

# Metodika

## programu Mentoring

pro práci s osobami opouštějícími výkon trestu odnětí svobody

**Projekt S mentorem přes Rubikon:**  
Realizace programu Mentoring  
(SP-JU1A-001)

# OBSAH

- I. **Konkrétní zaměření programu Mentoring, definice metod práce a cíle**
- II. **Výběr a podmínky pro vstup klientů do programu Mentoring** (včetně kontraindikací klienta pro zařazení do programu)
- III. **Vstup klientů do programu** (klienti ve VTOS i klienti již propuštění)
- IV. **Teorie změny – východiska pro práci s motivací cílové skupiny** (motivační prvky, včetně mechanismů pro prevenci předčasných odchodů klientů i mentorů z programu Mentoring)
- V. **Etické zásady při/pro práci mentorů a odborných pracovníků v programu**
- VI. **Konkrétní oblasti podpory, postupy pro jednotlivé životní situace a praktické návody a obsahy spolupráce v těchto oblastech**
- VII. **Popis činností, na které se odborný pracovník a mentor v rámci klientské práce zaměřuje, včetně jejich bližší specifikace** (jejich doporučená nebo minimální četnost, doporučené či závazné metody práce apod.)
- VIII. **Spolupráce “klient-mentor-odborný pracovník”, jejich role**
- IX. **Způsob odborného vedení a podpory mentora** (rozvoj, supervize, intervize) a kontrolní mechanismy kvality jeho práce
- X. **Spolupráce odborníků zapojených do projektu se zaměstnanci odborného zacházení ve vězeňství, se sociálním pracovníkem/sociálním kurátorem a dalšími osobami a organizacemi** (např. s probačním úředníkem, odborným lékařem)
- XI. **Seznam a popis vedené dokumentace a další podrobnosti k její administraci**
- XII. **Vzory pracovních listů využívané v práci s klienty**

Pro větší srozumitelnost v textu používáme pouze mužský tvar osob.

# I. Konkrétní zaměření programu Mentoring, definice metod práce a cíle

Program Mentoring poskytuje klientům podporu v přípravě na propuštění a pomoc po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS). Je přímo zaměřen na práci s odsouzenými v procesu přípravy na výstup z VTOS a návrat na svobodu. Základním principem spolupráce s osobami opouštějícími VTOS je aktivizace a posílení schopností zvládat svou životní situaci, podpora přijetí zodpovědnosti za svůj život, za sebe a své činy. Tento princip se odráží v celém procesu spolupráce s klienty. Klientům je poskytováno poradenství a podpora v šesti předem vymezených oblastech (čtyřech základních a dvou doplňujících).

## **Čtyři základní oblasti podpory:**

- Pomoc při zajištění bydlení a dalších základních materiálních potřeb
- Pomoc při hledání zaměstnání, získání/upevnění pracovních návyků, včetně kvalifikace a rekvalifikace
- Rozvoj funkčních rodinných vztahů a dalších podpůrných sociálních kontaktů
- Řešení finanční situace – hospodaření s financemi, řešení pohledávek apod.

## **Dvě doplňující oblasti podpory:**

- Péče o fyzické a psychické zdraví
- Volný čas a osobní rozvoj

## **Specifická oblast podpory:**

- Pohovory nanečisto

Na začátku spolupráce vytvoří klient společně s odborným poradcem individuální plán pro každou oblast podpory. Plán obsahuje konkrétní dílčí kroky a témata, kterým se klient chce a potřebuje v dané oblasti věnovat před propuštěním i po propuštění z VTOS. Plán je pravidelně aktualizován, po propuštění z VTOS a při ukončování spolupráce je vyhodnocován. Práce s klientem je postavena na metodě case managementu. To znamená, že klient spolupracuje ideálně pouze s jedním odborným poradcem, který ho doprovází jak ve VTOS, tak po propuštění, a v případě nutnosti připojuje další odborníky (např. adiktologa, dluhového specialistu, sociálního pracovníka atd.). Odborný poradce připojuje též mentory, kteří mohou klienta např. doprovodit na jednání s úřady, podpořit při trávení volného času, doprovodit na pracovní pohovor, pomoci při jednání s věřiteli apod. Zejména fungují jako psychická podpora klienta.

Hlavním nástrojem práce s klientem je rozhovor vedený dle techniky motivačních rozhovorů. Odborný poradce má dostatečnou kvalifikaci a praxi v práci s klienty a metodicky vede připojeného mentora. Součástí aktivizace klientů je též jejich zapojení do vyhodnocování užitku a efektivity programu.

## II. Výběr a podmínky pro vstup klientů do programu Mentoring (včetně kontraindikací klienta pro zařazení do programu)

Program je určen pro osoby opouštějící VTOS ve věznicích Heřmanice, Oráčov, Ostrov, Příbram a Světlá nad Sázavou.

**Jedná se zejména o odsouzené, kteří:**

- mají snížené sociální kompetence,
- mají nízkou socioekonomickou stabilitu,
- jsou zatíženi vysokými dluhy a mají nízkou finanční gramotnost,
- nejsou schopni orientace na trhu práce,
- mají nízkou nebo žádnou pracovní kvalifikaci a tudíž snížené předpoklady na trhu práce uspět,
- často preferují nelegální zaměstnání,
- nemají sociální zázemí,
- mají narušené rodinné a sociální vztahy,
- mají nejisté, nevyhovující nebo žádné bydlení,
- po propuštění z VTOS nemají materiální zázemí pro zajištění základních životních potřeb.

Vytipování a výběr provádí odborný pracovník věznice na základě analýzy SARPO, vyhodnocení programu zacházení a rozhovorů s odsouzenými. Výběr probíhá v úzké součinnosti s odborným poradcem RUBIKON Centra, pro každou věznici je určen jeden odborný poradce, který do věznice pravidelně dojíždí. Nutnou podmínkou pro vstup do programu je motivace spolupracovat s odborným poradcem i po propuštění z VTOS a motivace zapojit se do programu aktivně.

Do programu nejsou zařazovány osoby se závažným psychickým onemocněním (duševní nemoc v akutně neošetřeném stavu, výrazná porucha osobnosti) a osoby zařazené do zvláštního bezpečnostního režimu. Toto kritérium bylo zvoleno proto, že většina klientů s výše popsanou anamnézou potřebuje jiný typ intervence, než jaký program nabízí. Kontraindikací vstupu do programu je též vysoké riziko závislosti na alkoholu či jiných omamných a psychotropních látkách nebo jiná nelátková závislost. Tito klienti jsou přednostně zařazováni do programu, který poskytují organizace zaměřené na adiktologické služby. Pokud však takové organizace v dané věznici nepůsobí, mohou být klienti do programu RUBIKON Centra zařazeni a v rámci case managementu je na svobodě přizván ke spolupráci externí adiktolog.

### III. Vstup klientů do programu (klienti ve VTOS i klienti již propuštění)

Teorie změny programu Mentoring, včetně případných systémových změn, které může projekt ovlivnit, je znázorněna na grafu (strana 4), a zkušenostmi norského partnera projektu, organizace Wayback.

#### Prevence předčasných odchodů klientů i mentorů z programu

Abychom minimalizovali riziko předčasných odchodů klientů z programu, je důležité zaměřit se na:

- **Motivaci klientů**

Je velmi důležité pracovat s motivací klientů ke změně. Pracovníci využívají znalost teorie změny, všichni poradci prošli v roce 2020 výcvikem v technice motivačních rozhovorů. Poradci i mentoři vychází ze svých znalostí a zkušeností. Vědí, že čas bezprostředně po propuštění z VTOS je pro klienty a jejich motivaci k životní změně klíčový a že je stěžejní včas navázat spolupráci.

- **Psychosociální podporu klientů**

Kromě jasných zakázek v klíčových oblastech je důležitý navázaný profesionální vztah mezi klientem a odborným poradcem a klientem a mentorem. Vztah důvěry, profesionality a respektu napomůže tomu, že klient bude s pracovníky řešit i zakázky, které jsou pro něj citlivé (např. obnovení vztahů v rodině). Díky navázání vztahu s mentorem může klient čerpat podporu i při volnočasových aktivitách, doprovodech a nácviku samostatnosti. Tato podpora může mít méně formální podobu a pro klienty, kteří nemají vybudovanou přirozenou síť zdravých vztahů, je o to cennější.

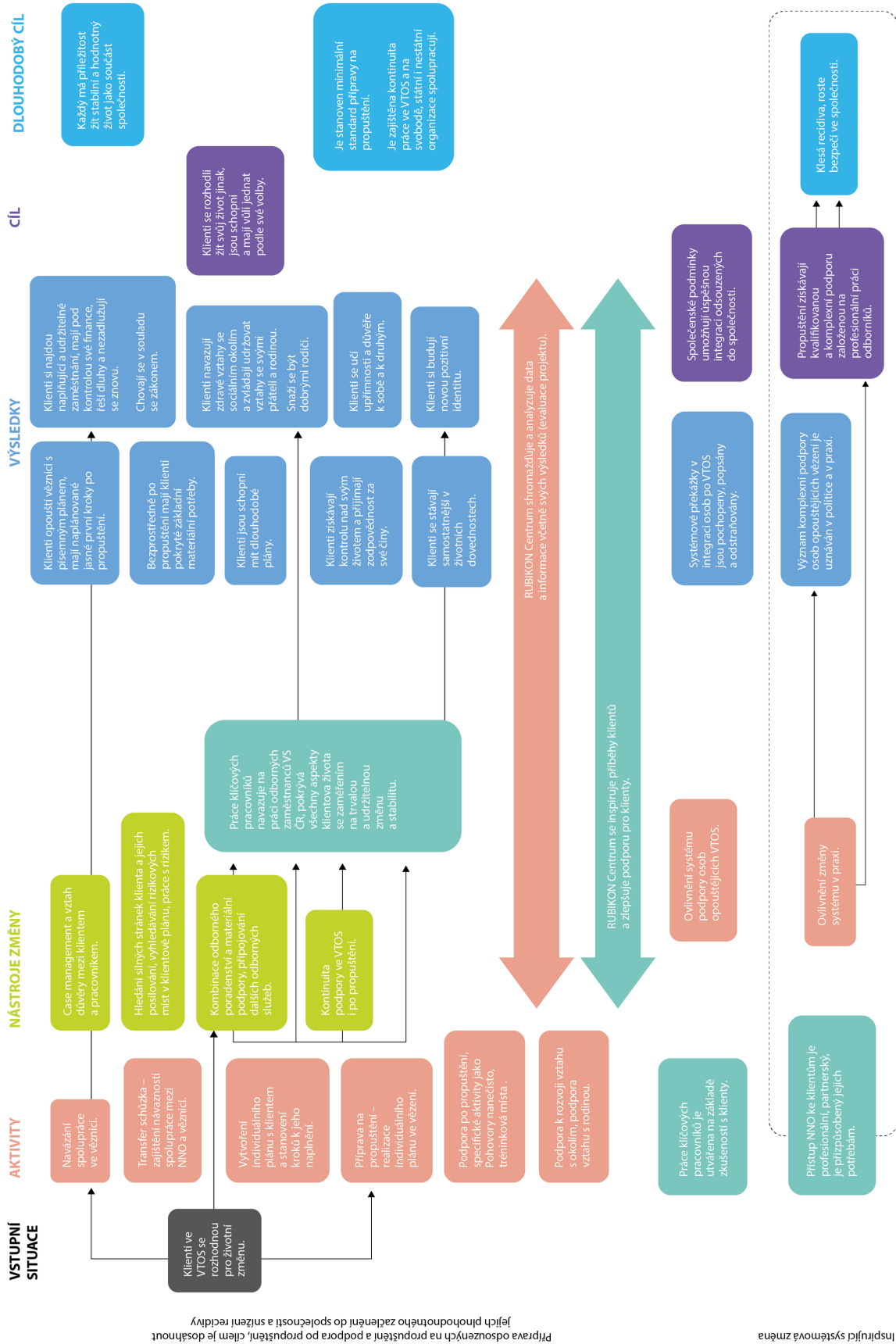
- **Práci s riziky**

Aktivně pracovat s riziky, jak odborně diagnostikovanými (závislost, zdravotní omezení ad.), tak dalšími (dluhy, vztahy, rizikové bydlení), a pokud je to možné, maximálně navázat na diagnostiku rizik v rámci SARPO. Poradce i mentor klienta na rizika aktivně upozorňují i v případě, že on sám rizikovost nevnímá. Stejně důležité jako práce s riziky je vyhledávání, budování a posilování protektivních faktorů.

·Case management

Odborný poradce je v roli case managera, který v případě potřeby zapojuje do spolupráce s klientem externí odborníky, např. adiktologa, pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), sociálního pracovníka azylového domu, pracovníka dávek hmotné nouze atd. Case manager je s těmito odborníky v kontaktu (podmíněno souhlasem klienta) a aktivně buduje podpůrnou síť, o kterou se klient může opřít.

# Graf: Teorie změny programu Mentoring



Příprava odsouzených na propuštění a podpora po propuštění, cílem je dosáhnout jejich plnohodnotného začlenění do společnosti a snížení recidivy

Inspektorát systémová změna

## V. Etické zásady při/pro práci mentorů a odborných pracovníků v programu

Práce mentorů a odborných pracovníků se řídí etickým kodexem RUBIKON Centra.

### Poslání

RUBIKON Centrum pomáhá lidem, kteří chtějí překročit trestní minulost. Podporuje je na jejich cestě zpátky do společnosti – v získání a udržení práce, v řešení dluhů a v odpovědnosti vůči sobě, rodině i okolí. Poskytuje jim profesionální služby a podporu ve věznicích i na svobodě. Spolupracuje s klíčovými aktéry v dané oblasti s cílem zavádět nová, účinná řešení. Pomáhá utvářet společnost, která umí dát šanci na nový začátek.

### Vize

Justiční systém a neziskový sektor vzájemně spolupracují a vytváří podmínky pro návrat napravených a motivovaných lidí z vězení do společnosti, která se nebojí dát jim druhou šanci.

### Při naší činnosti se řídíme následujícími hodnotami:

#### 1, Rovný přístup a tolerance k odlišnostem

K jiným kulturám a odlišnostem přistupujeme s respektem. Jsme citliví na jakékoliv projevy přímé i nepřímé diskriminace na základě etnicity, náboženství, věku, pohlaví, zdravotního stavu, sociálního statutu či podobných měřítek. Otevřeně čelíme situacím, které by k diskriminaci či špatnému zacházení mohly vést.

Princip nediskriminace uplatňujeme směrem k našim klientům, zaměstnancům, dobrovolníkům, osobám z veřejnosti, která využívá naše služby, partnerům a dárcům.

#### 2, Respekt a otevřenost

Usilujeme o zlepšení situace ohrožených a znevýhodněných skupin a posílení jejich role ve společnosti. K životní situaci našich klientů přistupujeme s respektem vůči svobodnému rozhodnutí o podobě jejich života. Při práci s klienty se zajímáme o jejich pohled a jsme citliví k jejich potřebám a názorům. Klienty vnímáme jako rovnocenné partnery, kteří mají v procesu hledání a realizace řešení své situace nezastupitelnou roli a význam.

Pěstujeme firemní kulturu postavenou na důvěře, otevřené zpětné vazbě a konstruktivním řešení případných neshod a konfliktů.

#### 3, Rozvoj potenciálu a bezpečné prostředí

Podporujeme klienty v osobní odpovědnosti za sebe a své okolí. Zajišťujeme bezpečné prostředí, které jim umožní rozvíjet svůj potenciál a schopnosti. Pomáháme jim získat víru ve své schopnosti a hledáme s nimi příležitosti k jejich využití. Chráníme osobní a citlivé údaje všech dotčených osob v souladu s platnou legislativou. Respektujeme soukromí našich klientů, při práci s nimi zachováváme princip mlčenlivosti a důvěrnost jejich sdělení kromě zákonem daných výjimek.

K našim zaměstnancům uplatňujeme individuální přístup, hledáme prostor pro využití jejich osobnostních i profesních schopností a předpokladů. Věříme v hodnotu týmové spolupráce a společného učení. Netrestáme za chyby, snažíme se z nich poučit.

#### 4, Obnova narušených vztahů

Na životní příběhy našich klientů se díváme komplexně. Nahlížíme je z perspektivy potřeb samotného klienta, potřeb obětí i společnosti.

## 5, Profesionalita

Do našeho týmu vybíráme motivované lidi, kteří se ztotožňují s našimi hodnotami a vizí. Klademe důraz na profesionalitu našich zaměstnanců a odbornost služeb, které poskytujeme. Pečujeme o profesní integritu našich zaměstnanců a podporujeme jejich profesní růst. Vytváříme prostředí pro angažovanost, samostatnost a odvahu přinášet nová řešení.

## 6, Učíme se ze zkušeností lidí s trestní minulostí

Využíváme životních zkušeností a podnětů od těch, kteří prošli systémem trestní justice. Nedílnou součástí našeho týmu jsou kolegové, kteří mají osobní zkušenost s odsouzením, uvězněním a cestou k novému začátku. Tímto způsobem získáváme jedinečnou perspektivu a citlivost k tématu, kterým se zabýváme.

## 7, Zodpovědnost a transparentnost

Hlásíme se k výsledkům naší práce, při které klademe důraz na kvalitu, efektivitu a soulad mezi individuálními zájmy a zájmy společnosti. Informace o naší činnosti a informace o využití svěřených finančních prostředků pravidelně zveřejňujeme.

## 8. Partnerská spolupráce

Věříme v hodnotu a sílu spolupráce. Konstruktivně spolupracujeme s institucemi a odborníky v oblasti trestní justice a vězeňství, místními úřady, zaměstnavateli i komunitami, a to na úrovni řešení jednotlivých případů i na úrovni podpory a iniciace systémových změn.

## 9. Nulová tolerance k násilí

Všichni zaměstnanci se zdržují jakékoliv formy násilí, jak je to definováno v Safeguarding Policy organizace. Nezneužívají svého postavení ve vztahu ke klientům. Stejně tak je nenásilné chování vyžadováno od klientů. Zaměstnanci podporují klienty v nenásilném a nediskriminujícím chování.

**Dokumenty Etický kodex a Safeguarding Policy jsou umístěny webu RUBIKON Centra:**

<https://www.rubikoncentrum.cz/eticky-kodex/>

<https://www.rubikoncentrum.cz/safeguarding-policy/>

SAFEGUARDING POLICY  
RUBIKON Centra  
Zásady pro zajištění  
ochrany klientů

**RUBIKON**  
CENTRA

RUBIKON Centrum, z. s.  
Novákových 420/6, 160 00 Praha 6

Auditory dokumentu: Pavla Auermannová, Kateřina Jirová, Lenka Oulehřáková, Jana Smiggel  
Kancelář, Lucie Šimčíková  
Místo a datum schválení dokumentu: Praha, 30. 4. 2021  
Odpovědnost za naplnění principů Safeguarding Policy: Kateřina Jirová, garantka pro  
safeguarding



## VI. Konkrétní oblasti podpory, postupy pro jednotlivé životní situace a praktické návody a obsahy spolupráce v těchto oblastech

### Základní oblasti podpory

#### 1, Pomoc při zajištění bydlení a dalších základních materiálních potřeb

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje klientovi individuální poradenství, které se týká:

- posilování motivace klienta získat bezpečné a stabilní bydlení,
- zmapování dosavadních zkušeností s bydlením nebo naopak absencí bydlení,
- v případě, že klient nemá po propuštění zajištěné bezpečné bydlení, představení možností dostupného bydlení – azylový dům, sociální byt, dům na půl cesty, tréninkové bydlení, popř. komerčního bydlení – ubytovna, spolubydlení, komerční nájem,
- řešení specifických podmínek pro každou variantu možného bydlení, včetně rozvahy finanční náročnosti,
- spolupráce poradce/mentora s poskytovateli dostupného bydlení (sociální pracovníci), spolupráce s aktéry na místní úrovni (sociální kurátor, bytový odbor),
- představení systému dávek hmotné nouze a dávek státní sociální podpory, modelace příjmu,
- mapování individuální situace klienta bezprostředně po propuštění (výše úložného a jiných finančních prostředků v návaznosti na nutnost zajištění základních materiálních potřeb po propuštění),
- tvorba rozpočtu na první týden po propuštění z VTOS s ohledem na nutnost materiálního zabezpečení.

#### Po propuštění z VTOS je poradenství zaměřeno na:

- plán pokrytí materiálních potřeb v prvních týdnech po propuštění z VTOS,
- úspěšnou integraci do dostupného bydlení (azylové domy, tréninkové byty, domy na půl cesty, sociální byty), tzn. respektování podmínek bydlení, finanční rozvaha k udržení bydlení,
- spolupráci s Úřadem práce ČR v oblasti dávek hmotné nouze a státní sociální podpory,
- navázání spolupráce se sociálními pracovníky služby bydlení,
- tvorbu plánu na získání stabilního dlouhodobého bydlení,
- udržení stabilního bydlení – práce s rozpočtem, minimální znalost občanského zákoníku – uzavírání nájemních či podnájemních smluv, včetně zajištění vybavení bytu před hrozbou mobiliární exekuce, pravidla včasného hrazení nájmu a služeb, vytvoření a udržení dobrých sousedských vztahů,
- spolupráci s rodinnými příslušníky, pokud se klient vrací bydlet k rodině, podpora funkčních rodinných vztahů, představení kroků vedoucích k ochraně majetku rodiny před mobiliární exekucí,
- nabídnutí možnosti doprovodu při jednání s úřady (Úřad práce ČR – oddělení zprostředkování zaměstnání, oddělení hmotné nouze), exekutory, místní samosprávou a dalšími relevantními partnery.

### Podpora klienta při vyhledávání stabilního a trvalého bydlení

#### Mapování nabídky azylových domů ubytoven

I když i tato forma ubytování znamená pro klienty cennou alternativu k situaci, kdy zůstanou bez střechy nad hlavou, má řadu rizik a úskalí. Absence soukromí, režim připomínající vězení či nutnost prokázat zásluhovost znamenají významné bariéry nejen k získání této formy bydlení, ale i bariéry pro nastartování životní změny. Další relativně dostupná alternativa, komerční ubytovna, je pro klienty vysloveně riziková. Komerční bydlení je téměř nedostupné, a to jak kvůli finanční náročnosti a přetrvávajícím předsudkům pronajímatelů vůči cílové skupině, tak kvůli řadě dalších hendikepů příslušníků cílové skupiny.

S cílem poskytnout klientům možnost získat stabilní ubytování pracovníci navazují kontakt s vlastníky bytů (obcemi i soukromými vlastníky), facilitují jednání mezi klientem a vlastníky bytů, hledají cesty k odbourávání bariér k získání stabilního bydlení pro klienty – např. získání bytu do pronájmu RUBIKON Centra, nabídka servisu směrem k vlastníkům bytů v podobě správy plateb atd.

### **Přímá materiální podpora**

Odborný poradce má možnost nabídnout klientům v odůvodněných případech přímou materiální podporu ve formě úhrady potřebných výdajů, a to především v situaci krátce po propuštění z VTOS nebo v aktuální existenční nouzi, kterou nelze řešit pomocí dostupných zdrojů. Jde např. o příspěvek na ubytování, proplacení jízdného, koupi základních potřeb (např. bot či zimní bundy), pořízení dioptrických brýlí, proplacení výpisu z evidence Rejstříku trestů či Centrální evidence exekucí apod.

V případě potřeby jsou klienti motivováni k navázání spolupráce s poskytovateli služeb zaměřených na bydlení ještě v době VTOS. Cílem je minimalizovat situaci, kdy odsouzený nemá po propuštění z VTOS zajištěné ubytování, popř. má nereálné představy zejména o finanční náročnosti ubytování a de facto se po propuštění z VTOS dostává do spirály bezdomovectví. Klientům lze zajistit i pomoc z potravinové banky, která je určena zejména pro klienty po propuštění z VTOS, a k dispozici je též možnost zajistit klientům v omezené míře základní oblečení z vlastní sbírky RUBIKON Centra.

Vedle odborného poradce spolupracuje s klientem také mentor, který realizuje doprovody (např. na ubytovny, úřady, podpora žadatele při vyřizování dávek) a poskytuje klientům obecnější informace a rady z oblasti sociální integrace. Pro práci s klienty jsou využívány výukové a informační materiály (pracovní listy) z oblasti bydlení, které jsou průběžně aktualizovány.

## **2. Pomoc při hledání zaměstnání, získání/upevnění pracovních návyků, včetně kvalifikace a rekvalifikace**

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje cílové skupině individuální poradenství zaměřené na:

- posilování motivace klienta najít legální pracovní uplatnění,
- zmapování pracovních zkušeností a předpokladů pro pracovní uplatnění (profesní a osobnostní profil),
- zmapování aspirací klienta a možného uplatnění na trhu práce, ve vhodných případech doporučení jejich dalšího rozvoje v rámci profesního vzdělávání,
- identifikaci vhodného směru pracovního uplatnění,
- podporu kompetencí k vyhledávání pracovních nabídek a k získání zaměstnání na volném trhu práce,
- podporu při zpracování CV, motivačního dopisu, přípravy na jednání se zaměstnavatelem a přijímací pohovor,
- řešení specifických otázek trestní minulosti klientů ve vztahu k jednání se zaměstnavatelem (záznam v evidenci Rejstříku trestů, pobyt ve vězení, reflexe).

Odborný poradce disponuje sítí spolupracujících zaměstnavatelů. V případě shody nabídky ze strany zaměstnavatelů a poptávky ze strany klienta nabízí klientovi u těchto zaměstnavatelů zprostředkování zaměstnání. Poradce zpracovává písemné hodnocení/doporučení, které se zasílá zaměstnavateli společně s CV klienta. V případě přijetí klienta do zaměstnání je poradce klientovi nápomocen při posouzení správnosti pracovní smlouvy a informovanosti ohledně specifík jednotlivých forem pracovních vztahů. Mentor pod vedením poradce poskytuje klientovi intenzivní podporu během celého procesu nástupu do zaměstnání i v období pracovní adaptace, aby se tak zvýšila pravděpodobnost, že klient v zaměstnání setrvá (častější osobní či telefonické konzultace).

Další možností zajištění pracovního uplatnění je podpora klienta v oslovování zaměstnavatelů na volném trhu práce. V tomto případě pomáhá mentor klientovi vyhledat a posoudit nabídky na volném trhu a oslovit zaměstnavatele. K podpoře v adaptaci v zaměstnání dochází i v případě získání zaměstnání na volném trhu práce.

### **Spolupráce se zaměstnavateli**

Předpokladem umístění klienta na trh práce je vyhledávání zaměstnavatelů, kteří jsou ochotní přijmout do pracovního poměru osobu se záznamem v rejstříku trestů. Z tohoto důvodu má RUBIKON Centrum vybudovanou síť spolupracujících zaměstnavatelů v několika krajích ČR. Nezbytnou součástí zprostředkování zaměstnání je rozvíjení spolupráce s již kontaktovanými zaměstnavateli. Vzhledem k měnícímu se pracovnímu trhu a podle profesních profilů klientů bude pokračovat oslovování a získávání nových zaměstnavatelů, důraz bude kladen na získání pracovních nabídek stabilního charakteru a zaměstnavatelů v souladu s potřebami klientů (ubytování, hotovostní výplata záloh a výplat apod.). RUBIKON Centrum disponuje povolením ke zprostředkování zaměstnání dle zák. 435/2004 Sb.

Kromě poradce se na podpoře klienta v této oblasti podílí i mentor, který zajišťuje komunikaci s klientem, instruuje kompetentnější klienty k realizaci dílčích úkonů (např. k vyřízení občanského průkazu či výpisu z evidence Rejstříku trestů apod.) a poskytuje jim obecnější informace a rady z oblasti pracovní a sociální integrace a k řešení zadluženosti. Pro práci s klienty jsou využívány výukové a informační materiály (pracovní listy) z oblasti pracovního poradenství (např. tvorba životopisu, příprava na pracovní pohovor, výhody a nevýhody nelegálního zaměstnání atd.), které jsou průběžně aktualizovány.

### **3. Rozvoj funkčních rodinných vztahů a dalších podpůrných sociálních kontaktů**

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje cílové skupině individuální poradenství, které se týká:

- mapování rodinné situace a vztahů,
- podpora v hledání metod směřujících k udržení pozitivních rodinných vazeb,
- psychosociální podpora v případě negativních či obtížných rodinných vazeb,
- podpora v oblasti rodičovských kompetencí a práv/povinností v péči o děti, poradenství v oblasti sociálně-právní ochrany dětí – kontakt s dětmi umístěnými v péči třetí osoby, pěstounské, popř. ústavní péči, problematika získání dětí zpět do péče, otázka hrazení výživného,
- v případě potřeby a souhlasu klienta je poradce/mentor v kontaktu s rodinným příslušníkem, a to zejména v případě, kdy se klient vrací bydlet k rodině,
- podpora rodinných příslušníků – zaměřeno na podporu zvládnutí nepříznivé životní situace rodinných příslušníků, kdy je jeden z členů rodiny ve/po VTOS,
- doprovázení při návratu odsouzeného z vězení – podmínky soužití, podpora v porozumění situaci pro úspěšný návrat do života rodiny/společnosti a práce s riziky jako prevence rozpadu vztahů a recidivy,
- možnost využít služeb právníka v případech vyžadujících praktickou právní pomoc v oblasti rodinného práva a sociálně-právní ochrany dětí,
- mapování dalších sociálních kontaktů.

Kromě poradce s klientem spolupracuje i mentor, který v případě potřeby klientovi pomáhá posilovat sociální síť a vytvářet nové kontakty (např. doprovod na komunitní akce, psychická podpora při obnovování rodinných vztahů atd.). Pro práci s klienty jsou využívány pracovní listy zaměřené na znázornění sociální sítě v okolí klienta, posouzení míry rizikových a protektivních faktorů v sociálním okolí a zvědomení škály důležitosti jednotlivých kontaktů. Pracovní listy jsou průběžně aktualizovány.

#### **4. Řešení finanční situace – hospodaření s financemi, řešení pohledávek apod.**

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje klientům individuální poradenství, které se týká základního dluhového poradenství včetně:

- možnosti řešení předluženosti, odbourávání zažitých mýtů,
- základní informace o exekucích, oddlužení, možnosti zastavení nárůstu dluhů v čase,
- základní dluhové gramotnosti: druhy závazků, časová osa růstu zadluženosti, průběh vymáhání před soudem a exekuční vymáhání, výhody a nevýhody oddlužení (vč. novinek novely insolvenčního zákona),
- bilance možné výše příjmu ze zaměstnání vč. exekučních srážek versus dávek státní sociální podpory,
- rizika nelegální práce z hlediska řešení předluženosti.

#### **Následuje analýza aktuální situace a potřeb klienta, která zahrnuje:**

- analýzu příjmů a výdajů, typy dluhů, snížení rizik nárůstu dluhů v čase,
- analýzu dluhů (listinné materiály, výpisy exekucí, exekuční příkazy, výpisy z evidence Rejstříku trestů).

#### **Na to navazuje sestavení individuálního plánu:**

- seznam závazků vč. označení věřitelů, výše vymáhané částky a fáze vymáhání (vč. komunikace s relevantními institucemi na straně věřitele), lustrace v Centrální evidenci exekucí,
- zdroje finančních příjmů a plán reálných příjmů vzhledem k akt. situaci klienta a situaci na trhu práce,
- zdroje jiné (nefinanční) podpory (rodina, přátelé, širší okolí, pracovní prostředí),
- plán splácení, oslovování věřitelů, domluvy splátkových kalendářů, dle možností návrh na smírné řešení a dohodu s věřiteli, sledování lhůt k odvolání,
- zpracování možných variant pro případ výskytu problému v plnění plánu či změny situace klienta – simulaci nezabavitelné částky,
- kroky k získání/udržení stabilního příjmu,
- rozvoj kompetencí a předpokladů plán realizovat (podpora při založení e-mailové adresy, datové schránky, podpora v komunikaci s úřady, exekutory, zaměstnavateli, věřiteli vč. on-line komunikace s nimi, rozpoznání rizikových situací pro klienta a jeho okolí, podpora včasného a rozumného řešení výpadku příjmů či zvýšení nákladů, dodržování vyrovnaného rozpočtu).

#### **Na základě individuálního plánu dojde k návrhu řešení situace klienta.**

#### **Krátkodobý výhled řešení:**

- sociální stabilizace, eliminace rizik (dluhy na výživném, náhradě škody z trestné činnosti),
- řešení dluhu na nájmu, vyrovnaný rozpočet,
- ochrana nezabavitelné částky i majetku blízkých klienta v exekuci

#### **Dlouhodobý nástin řešení:**

- výhled splácení, možnosti řešení dluhů v předsoudní či soudní fázi, příprava na oddlužení,
- dlouhodobě udržitelný rozpočet s tvorbou rezerv

#### **S tím souvisí potřebná řešení z dalších oblastí života a podpory klienta v jejich řešení:**

- podpora klienta k udržení legálních příjmů a stability v zaměstnání,
- mapování rizik a možných excesů ve vymáhání za pomoci zaměstnavatele (např. provedení analýzy neplatných rozhodčích doložek z došlých exekučních příkazů k zaměstnavateli),
- spolupráci se zaměstnavateli při přípravě návrhu na oddlužení a během řízení, zejm. informace pro zaměstnavatele o průběhu řízení a jeho povinnostech po zahájení insolvence, součinnost se zaměstnavateli při sestavení seznamu závazků, kontrola plnění povinností uložených zaměstnavatelům, komunikace s insolvenčními správci,
- posouzení a možná revize exekučních příkazů a obrana či sloučení exekucí,
- podpora a vedení klienta v přípravě podkladů a zpracování návrhu na osobní bankrot, doprovázení v procesu osobního bankrotu, podpora v komunikaci s insolvenčním správcem a soudem.

Pro práci s klienty jsou využívány výukové a informační materiály (pracovní listy) z oblasti dluhů, exekucí a insolvenčního řízení (např. výše srážek ze mzdy, výpočet příjmu pro osobní bankrot a udržitelné zaměstnání atd.), které jsou průběžně aktualizovány.

## **Dodatečné oblasti podpory klienta zahrnují:**

### **1. Péče o fyzické a psychické zdraví**

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje klientům individuální poradenství, které se týká:

- mapování zdravotního stavu a lékařské péče, tzn. zjišťování, zda má klient obvodního lékaře, zda a jaké potřebuje lékařské specialisty (např. zubař), zda je medikován,
- mapování psychického zdraví – zjišťování, zda je klient medikován, zda potřebuje péči odborníků v oblasti psychologie a psychiatrie,
- nutnosti lékařské péče při vstupu do zaměstnání, zohlednění zdravotních specifík při karierním poradenství,
- vytvoření individuálního plánu ohledně péče o fyzické a psychické zdraví, v případě rizikového užívání drog či alkoholu plán na kontakt s odborníkem v oblasti adiktologie,
- motivace klienta v péči o zdraví, vyhledávání odborníků a zdravém životním stylu.

### **Po propuštění klienta z VTOS mentor v součinnosti s odborným poradcem poskytuje podporu**

- při registraci u obvodního lékaře, popř. dalších specialistů (zubař, apod.),
- v pravidelných návštěvách u lékaře, je-li toto potřebné,
- při zprostředkování kontaktu s adiktologickým pracovištěm, motivuje k řešení rizikového užívání omamných a psychotropních látek,
- v případě možnosti terapie jako podpůrného nástroje pro překonání náročných situací v procesu integrace do společnosti s cílem zajistit psychickou stabilitu a překonat krizové situace.

### **V případě nutnosti je možno klientovi zprostředkovat terapii se spolupracujícím terapeutem, nejčastějšími tématy terapie jsou:**

- zvládání krizových situací a zvládání stresu,
- problémy ve vztazích vč. konfliktních situací,
- podpora komunikace s rodinou, sociálním okolím,
- práce s motivací a podpora aktivního přístupu apod.

### **2. Volný čas a osobní rozvoj**

Odborný poradce ve spolupráci s vyškoleným mentorem poskytuje klientům individuální poradenství, které se týká:

- mapování dosavadního způsobu trávení volného času,
- mapování zájmů, koníčků, plánů na osobní rozvoj, a to jak v oblasti pracovní (např. rekvalifikační kurzy, zlepšování počítačových dovedností atd.), tak v oblasti zájmové nebo postojové (např. zvládání vzteku, zlepšení komunikačních dovedností apod.),
- motivace klienta k aktivnímu plánování, jak nakládat s volným časem a aktivnímu trávení volného času,
- motivace klienta k práci na osobním rozvoji, identifikace rizikového chování a postojů, které brání životní změně, vytvoření individuálního plánu zaměřeného na změnu těchto rizik,
- sestavení individuálního plánu v oblasti volného času a osobního rozvoje na základě potřeb klienta.

Osoby po propuštění z VTOS často neumějí řešit konflikty a nemají vhodné vzory ani zkušenosti, které by je posilovaly v oblasti komunikace s úřady, zaměstnavateli a dalšími aktéry. Rizika jsou navíc umocněna vlivem prizonizace, kdy uvězněné osoby ztratí během VTOS velkou část své samostatnosti, proaktivity a sebedůvěry, po propuštění jsou však právě tyto vlastnosti vyžadovány mnoha aktéry ve státní i soukromé sféře.

Po propuštění z VTOS podporuje odborný poradce a mentor klientovu vnitřní motivaci a využívá znalost teorie změny s cílem podpořit klienta a dosáhnout komplexní a udržitelné životní změny. Oba jsou klientovi oporou při zvládnutí nepříznivé životní situace. Podpora se týká zejména:

- rozvoje kompetencí pro samostatné řešení a udržení plánovaných životních změn,
- orientace v životě na svobodě a navazování sociálních kontaktů,
- rozvoje komunikačních dovedností a sociálních vztahů (sebe prezentace, rozvoj silných stránek, komunikace s okolím, rozvoj sociálních vazeb v komunitě),
- vyhledávání a zprostředkování kontaktů na subjekty v oblasti trávení volného času – tvůrčí, pohybové aktivity, umělecké aktivity, relaxační aktivity, kurzy pro rozvoj dovedností apod.

Důležitou roli hrají také komunitní aktivity – knihovna, místní spolky, komunitní zahrady. V případě zájmu účastníků je možné aktivity realizovat s podporou mentora (např. společná návštěva kulturní akce, aktivity k rozvoji zdravého životního stylu apod.). Důraz je kladen na psychosociální podporu a vedení směrem k navazování a obnově zdravých vztahů.

RUBIKON Centrum provozuje od roku 2017 Komunitní centrum a zahradu Kotlaska (dále jen KCaZ), poradce tedy může klientům přímo nabídnout aktivity spojené s tématem zahrádkářství a péče o zahradu, zdravého životního stylu, péče o životní prostor a prostředí. Aktivity KCaZ jsou koncipované tak, aby docházelo k podpoře vztahů mezi účastníky (např. řemeslné dílny, společná sklizeň, společné vaření/pečení/zavařování, výměna zkušeností, praktické workshopy, semínkovna, bazary apod.).

### **Specifická aktivita - Pohovory nanečisto**

Pohovory nanečisto (dále jen PN) jsou cvičné přijímací pohovory s reálnými zaměstnavateli (obvykle personalisté, majitelé firem), na nichž je vytvořeno "bezpečné prostředí". Mohou být realizovány jak ve věznici, tak na svobodě. Každého běhu PN se zúčastní vždy 4-6 klientů a 4-6 zástupců zaměstnavatelů. Každý z klientů si zkusí pohovor v délce 15-25 minut s každým z personalistů. Klienti v rámci PN trénují odpovědi na běžné otázky, které lze u přijímacího pohovoru očekávat, včetně specifických otázek, které jsou pro ně nejobtížnější: otázky na "mezery" v CV (dlouhodobá nezaměstnanost, pobyt ve VTOS), na nízkou kvalifikaci a trestní minulost. Klienti mají možnost získat zkušenost v simulovaném pohovoru, který se blíží reálným přijímacím pohovorům.

Po každém pohovoru dostane klient od zaměstnavatele bezprostřední ústní zpětnou vazbu, podrobnější písemnou zpětnou vazbu zaznamenává personalista do evaluačního archu. Tuto písemnou zpětnou vazbu s odsouzeným v rámci navazující individuální schůzky podrobně probírá odborný poradce. PN dodávají klientům sebevědomí a víru ve vlastní schopnosti, klienti se učí překonat stud a mluvit otevřeně o své trestní minulosti, zároveň však také najít a vyzdvihnout své silné stránky.

PN v sekundárním důsledku napomáhají motivaci zaměstnavatelů se o téma zaměstnávání osob s trestní minulostí zajímat, měnit přístup k náborové praxi a vnímat tuto cílovou skupinu jako plnohodnotný zdroj zaměstnanců. PN často vedou k získání nového spolupracujícího zaměstnavatele, který je ochoten zaměstnat kandidáty s trestní minulostí.



## **VII. Popis činností, na které se odborný pracovník a mentor v rámci klientské práce zaměřuje, včetně jejich bližší specifikace (jejich doporučená nebo minimální četnost, doporučené či závazné metody práce apod.)**

### **Frekvence a forma kontaktu s klienty**

#### **Frekvence a forma kontaktu s klientem ve VTOS**

Stěžejní a hlavní formou kontaktu s klientem jsou osobní individuální schůzky, případně doplněné dalšími druhy kontaktu, jako online setkání prostřednictvím skype (zejména při bezpečnostních opatřeních spojených s pandemií COVID 19) a korespondenční kontakt. Individuální schůzky probíhají dle potřeby klienta a možností věznice, za optimální frekvenci lze považovat četnost 2x měsíčně.

Úvodní schůzky poradce s klientem jsou zaměřeny na zjišťování potřeb klienta v jednotlivých oblastech podpory. Součástí může být i předání informací ze strany odborných zaměstnanců VS ČR, které proběhne na trojstranné schůzce (klient, poradce, pracovník VS ČR) s cílem navázat na práci VS ČR s odsouzeným. Během analýzy situace je kladen důraz na mapování zkušeností klienta v dané oblasti, zjištění jeho očekávání, možností a posouzení rizikových faktorů.

Na analýzu potřeb naváže vytvoření individuálního plánu (dále jen IP) spolupráce, ve kterém jsou popsány konkrétní kroky v každé oblasti podpory. IP je sestavován písemně pro každou oblast podpory, kde z analytické části vyplynula potřeba změny. Klient popisuje v každé oblasti podpory cílový stav, přičemž poradce vede klienta k maximální konkrétnosti a dbá na reálnost a splnitelnost cílů. Během realizace IP poradce s klientem jednotlivé kroky průběžně aktualizuje dle situace a vyhodnocuje.

Klíčová je poslední schůzka s klientem před propuštěním, kde dochází ke shrnutí dosažených kroků a aktualizaci plánu kroků po propuštění z VTOS. Součástí poslední schůzky je též domluvení návazné spolupráce po propuštění (kdy, kde a jak dojde k navázání kontaktu mezi klientem a pracovníkem RUBIKON Centra).

#### **Frekvence a forma kontaktu s klientem po propuštění z VTOS**

Po propuštění z VTOS je klientovi vždy nabídnuta podpora dle sestaveného IP spolupráce. Spolupráce je navázána co nejdříve po propuštění s cílem zajistit zejména základní životní potřeby klienta na svobodě. Následně se spolupráce zaměří na realizaci IP v jednotlivých oblastech podpory a udržení motivace pro integraci klienta do společnosti a dlouhodobou desistenci. Je-li to vyhodnoceno jako potřebné, může mentor či odborný pracovník na klienta čekat na bráně věznice nebo např. na autobusovém či vlakovém nádraží ve městě, kam klient po propuštění z VTOS míří.

I po propuštění z VTOS jsou klíčové individuální schůzky mezi klientem a poradcem nebo mentorem. Četnost schůzek závisí na konkrétní situaci klienta. V období bezprostředně po propuštění je spolupráce většinou intenzivnější (schůzky mohou probíhat i několikrát do týdne), následně se četnost obvykle ustálí na cca 2-4 schůzkách v měsíci. Schůzky jsou dále doplněny další možností kontaktu – telefonická komunikace, online schůzky, e-mailová komunikace, komunikace přes soc. sítě.

Délka spolupráce po propuštění z VTOS není omezena a je nastavována individuálně na základě potřeb klienta. Po ukončení spolupráce vyplní klient dotazník, kterým bude hodnotit spokojenost s programem, nad rámec doporučených postupů bude klient hodnotit posun v jednotlivých oblastech podpory na základě vyhodnocení IP. Míru naplnění IP vyhodnotí i poradce. Stejně hodnocení proběhne i těsně před propuštěním z VTOS.

Základním principem spolupráce s klienty ve VTOS i po propuštění je aktivizace a posílení jejich schopností zvládat svou životní situaci, podpora přijetí zodpovědnosti za svůj život, za sebe a své činy. Tento princip se odráží v celém procesu spolupráce s klienty. Hlavním nástrojem práce s klientem je rozhovor vedený dle techniky motivačních rozhovorů. Odborný poradce má dostatečnou kvalifikaci a praxi v práci s klienty a metodicky vede připojeného mentora.

## VIII. Spolupráce “klient-mentor-odborný pracovník”, jejich role

### Odborný poradce

- zajišťuje výběr vhodných klientů do projektu, spolupracuje s pracovníky VS ČR,
- zodpovídá za sestavení, realizaci a následné vyhodnocení individuálního plánu,
- zajišťuje odbornou část poradenství ve VTOS i po propuštění ve všech oblastech podpory včetně odborného dluhového poradenství (např. sepisování návrhů na osobní bankrot) a odborného pracovního poradenství (např. doporučení klienta ke spolupracujícímu zaměstnavateli),
- vyhledává a koordinuje další odborníky a zdroje z okolí klienta; některé tyto činnosti jsou prováděny ve prospěch klienta i mimo osobní kontakt, např. zjišťování informací z insolvenčního rejstříku, zpracování seznamu závazků apod. (ve fázi ve VTOS i po propuštění) a mohou představovat až 50 % času věnovaného práci na případu klienta,
- vede mentory při spolupráci s klienty a tuto spolupráci koordinuje,
- ukončuje spolupráci s klientem po naplnění individuálního plánu,
- vyhodnocuje míru pokroku v oblastech podpory,
- provází zaškolené mentory praxí,
- účastní se prvních setkání mentora s klientem vč. první návštěvy věznice,
- poskytuje mentorům zpětnou vazbu,
- účastní se pravidelných supervizí a intervizí dle potřeby,
- účastní se on-line i osobních setkání s norským partnerem dle probíraných témat.

### Mentor

- pod vedením odborného poradce podporuje klienty v realizaci individuálního plánu vč. případných doprovodů,
- zajišťuje dílčí úkony v rámci klientské práce,
- poskytuje klientům psychickou podporu,
- poskytuje podporu s vyplňováním formulářů a při jednání s úřady, věřiteli a připojenými odborníky,
- doprovází klienty v rámci volnočasových aktivit,
- některé činnosti provádí ve prospěch klienta i mimo osobní kontakt (např. vyhledávání potřebných informací a kontaktů),
- účastní se pravidelných supervizí a intervizí a on-line i osobních setkání s norským partnerem dle probíraných témat.

Mentori jsou úspěšní absolventi školení mentorů (podrobněji viz Manuál školení mentorů).

Po úspěšném ukončení školení absolvují zaškolení v praxi, v rozsahu min. 10 hodin, v případě potřeby intenzivnější. Součástí zaškolení v praxi jsou následky konzultací s klientem, účast poradce při prvních setkáních mentora s klientem, zpětná vazba a návštěva věznice.

Další odborný rozvoj mentorů je zajištěn účastí na pravidelných intervizích a supervizích, které probíhají jednou za dva měsíce v rozsahu min. dvou hodin. Intervize probíhají za účasti poradců a garanta, supervize vede externí supervizor. Zejména intervize slouží též k udržení a upevnění standartních postupů práce s klientem a ke sladění postupů mezi poradci a mentory napříč zapojenými regiony.

Odborný poradce je v klientské práci case managerem, je zodpovědný za způsob práce a připojení mentora, stejně jako za kontrolu, zda a jakým způsobem byla zakázka naplněna.

V rámci školení mentorů je velká pozornost věnována Etickému kodexu zaměstnance a Safeguarding Policy organizace (více viz kap. V.), aby nemohlo dojít k pochybení mentorů v této oblasti. Všichni klienti jsou zároveň na úvodní schůzce písemně poučeni o možnosti a mechanismu podávání stížností.



## **X. Spolupráce odborníků zapojených do projektu se zaměstnanci odborného zacházení ve vězeňství, se sociálním pracovníkem/sociálním kurátorem a dalšími osobami a organizacemi (např. s probačním úředníkem, odborným lékařem)**

Spolupráci se všemi externími odborníky zajišťuje odborný poradce, který metodou case managementu připojuje na základě klientovy zakázky další odborníky. V každém konkrétním případě pak poradce vyhodnotí míru podpory klienta – je možné pouze předat kontakt, pomoci první kontakt zprostředkovat (např. telefonát), nabídnout klientovi doprovod mentora nebo doprovod odborného pracovníka. Vyhodnocení probíhá na základě zvážení klientových schopností a také složitosti tématu, které je třeba řešit. Velmi důležité je opakovaně ověřovat, co si přeje klient. V případě nutnosti doprovodu může být též cílem naučit klienta danou situaci pro příště zvládnout samostatně. Součástí připojení odborníků z různých oblastí je poté i získávání informací o tom, zda byla zakázka naplněna. Informaci může předat klient nebo ji může, na základě písemného souhlasu klienta, získat odborný poradce přímo od externího odborníka a s klientem ji nasdílet. V případě obtížných situací je možné dojednat trojstrannou schůzku (klient, odborný poradce a externí pracovník), na které bude zakázka pojmenována a dojednáán další postup.

Jiná situace je u odborného zaměstnance VS ČR, který zajišťuje prvotní výběr odsouzených do projektu dle kritérií stanovených projektem (viz kap. II). Odborný pracovník VS ČR nabízí vytipovaným odsouzeným účast na úvodním setkání s pracovníkem RUBIKON Centra a aktivně podporuje jeho motivaci do projektu vstoupit. V případě potřeby zajišťuje mezi schůzkami s odborným poradcem komunikaci s klientem a jeho prostřednictvím jsou klientovi předávány informace a dokumenty.

## XI. Seznam a popis vedené dokumentace a další podrobnosti k její administraci

K jednotlivým případům klientů je vedena jak písemná, tak elektronická evidence (prostřednictvím CRM databáze RUBIKON Centra). Uchovávání osobních a citlivých údajů je ošetřeno dle platné legislativy - čl. 6 odst. 1 písm. a) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679.

Dokumentaci s informacemi o klientovi a spolupráci s ním vede odborný poradce v součinnosti s administrátorem projektu. V jednotlivých fázích spolupráce se jedná o následující dokumenty:

### Spolupráce ve VTOS

- Oslovení vytipovaného klienta: Prezenční listina z úvodní schůzky (individuální nebo skupinové), na které je klient seznámen s projektem a je mu nabídnut vstup do projektu.
- Vstup do projektu: Monitorovací list (obsahuje Souhlas se zařazením do programu Mentoring a Souhlas se zpracováním osobních údajů a poučení). Klient podepisuje monitorovací list na první individuální konzultaci s odborným poradcem.
- Analýza situace klienta a Individuální plán: Poradci na individuálních schůzkách ve věznici provádějí analýzu situace klienta a následně vytvářejí individuální plán spolupráce, který popisuje konkrétní kroky v každé oblasti podpory. Během spolupráce pracovník s klientem individuální plán průběžně vyhodnocuje a aktualizuje dle klientovy situace.
- Hodnocení spolupráce a naplnění jednotlivých zakázek: Na poslední schůzce s klientem před propuštěním dochází ke shrnutí dosažených kroků, společnému vyhodnocení dílčích pokroků a aktualizaci plánu kroků po propuštění. Hodnotí poradce i klient.

V odůvodněných případech vstupu klienta do programu na svobodě, bez předchozí spolupráce ve VTOS, je dokumentace stejná, jako v případě klientů zařazených ve VTOS.

### Spolupráce na svobodě

- Přímá podpora: V případě, že je klient v prvních krocích po propuštění podpořen přímou materiální a/nebo finanční podporou, podepisuje Protokol o předání přímé podpory, případě Doklad o cestě (slouží jako doklad k proplacení příspěvku na jízdné).
- Individuální plán – Během spolupráce pracovník s klientem individuální plán průběžně vyhodnocuje a aktualizuje dle klientovy situace.
- Ukončení spolupráce a její vyhodnocení: Hodnocení spolupráce a naplnění jednotlivých zakázek – Vyhodnocení míry naplnění individuálního plánu na konci spolupráce, hodnotí poradce i klient. Dotazník spokojenosti – Klient anonymně hodnotí svou spokojenost s programem Mentoring.

### CRM DATABÁZE

Všechny údaje zpracovávané prostřednictvím CRM databáze jsou zabezpečeny před přístupem neoprávněných osob přístupovými hesly.

U každého klienta RUBIKON Centrum eviduje na základě informací z Monitorovacího listu:

- Základní osobní údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa) a údaje relevantních pro projekt a práci s klientem (oblasti podpory).
- Záznam o udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Dále se do databáze průběžně zapisují údaje o průběhu spolupráce s klientem:

- Záznamy o jednotlivých konzultacích: Datum a místo konzultace, obsah konzultace.
- Záznamy o poskytnutí přímé podpory.

## XII. Vzory pracovních listů využívané v práci s klienty

K jednotlivým případům klientů je vedena jak písemná, tak elektronická evidence (prostřednictvím CRM databáze RUBIKON Centra). Uchovávání osobních a citlivých údajů je ošetřeno dle platné legislativy - čl. 6 odst. 1 písm. a) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů 2016/679.

Dokumentaci s informacemi o klientovi a spolupráci s ním vede odborný poradce v součinnosti s administrátorem projektu. V jednotlivých fázích spolupráce se jedná o následující dokumenty:

### Spolupráce ve VTOS

- Oslovení vytipovaného klienta: Prezenční listina z úvodní schůzky (individuální nebo skupinové), na které je klient seznámen s projektem a je mu nabídnut vstup do projektu.
- Vstup do projektu: Monitorovací list (obsahuje Souhlas se zařazením do programu Mentoring a Souhlas se zpracováním osobních údajů a poučení). Klient podepisuje monitorovací list na první individuální konzultaci s odborným poradcem.
- Analýza situace klienta a Individuální plán: Poradci na individuálních schůzkách ve věznici provádějí analýzu situace klienta a následně vytvářejí individuální plán spolupráce, který popisuje konkrétní kroky v každé oblasti podpory. Během spolupráce pracovník s klientem individuální plán průběžně vyhodnocuje a aktualizuje dle klientovy situace.
- Hodnocení spolupráce a naplnění jednotlivých zakázek: Na poslední schůzce s klientem před propuštěním dochází ke shrnutí dosažených kroků, společnému vyhodnocení dílčích pokroků a aktualizaci plánu kroků po propuštění. Hodnotí poradce i klient.

V odůvodněných případech vstupu klienta do programu na svobodě, bez předchozí spolupráce ve VTOS, je dokumentace stejná, jako v případě klientů zařazených ve VTOS.

### Spolupráce na svobodě

- Přímá podpora: V případě, že je klient v prvních krocích po propuštění podpořen přímou materiální a/nebo finanční podporou, podepisuje Protokol o předání přímé podpory, případě Doklad o cestě (slouží jako doklad k proplacení příspěvku na jízdné).
- Individuální plán – Během spolupráce pracovník s klientem individuální plán průběžně vyhodnocuje a aktualizuje dle klientovy situace.
- Ukončení spolupráce a její vyhodnocení: Hodnocení spolupráce a naplnění jednotlivých zakázek – Vyhodnocení míry naplnění individuálního plánu na konci spolupráce, hodnotí poradce i klient. Dotazník spokojenosti – Klient anonymně hodnotí svou spokojenost s programem Mentoring.

### CRM DATABÁZE

Všechny údaje zpracováváné prostřednictvím CRM databáze jsou zabezpečeny před přístupem neoprávněných osob přístupovými hesly.

U každého klienta RUBIKON Centrum eviduje na základě informací z Monitorovacího listu:

- Základní osobní údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa) a údaje relevantních pro projekt a práci s klientem (oblasti podpory).
- Záznam o udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Dále se do databáze průběžně zapisují údaje o průběhu spolupráce s klientem:

- Záznamy o jednotlivých konzultacích: Datum a místo konzultace, obsah konzultace.
- Záznamy o poskytnutí přímé podpory.

## **XII. Vzory pracovních listů využívané v práci s klienty**

Pro práci s klienty jsou využívány výukové a informační materiály (pracovní listy), obecné i pro jednotlivé oblasti podpory (viz kap. VI.). Tyto pracovní listy jsou průběžně aktualizovány.

1. Úvodní list
2. Principy spolupráce mezi RUBIKON Centrem a klienty ve věznici
3. Kontakty pro klienty- sjednávání schůzek
4. První dny na svobodě
5. První kroky na svobodě – můj plán
6. Úřady, lékař, léčení
7. CV – dotazník pro přípravu životopisu
8. Základní doporučení pro psaní životopisu
9. Jak mluvit při pracovním pohovoru o trestní minulosti
10. Doporučení pro přijímací pohovor
11. Rozpočet domácnosti
12. Moje bydlení
13. Práce načerno
14. Srážky ze mzdy
15. Cesta dluhu k exekuci
16. Mobilizace exekuce
17. Výhody a nevýhody oddlužení

**Vzory pracovních listů 1 -17 viz příloha.**

[www.rubikoncentrum.cz](http://www.rubikoncentrum.cz)

