

# Mám rozsudek a co dál?

Případová studie aplikace metod human-centered design ve veřejné službě

# Problém

- Ročně nastupuje ~9 500 osob, 2 794 nenastoupí včas
- **Prepenitenciární péče v ČR neexistuje**
- Odsouzení v psychické krizi, bez informací a podpory
- Důsledky: horší adaptace, vyšší náklady

*"Jak navrhnout systém podpory pro těžko dosažitelnou skupinu v krizi?"*

# Dva projekty

- **Inkubace (2023-2024):** Výzkum, návrh, prototypy ✓
- **Realizace (2025-2028):** Implementace ve 3 krajích
  - právě běží ➡ podrobnosti k projektu

*Dnes: Case study z inkubační fáze*

# HCD metody v projektu

1. Desk research (akademie, zahraničí)
2. Hloubkové rozhovory (15 osob)
3. Workshopy ve věznici (3 setkání)
4. Pozorování u soudu (6x)
5. Focus groups a workshopy s odborníky (8x)
6. Prototypování a testování nástrojů

# Výzva: Jak oslovit lidi v krizi?

- Neexistuje "místo" v systému, kterým projdou všichni
  - Dobrá ilustrace "díry v systému"
- Soud = psychický šok (z rozhovorů i pozorování)
- Ne všichni mají advokáta
- **Mitigace:** Kombinace kanálů + 1000 Kč odměna
  - Pomohly NNO, adiktologické služby, ubytovny, ...

# Rozhovory + peer workshopy

- 15 rozhovorů + workshopy ve věznici Kuřim
- **Zjištění:**
  - Obrovský strach z neznámého
  - Nedůvěra v systém
  - Každý řeší jiné problémy (rodina/práce/úřady)
  - Nikdo je aktivně nekontaktuje

# Syntéza dat: Persony (4 typy)

- **Jeroným:** Stabilní, OSVČ, vyhýbá se nástupu
- **Jolana:** Závislost, dluhy, dítě v péči
- **Patrik:** Psychické potíže, bez zázemí
- **Robert:** VŠ, rodina, šokovaný

**Klíčový princip:** Každý potřebuje jinou kombinaci nástrojů!



## Patrik, 27 "závislostní chování"

### Situace

- Vyloučen ze SŠ kvůli chování
- 2 děti o které se neumí postarat
- absus pervitinu, i u partnerky
- existenční krádeže, drogová TČ
- dluhy desítky až stovky tisíc
- alkohol, hazard
- nefunkční rodinné zázemí
- nevyzrálá osobnost
- psychopatologie (úzkosti, deprese)
- kuřák

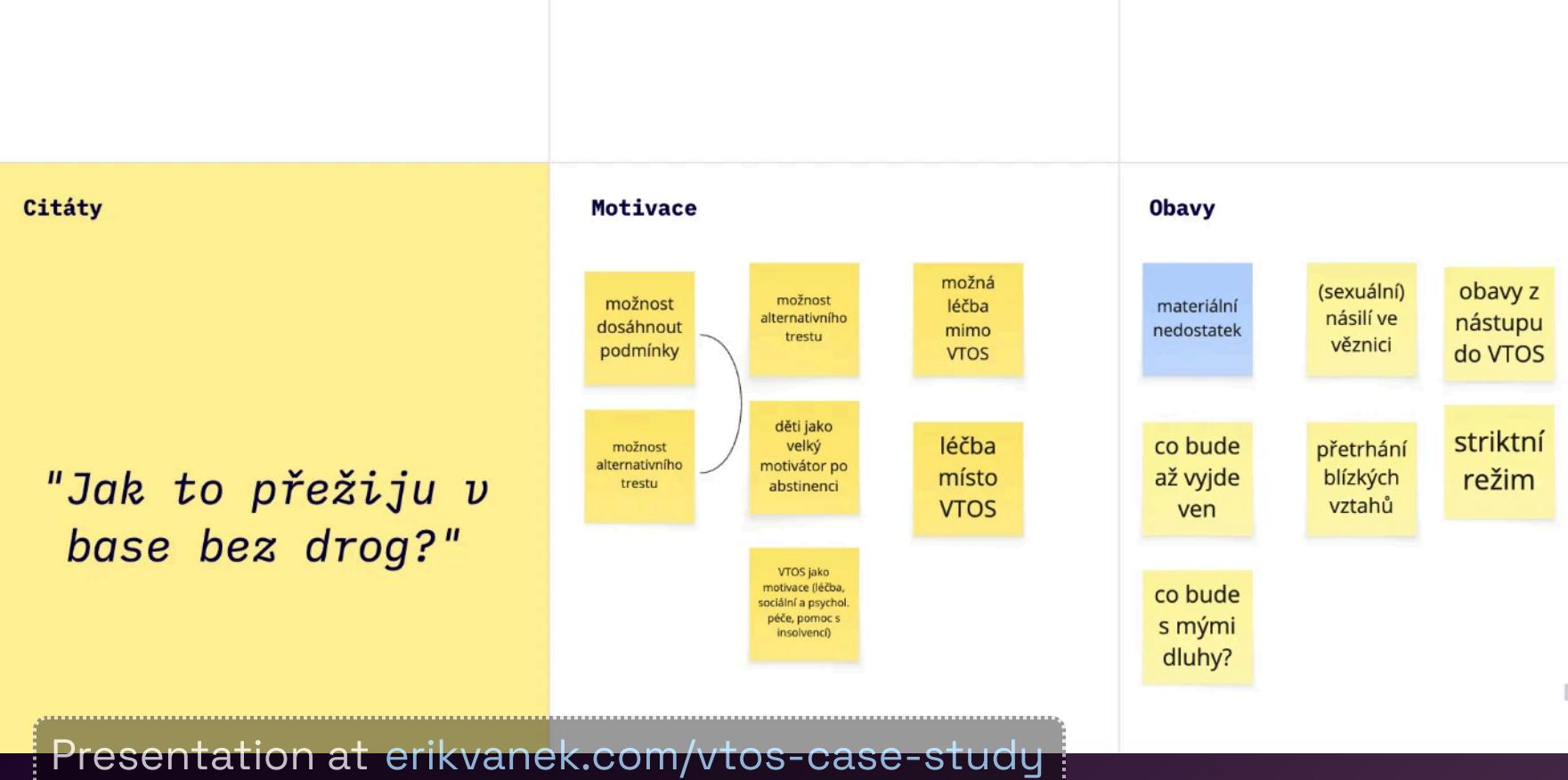
### Poznámky

- Průměrný věk prvního odsouzení (ne nutně VTOS) je 22 let
- často upadá do začarovaných kruhů



### Citáty

*"Jak to přežiju v base bez drog?"*

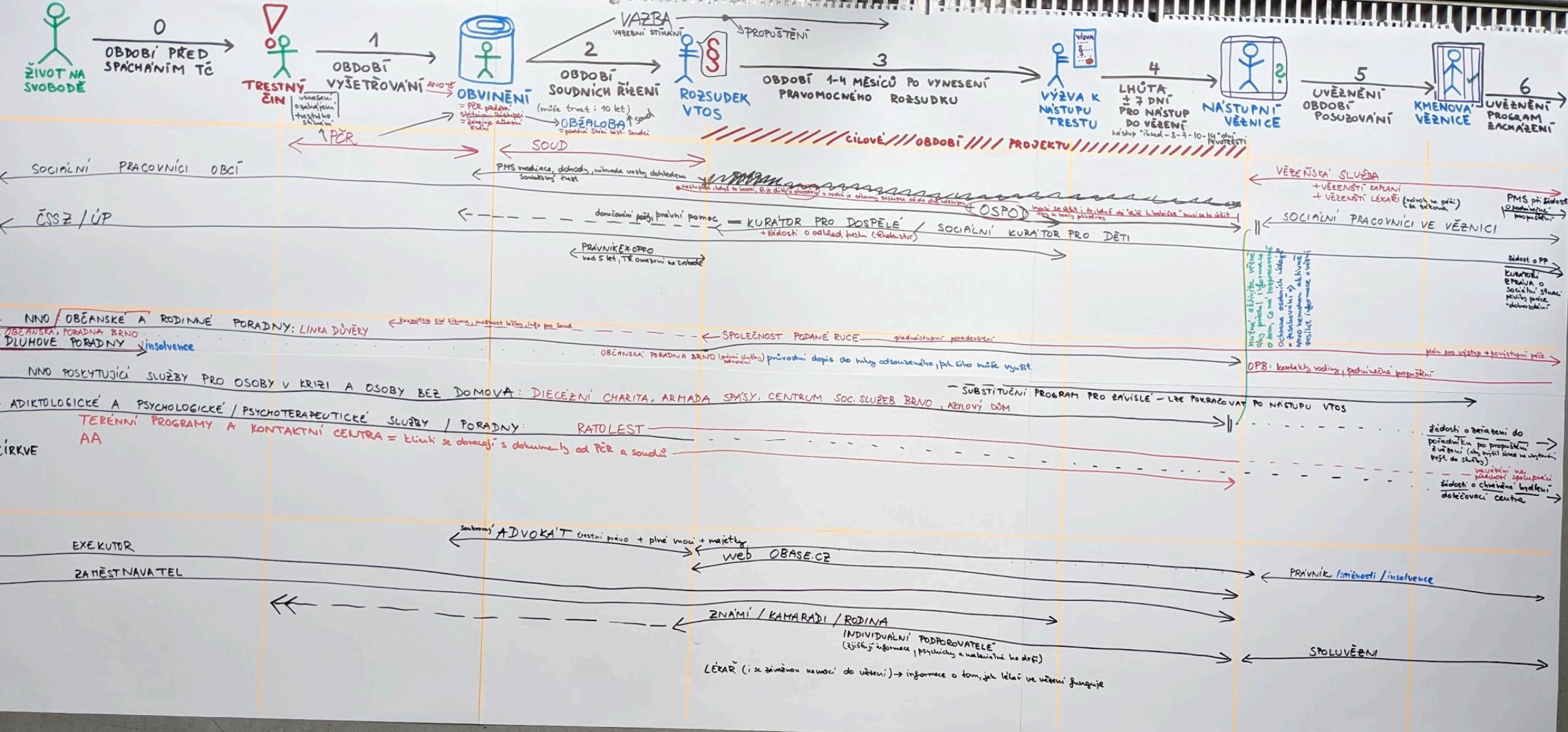


Presentation at [erikvanek.com/vtos-case-study](http://erikvanek.com/vtos-case-study)

# Syntéza dat: customer journey

- pomohlo ve společném porozumění periodě mezi vynesením rozsudku a nástupem do výkonu trestu
- (vertikální) **Fáze** mezi odsouzením a nástupem
- (horizontální) **Aktéři**, kteří se mezi odsouzením a nástupem mohou objevit:
  - Státní sektor
  - NNO
  - Soukromí

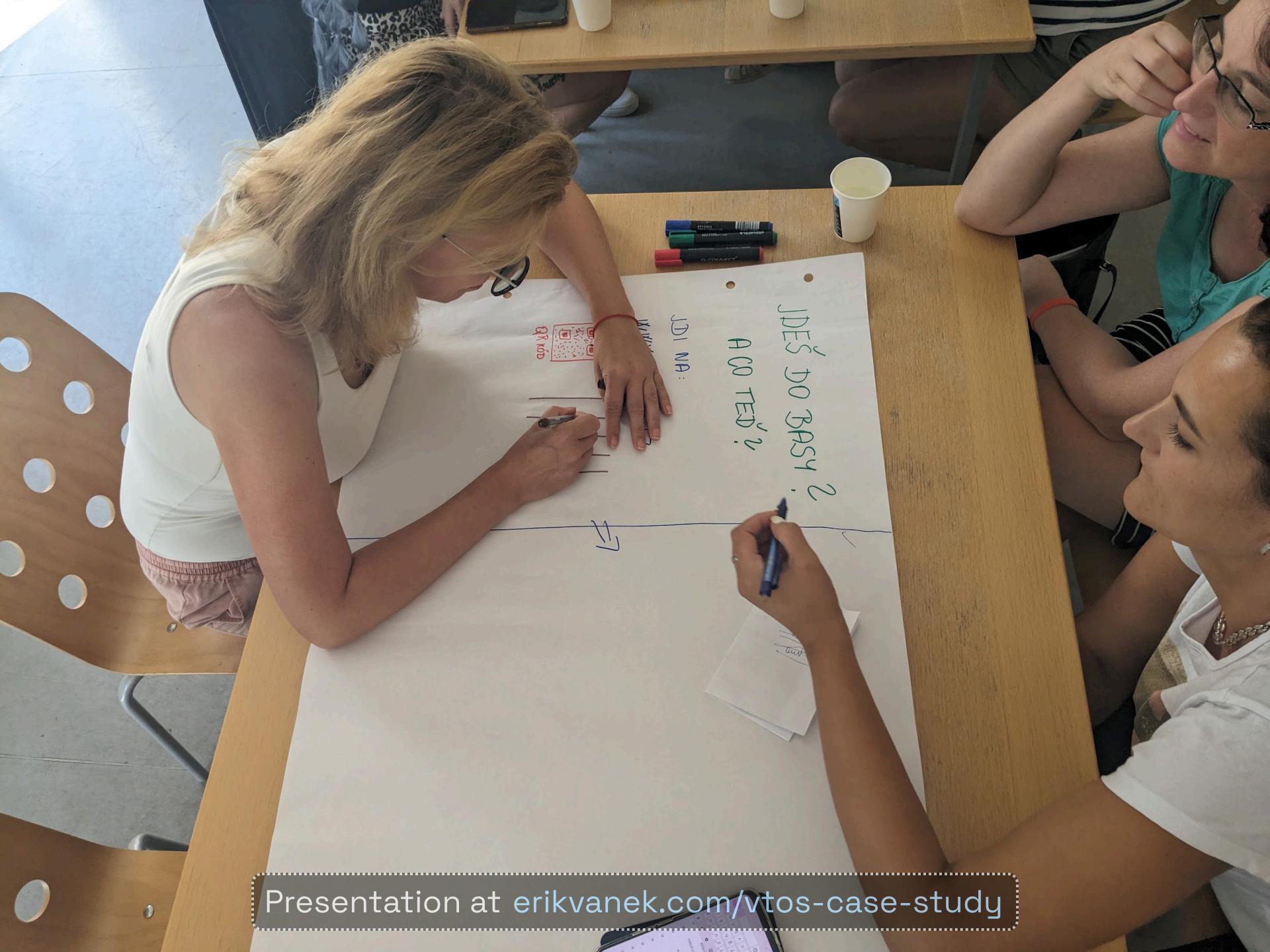
## AKTERI STATNÍHO SEKTORU



# Workshopy s odborníky

- Společné doplnění poznatků z výzkumu, co-creation setkání a prototypování
- **8 setkání po 4h** (NNO, kurátoři, PMS, advokát, věznice)
- Mapování aktérů a jejich rolí
- Zjištění potřeb odborníků
- Iterativní testování návrhů





Presentation at [erikvanek.com/vtos-case-study](http://erikvanek.com/vtos-case-study)



Presentation at [erikvanek.com/vtos-case-study](http://erikvanek.com/vtos-case-study)

# Navržený systém nástrojů

**Pro odsouzené:** Web, plakáty, letáky, krizová linka, poradenství

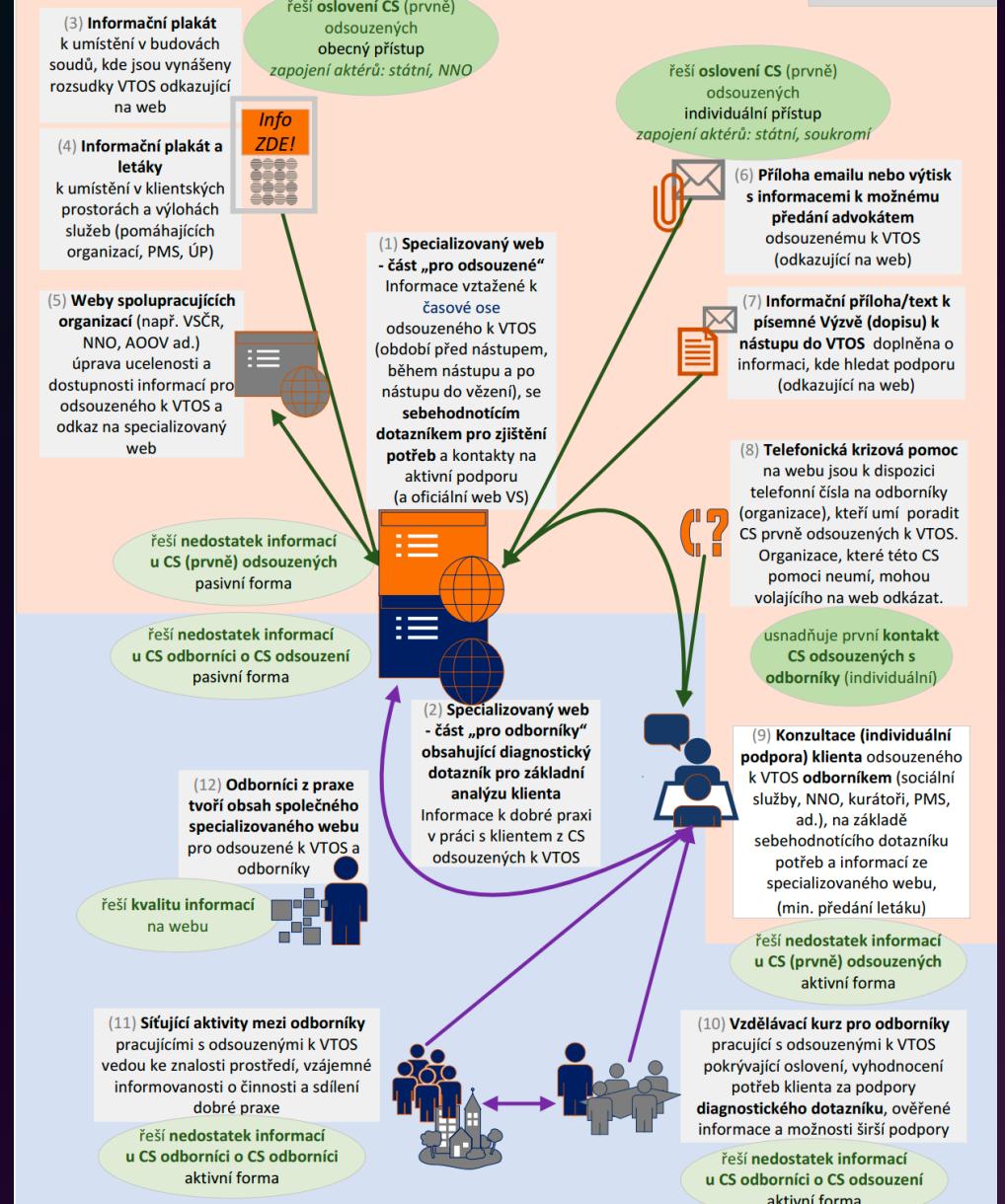
**Pro odborníky:** Kurz, webinář, dotazník, metodiky, síťování

- **Nechceme vznik nových služeb** - využití existujících kapacit
- Kombinace pasivních informací + aktivní pomoci

# Systém pomoci odsouzenému v období před (prvním) nástupem do VTOS

dle analýzy potřeb CS a možností aktérů zjištěných v průběhu projektu „Mám rozsudek a co dál“ (OPZ+ ESF, 2024)

verze 12 ke dni 20. 5. 2024



# Prototypování - příklad

**Leták:**

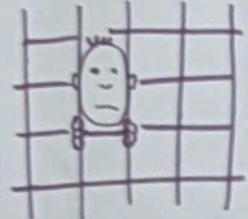
- V1: Návrh první podoby na workshopu s odborníky
- V2: Testování ve věznici a doplnění údajů
- V3: Zapracování změn z testování
- V4: Finální grafická podoba (aktuálně v procesu)

JDEŠ DO BASY ?

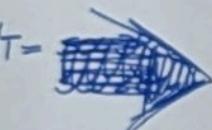
A CO TEJ ?

JDI NA:

WWW.KRIMINAL.CZ



QR KÓD  
NA APP



PO NACHTENÍ WEBU  
OBECNÉ INFORMACEK  
NÁSTUPU DO VTOŠ  
POJANE ZJEDNODUŠENÉ  
S ODKAZEM NA  
APLIKACI →

PO ROZKLÍKNUTÍ  
PICTOGRAMI - PODROBNE  
INFORMACE

+ CHATOVACÍ FÓRUM  
SPRAVODLIVOST BUDÉ  
SOC. SLUŽBA

+ MAPA POMOCI

- ## DISTRIBUCE
- SOUDY
  - SOCIALNÍ PRACOV.
  - MĚV
  - OSPOD
  - SOCIALNÍ SLUŽBY
  - AZYL OLE'DOMY
  - PHS
  - VSCŘ WEBOVÉ STRÁNKY
  - PCR
  - UP
  - ADVOKÁTI
  - INSOLVENČNÍ SPRÁVCE
  - NIZKOPRAHOVÁ ZARIJENÍ
  - NEZISKOVKY
  - ASOCIACE

Obdrželi jste rozsudek a  
jak správně  
**nastoupi**  
vězení?

PŘÍPRAVA NA NÁSTUP

- (1) ZDÍKATEL' RODINĚ A PRÁVĚCŮM  
PSYCHOČKA' PRÍPRAVA
- (2) ZJISTOVÁVÁT' INFORMACI K NÁSTUPU "INTERLET"  
"APARÁT" "ODSUDĚNÍ"
- (3) ZAJÍCETEL' ZAŠOVALÝCH VĚZCŮ NA VŘÁDECH: SOC. ZDRAV.
- (4) ZAJÍCETEL' PLATYH MOĆ  
"MÁŘEČKA"  
ZJAROVATU: "RODINĘ"  
"ZPLAT DRŽITELU" "ZMOCNĚNCE"
- (5) ZAJÍCETEL' FINANCI  
1) NEJDE POUZE NA 3 TÝDEN  
2) POŠTĚ VĚZI OĀŠTĚ - 2 TÝDEN  
3) JE BUDĚ ODEBRAT 1500  
4) CÍR ČO PŘEDPISU: OČENÍ  
5) CO KALÍ DECÍS: VZEST  
VĚZI EDEN

Obdrželi jste rozsudek a

jak správně

**nastou**  
vězení

Co vás ted' čeká?

DEN NÁSTUPU DO VĚZENÍ

- (1) HIT ZAŠTEDOV' OSUDNÍ VĚZCI, OBDRŽETEN BEZ POŠT. ZA VĚZENÍ VĚZCI MUSÍT ZJEDNO CO VLESE ŽE TEPAK!!!
- (2) ! NASTOUPIT Z VOLNE!  
POJÍT!!!  
(PRVNÍ ZAKOUD) LA PP)
- (3) PSYCHOČKA' OSUDNOSTI JIŘÍKEM
- (4) ROZLOVATU' Z MECIŠŤSKOU
- (5)

Presentation at [erikvanek.com/vtos-case-study](http://erikvanek.com/vtos-case-study)

Obdrželi jste rozsudek a nevíte  
jak správně

**nastoupit** vězení

itaktů

Obdrželi jste rozsudek a nevíte  
jak správně

**nastoupit do**  
vězení?

V této brožuře se dozvete:

- co vás čeká
- co je potřeba si zazít
- jak se vymouat dálším problemům
- získaté úžasně kontakty pro další pomoc

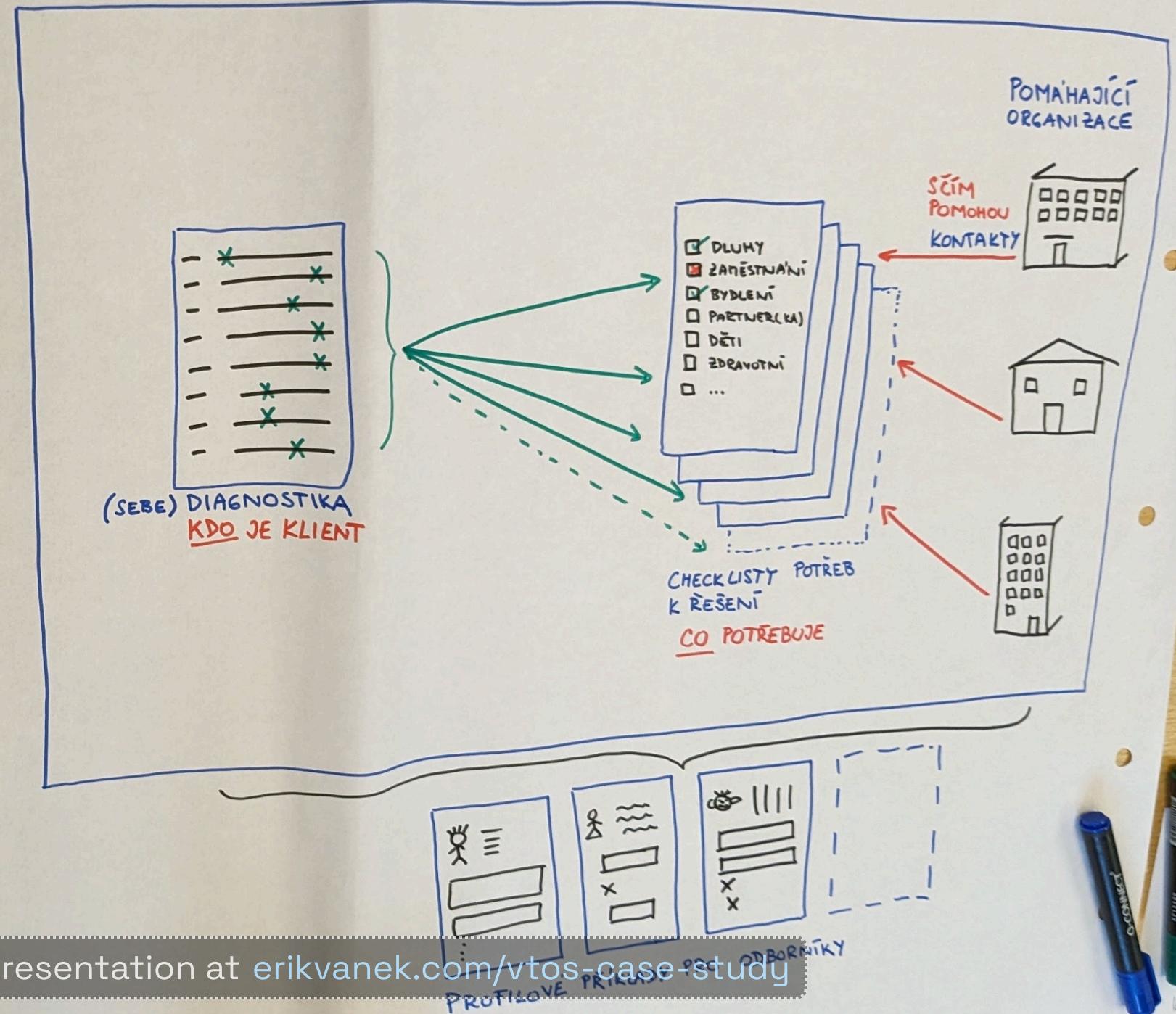
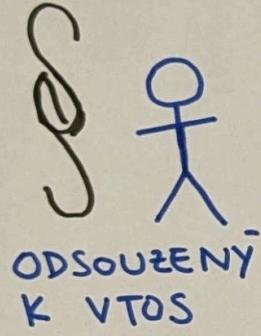
Další informace získáte na webu:  
[www.jdusedej.cz](http://www.jdusedej.cz)



VYJEDNAT SE KONFLIKTEM  
VERBALNÍM + FIZICKÝM  
ODELAT PRÍČ "VERBOVAT"

# Pivot: Kufřík → Dotazník

- **V1:** "Kufřík pomoci" - kartičky pro odsouzené
- Test: Příliš složité pro lidi v krizi **✗**
- **Pivot!** → Změna cílové skupiny + formátu + zjednodušení
- **V2:** Diagnostický dotazník pro odborníky při práci s cílovou skupinou
- **V2: ověřováno pomocí uživatelského testování**
- *Odvaha opustit nefunkční nápad*



# Co si odnést?

-  **Kombinujte metody** - triangulace dat
-  **Peer skupiny ve vězení** - žitá zkušenost a testování
-  **Testovat co nejdříve**
-  **Co-creation přinese víc než konzultace**
-  **Bud'te připravení pivotovat** - data jsou víc než ego
-  **HCD není řešení všeho** - (change management, evangelizace, lobbying, ...)

# Více informací

- **Web:** [sovia.cz/projekt](http://sovia.cz/projekt)
- **Dokumenty:** Mapa aktérů, Zpráva z empatické fáze, Finální podoba testovaných nástrojů
- **Kontakt:**
  - Lenka Kuti - [lenka@sovia.cz](mailto:lenka@sovia.cz)
  - Erik Vaněk - [design@sovia.cz](mailto:design@sovia.cz)