktérům prepenitenciární péče zdarma. Kurz bude určen pro pracovníky, kteří přichází do kontaktu s klienty nastupujícími do vězení. Kurz účastníka provede informacemi, které potřebuje pracovník, při práci s klientem. Účastník bude vědět, jak s klientem adekvátně komunikovat, jak zjistit aktuální potřeby klienta, jak a kde získat aktuální informace a praktická doporučení. Dále se účastníci seznámí se sítí pomoci, kde se o ní dozvědět a o kompetencích jednotlivých institucí. Kurz bude prakticky zaměřen.

Návrh struktury kurzu je zveřejněn na webu sovia.cz.

3.13 Sít'ující aktivity mezi odborníky

Potřeba spolupráce odborníků byla potvrzena na jednání focusní skupiny. Konkrétní formu zvolíme dle podmínek v místě realizace. Lze využít stávající pracovní skupiny - např. prevence kriminality, komunitní plánování, krajské pracovní skupiny k tvorbě strategie prevence kriminality. Odborníci preferují pravidelné osobní setkávání k výměně zkušeností a předávání dobré praxe, online formu případně jen jako doplňující aktivitu.

4 Co jsme se naučili, co nás překvapilo

4.1 Zjištění/ překvapení

- klienti nejsou v systému - potvrzená hypotéza na začátku realizace
- aktéři v terénu nejsou propojení a neznají vzájemně své kompetence (původně jsme se domnívali, že nemají jen kompetence pomáhat odsouzeným)
- velký zájem odborné veřejnosti, aktivní přístup oslovených odborníků z terénu, proaktivní a konstruktivní zapojení odborníků během focus groups
- pozitivní reakce odborných platforem, organizací věnující se problematice i významných odborníků a státních institucí, kteří potvrdili aktuálnost problému věnovat se potřebám u lidí, poprvé odsouzených k VTOS
- kladná reakce na probíhající projekt i ochota na tématu spolupracovat (AOOV, MSČR, MVS, VSČR a další) - zaznamenali jsme ochotu a zájem problematiku posunout
- problém spolupráce s advokáty a s ČAK - nepodařilo se navázat spolupráci
- důležitost osoby advokáta jako důvěrníka i v případě odsouzení
- výhoda nezávislého postavení realizátora vůči ostatním subjektům (OSVČ není závislý na dotacích, není konkurencí pro ostatní aktéry)
- řešení může padat na rodinu, ale z rozhovorů není příliš patrné, že by to odsouzený reflektoval - nachází se v krizi
- pokud někdo pomoc odsouzeným nabízí, není příliš využitá - potvrzení nízké informovanosti (nedostatečná propagace služeb, neexistující screening)
- nízká informovanost o problematice pobytu ve vězení u odborníků z pomáhajících profesí
- PČR jako prvek represe, ale i možný aktér pomoci (předání letáku při předání dopisu o nástupu trestu)
- zájem o nový webový portál u obou CS (odsouzení i odborníci)
- zájem o leták u odborníků (stále chtějí využívat i klasické propagační kanály)
- neexistence systému pro oběti TČ a možnost propojení kampaně
- i o den opožděný nástup do výkonu trestu může odsouzeným v jejich budoucnosti přitížit (komplikace při žádosti o podmíněčné propuštění)



4.2 Co jsme se naučili

- na problém je potřeba nahlížet z více hledisek, v některých případech jde systém proti sobě, nejsou jasně stanoveny kompetence pracovníků v systému, kteří takto do sebe naráží a vlastně, tím brzdí jakékoliv další řízení
- komunikovat v týmu na různých platformách
- pro podobné projekty je vhodné mít předjednanou spolupráci systémových aktérů
- pracovat a přemýšlet dle metody HCD
- sjednotit "odborný" jazyk v týmu tak, abychom si rozuměli (výzkumníci, aktéři ze sociálních služeb, pracovníci věznic, sociální kurátoři, probační úředníci, advokáti)
- respektovat jednotlivé přístupy a uznat jejich nezastupitelnost (např. represe x prevence)
- nebagatelizovat na první pohled "běžné problémy" u cílové skupiny a jít do podstaty – hloubky problému
- úspěšně zapojovat do potřeb projektu další aktéry, kteří v rámci problematiky na částech tématu participují

4.3 Problémy

- využití SW při práci na dálku - je třeba na začátku realizace stanovit jasná pravidla a proškolení tým
- náročnost náboru primární cílové skupiny do výzkumu i přes vysokou finanční odměnu (načasování náboru respondentů - potřeba delší období, míra těžkosti oslovit cílovou skupinu vzhledem k jejich stavu krize a potlačeného smyslu pro racionální jednání)
- možnost zkreslení dat při rozhovoru s klientem brzy po vynesení rozsudku - ještě neměl možnost situaci řešit, má obavy sdílet informace o své situaci
- neexistuje místo mimo soud, kde by prošli všichni odsouzení (ne všichni mají advokáta, na PMS mají mnohdy narušené vztahy po návrhu na proměnu alternativního trestu na VTOS)
- možnosti síťování odborníků jsou rozdílné v rámci krajů i měst

5 Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu

Výsledkem projektu v inkubační fázi vývoje řešení je potvrzení relevance a existence problému k řešení, zmapování problémů a potřeb jednotlivých aktérů, vytvoření návrhu prototypů systémů pro řešení identifikovaného problému a navázání spolupráce s aktéry pro jeho realizační fázi. Výsledkem tedy není funkční řešení problému (to je otázkou až realizační fáze inovace), ale kvalitní příprava. Došlo k identifikaci aktérů, napojení na zjištěné potřeby CS a následně k jejich nakontaktování a v rozsahu jejich možností zapojení do validace prototypů navržených systémů. Současně projektový tým reflektuje práci s aktéry jako oblast k nutnému dalšímu rozvoji. Většinu aktérů nelze oslovit jen s „ideou“ nebo „plánem“, ale vyžadují, aby jim byl představen již „hotový návrh“ k posouzení a připomínkám. Ty aktéry, kteří se přímo nepodíleli na vývoji prototypů (formou účasti na odborných fokusních skupinách), tak bylo možné oslovit až v samém závěru projektu, což technicky komplikuje jejich obtížná reálná dosažitelnost.

Významným zjištěním je, že v průběhu realizace projektu byla potvrzena relevance projektového záměru, tzn. potvrdila se existence klíčového problému (Strom problémů, příčin a důsledků je zveřejněn na webu sovia.cz). Obě CS projektu, jak odborníci, tak (prvně) odsouzení, shodně reflektovali, že současný stav má závažné nedostatky.

Projekt se v průběhu realizace opakovaně vracel různými metodami k identifikaci potřeb obou CS, které nebyly nijak zřejmé ani již dříve definované, a na tato zjištění reagoval návrhem nástrojů, které by měly potenciál identifikovanou potřebu sytit. Tyto návrhy pak byly dle možností testovány s aktéry a v důsledku toho realizačním týmem vyřazovány nebo upravovány do maximální možné využitelné podoby. Výsledkem je vytvoření dvou návrhů



systémů podpory pro CS odsouzených k VTOS a CS pomáhajících odborníků, propojených v jeden funkční celek (vizualizace "Systémy pomoci CS" je zveřejněna na webu sovia.cz). Tímto výstupem projekt naplnil svůj primární cíl v inkubační fázi vývoje řešení.

V návaznosti na osm setkání odborné tvůrčí skupiny, testování prototypů nástrojů a reflexi vůči navrženým systémům podpory CS navazoval projektový tým spolupráci s rozšiřujícím se okruhem stakeholderů. Překvapivá je míra, v jaké jednotliví stakeholderi spíše neznají náplň činnosti ostatních aktérů (a to včetně aktérů státního sektoru vzájemně). V případném navazujícím projektu bude spolupráce s aktéry klíčovým bodem realizace.

Teorie změny projektu byla zpracována evaluátorem v prvním měsíci realizace projektu. Lze konstatovat, že projekt byl navržen srozumitelně, mezi aktivitami a výstupy byly funkční logické vazby. TZ nebylo potřebné v průběhu realizace (jednoletého) projektu měnit. Prokázalo se, že projekt je celkově užitečný: byla potvrzena jeho potřebnost (tzn. existence problému k řešení) a současně byly získány pozitivní ohlasy při testování návrhů systémů pomoci. Aby bylo možné projekt vykázat jako „skutečně prospěšný CS“, tj. užitečný (odsouzeným k VTOS a odborníkům z pomáhajících organizací), musel by pokračovat do realizační fáze vývoje řešení a úspěšně ji provést.

Ideální způsob pokračování spočívá v dalších krocích řešení potvrzeného problému a zapojení relevantních aktérů do realizace. Návrh systémů podpory a jeho jednotlivé komponenty (dílní nástroje vytvořené za konkrétním účelem) by měly být detailně rozpracovány a projednány s těmi aktéry, kterých se týkají. Na základě dosažené shody, by měly být vypracovány reálné verze nástrojů k dalšímu uživatelskému testování a na něj navázáno vyhodnocení užitečnosti jednotlivých nástrojů a účinnosti celkového systému podpory CS.

V průběhu nyní ukončeného projektu byl problém identifikován, dokázán, popsán a bylo navrženo a testováno jeho řešení ve fázi prototypu, ale problém nebyl vyřešen. V praxi existuje problém CS (prvně) odsouzených k VTOS ve stejném rozsahu jako na začátku projektu, stejně tak nebylo rozšířeno povědomí o problému ani jeho řešení plošně mezi (přímo nezapojené) odborníky. Udržitelnost projektových výstupů je značně závislá na tom, zda bude podpořena jeho realizační fáze, nebo zda podpořena nebude.

V případě, kdy realizační fáze podpořena nebude, zůstává z hlediska udržitelnosti po projektu nová znalost ve formě zvýšení povědomí a nasvětlení existence problému osob (prvně) odsouzených k VTOS a výstup ve formě návrhu kombinovaných systémů podpory pro tuto CS a odborníky, kteří by jí měli pomoc poskytovat, ale z různých důvodů ji neposkytují. Rovněž je možné reagovat na potřebu zvyšování kompetencí odborníků v prepenitenciární péči a nabízet vzdělávací kurz komerčně. Osnova kurzu je zveřejněna na webu sovia.cz.

V případě, kdy realizační fáze vývoje sociální inovace podpořena bude, je udržitelnost prototypů systémů podpory obou CS (odsouzených a odborníků) závislá na ochotě aktérů ke spolupráci na systémové změně a kvalitě projektového týmu, který by vytvářel jednotlivé nástroje a vyhodnocoval jejich zavádění do praxe.

Bez ohledu na ne/pokračování projektu realizační fází budeme výstupy šířit mezi odbornou veřejnost (UNI, aktéři pre/peni i postpenitenciární péče).