



REST|ART
INTEGRACE

Hlavní metodika systému

(RAI-MET-000)

projekt

REST|ART INTEGRACE



RESPEKT



BEZPEČÍ



ZODPOVĚDNOST



ROZVOJ



SPOLEČENSTVÍ



restartintegrace.dk-i.cz

OBSAH DOKUMENTU

Úvod	2
Co je REST ART Integrace	2
ONE-PAGE projektu	4
Životní cyklus Klienta	5–8
Metodické principy systému	9
Proces práce s klientem	10
Programová architektura	11
Dokumentární systém a řízení informací	11
Hodnocení výsledků a evaulace.....	11
Partnerství a spolupráce	12
Etický rámec	12
Rozvoj metodiky	12
Závěr	12
Přílohy	17

ÚVODEM

REST||ART INTEGRACE je modulární metodický systém zaměřený na podporu sociální a pracovní reintegrace osob ohrožených sociálním vyloučením.

Projekt nevychází z jediné služby ani z jednoho programu. Představuje propojený rámec metodických postupů, dokumentačních nástrojů, standardů a programových modulů, které společně podporují dlouhodobou stabilizaci klienta.

Systém je navržen tak, aby umožňoval individuální práci s klientem, průběžné hodnocení jeho situace, transparentní evidenci intervencí, spolupráci s veřejnými institucemi, zaměstnavateli i odbornými partnery a především využití osobních zkušeností s funkčními technikami.

TATO METODIKA ZAJIŠŤUJE:



JEDNOTNOST
A PŘEHLEDNOST



SYSTÉM
A KONTROLA



KVALITU
V KAŽDÉM KROKU



ODPOVĚDNOST
A SPOLUPRÁCI

INTEGRUJEME LIDI.
RESTAURUJEME MOŽNOSTI.



restartintegrace.dk-i.cz

METODICKÝ SOUBOR

ŘÍDÍCÍCH DOKUMENTŮ

REST||ART Integrace

Kompletní seznam částí metodického souboru:

RAI-MET-001 Obecná metodika sociální práce
RAI-MET-002 Metodika vedení dokumentace
RAI-MET-003 Metodika case managementu
RAI-MET-004 Metodika krizové intervence
RAI-MET-005 Ochrana osobních údajů a informační bezpečnost
RAI-MET-006 Peer mentoring
RAI-MET-007 Dobrovolnický program
RAI-MET-008 Vyhodnocování dopadů (KPI)
RAI-MET-009 Řízení kvality
RAI-MET-010 Etický kodex a safeguarding

ÚČEL DOKUMENTU

- Zajistit jednotný přístup ke klientům práci s r
- Podpořit kvalitu, poskytovaných služeb a míru úspěšnosti.
- Definovat odpovědnosti, zkušenosti a míru uplatňování metod v praxi.
- Zajistit soulad s platnými právními předpisy a interními pravidly.

ROZSAH POUŽITÍ

dokument

Tento dokument platí pro všechny zaměstnance, spolupracovníky a partnery, kteří se podílejí na tvorbě, schvalování, vydávání, distribuci a správě řídicích dokumentů v rámci REST||ART Integrace.

ŠEST PILÍŘŮ SYSTÉMU REST||ART INTEGRACE

1

JAILBREAK

Penitenciární a postpenitenciární péče - lidé spojení s výkonem trestu, jejich rodiny, partneři a další...

2

REWORK

Dlouhodobě nezaměstnaná a handicapovaní lidé.

3

RESET

Závislosti na omamných látkách, alkoholu a nebo hracích automatech

4

STREETWISE

Pro lidi bez střechy nad hlavou.

5

BOD ZLOMU

Snaha zachytit a předejít zlomu viny trestní prevence.

6

STABILIZACE

Podpora pro udržení změny v dlouhodobém cyklu až k samostatnosti.

PRAVIDLA TVORBY

- Používejte jasný, stručný a srozumitelný jazyk.
- Strukturu dokumentu dodržujte podle této šablony.
- Všechny dokumenty musí být aktuální, úplné a ověřené.
- Při odkazování na jiné dokumenty uvádějte jejich název a verzi.

VERZOVÁNÍ A ZMĚNY

- Každý dokument má jednoznačné číslo verze.
- Změny jsou zaznamenávány v historii změn.
- O změnách jsou informováni všichni dotčení.

SCHVALOVÁNÍ

- Každý dokument musí být schválen příslušným odpovědným pracovníkem.
- Schválení je zaznamenáno v záhlaví nebo na konci dokumentu.
- Bez schválení nesmí být dokument vydán ani používán.

UKLÁDÁNÍ A DISTRIBUCE

- Dokumenty jsou ukládány v centrálním úložišti dle interních pravidel.
- Přístup k dokumentům mají pouze oprávněné osoby.
- Při distribuci dbejte na ochranu důvěrných informací.

KONTROLA A REVIZE

- Pravidelně provádějte kontrolu aktuálnosti dokumentů.
- Revize probíhá minimálně jednou ročně nebo při zásadní změně procesu, legislativy či organizační struktury.

"Každý člověk může změnit
svoj život.
Skutečná změna však
začíná převzetím
odpovědnosti."

METODICKÝ RÁMEC SYSTÉMU RESTART INTEGRACE

PŘÍLOHA: ONE-PAGE PROJEKTU

Architektura systému

ONE-PAGE PROJEKTU

stručný podklad pro partnery, donory a jednání



RAI-DOC-PROJ-001

REST||ART INTEGRACE je modulární systém druhé šance pro lidi na okraji společnosti. Propojuje bezpečný první kontakt, klientskou dokumentaci, krizový režim, měření Stabilizačním indexem, follow-up a anonymizovaný reporting.

Realizátor: David Kozák International, s.r.o. | pilotně Ústecký kraj | projektový kontakt restart@dk-ic.cz

1. Šest programových pilířů

1

JAILBREAK

osoby po VTOS, návrat po výkonu trestu, prevence recidivy

RESET

abstinenční a stabilizační podpora lidí se závislostí

STABILIZACE

follow-up, udržení změny 30/90/180/365

REWORK

pracovní restart, návyky, kompetence, návrat do práce

STREETWISE

lidé bez domova po životní krizi, první kontakt

BOD ZLOMU

mladí v bodě rozhodnutí, mentoring a safeguarding

2. Co projekt dodává

2

☐ intake a klientská složka☐ GDPR a souhlasy☐ kniha intervencí a krizový režim☐ auditovatelná evidence☐ Stabilizační index 0-100☐ pravidla mlčenlivosti a etiky☐ follow-up 30/90/180/365☐ registry aktivit, partnerů a rizik☐ anonymizované donor/export výstupy☐ návaznost klient -> intervence -> KPI

3. Měřitelné dopady a provozní logika

3

Základní měření stojí na Stabilizačním indexu 0-100, průběžných KPI, bezpečném záznamu intervencí a oddělené krizové dokumentaci. Veřejný reporting používá pouze agregovaná nebo anonymizovaná data.

0-25

kritický stav

26-50

nestabilní

51-75

stabilizace

76-100

udržovací režim

Životní cyklus klienta

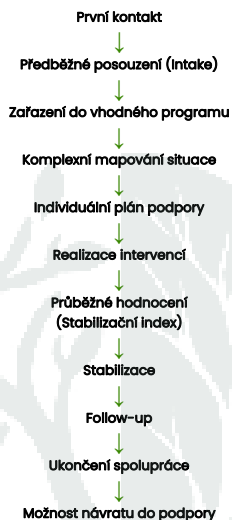
Kapitola II.

3.1 Účel životního cyklu

Životní cyklus klienta představuje jednotný metodický postup práce v systému REST||ART INTEGRACE. Popisuje jednotlivé fáze spolupráce od prvního kontaktu až po dlouhodobé udržení dosažené změny.

Cílem není pouze řešení okamžité krizové situace, ale vytvoření podmínek pro trvalou sociální stabilizaci, pracovní integraci a převzetí osobní odpovědnosti klientem. Každý klient prochází stejnou logickou strukturou procesu. Rozsah jednotlivých kroků se přizpůsobuje jeho individuální situaci a potřebám.

3.2 Přehled životního cyklu



3.3 Fáze 1 – První kontakt

Účelem prvního kontaktu je navázání důvěry, zjištění základních informací a ověření, zda projekt může klientovi nabídnout odpovídající formu podpory.

První kontakt může proběhnout:

- osobně,
- telefonicky,
- elektronicky,
- prostřednictvím partnerské organizace,
- doporučením jiné osoby.

V této fázi nejsou činěna žádná odborná hodnocení ani závěry. Smyslem je vytvořit bezpečný prostor pro komunikaci.

3.4 Fáze 2 – Intake (vstupní posouzení)

Po úvodním kontaktu následuje vstupní rozhovor, během něhož jsou zjišťovány základní informace o klientově situaci.

Součástí Intake je zejména:

- základní identifikace klienta,
- důvod vstupu do programu,
- aktuální životní situace,
- pracovní historie,
- bydlení,
- rodinné zázemí,
- rizikové faktory,
- motivace ke změně.

Výstupem této fáze je rozhodnutí o zařazení klienta do odpovídajícího programu.

3.5 Fáze 3 – Zařazení do programu

Na základě vstupního posouzení je klient zařazen do programu, který nejlépe odpovídá jeho potřebám.

Programy tvoří modulární systém:

- JAILBREAK
- RESET
- STREETWISE
- REWORK
- STABILIZACE
- BOD ZLOMU

Zařazení není definitivní. V průběhu spolupráce může klient mezi programy přecházet podle vývoje své situace.

3.6 Fáze 4 – Individuální plán

Po zařazení do programu je vytvořen individuální plán podpory.

Plán stanovuje:

- výchozí situaci,
- krátkodobé cíle,
- dlouhodobé cíle,
- plánované intervence,
- odpovědnosti klienta,
- odpovědnosti pracovníků projektu,
- termíny vyhodnocení.

Plán je průběžně aktualizován.

3.7 Fáze 5 – Realizace intervencí

V této fázi probíhá vlastní práce s klientem.

Může zahrnovat například:

- mentoring,
- pracovní poradenství,
- podporu při hledání zaměstnání,
- podporu při stabilizaci bydlení,
- finanční gramotnost,
- krizové intervence,
- komunitní aktivity,
- spolupráci s partnerskými institucemi.

Každá intervence je zaznamenána v dokumentaci projektu.

3.8 Fáze 6 – Průběžné hodnocení

Průběh spolupráce je pravidelně vyhodnocován pomocí metodických nástrojů projektu.

Klíčovým hodnotícím nástrojem je Stabilizační index, který umožňuje sledovat změnu situace klienta v čase, identifikovat rizikové oblasti a upravovat intenzitu podpory.

Vyhodnocení probíhá opakovaně podle potřeb klienta a charakteru programu.

3.9 Fáze 7 – Stabilizace

Po dosažení základních cílů přechází klient do stabilizační fáze.

Jejím cílem je upevnit dosažené změny a předcházet návratu do krizové situace.

Podpora je postupně omezována tak, aby klient přebíral stále větší míru samostatnosti.

3.10 Fáze 8 – Follow-up

Po ukončení intenzivní podpory pokračuje dlouhodobé sledování klienta.

Follow-up probíhá zpravidla po:

- 30 dnech,
- 90 dnech,
- 180 dnech,
- 365 dnech.

Smyslem není kontrola klienta, ale ověření dlouhodobé stability a možnost nabídnout podporu při vzniku nových rizik.

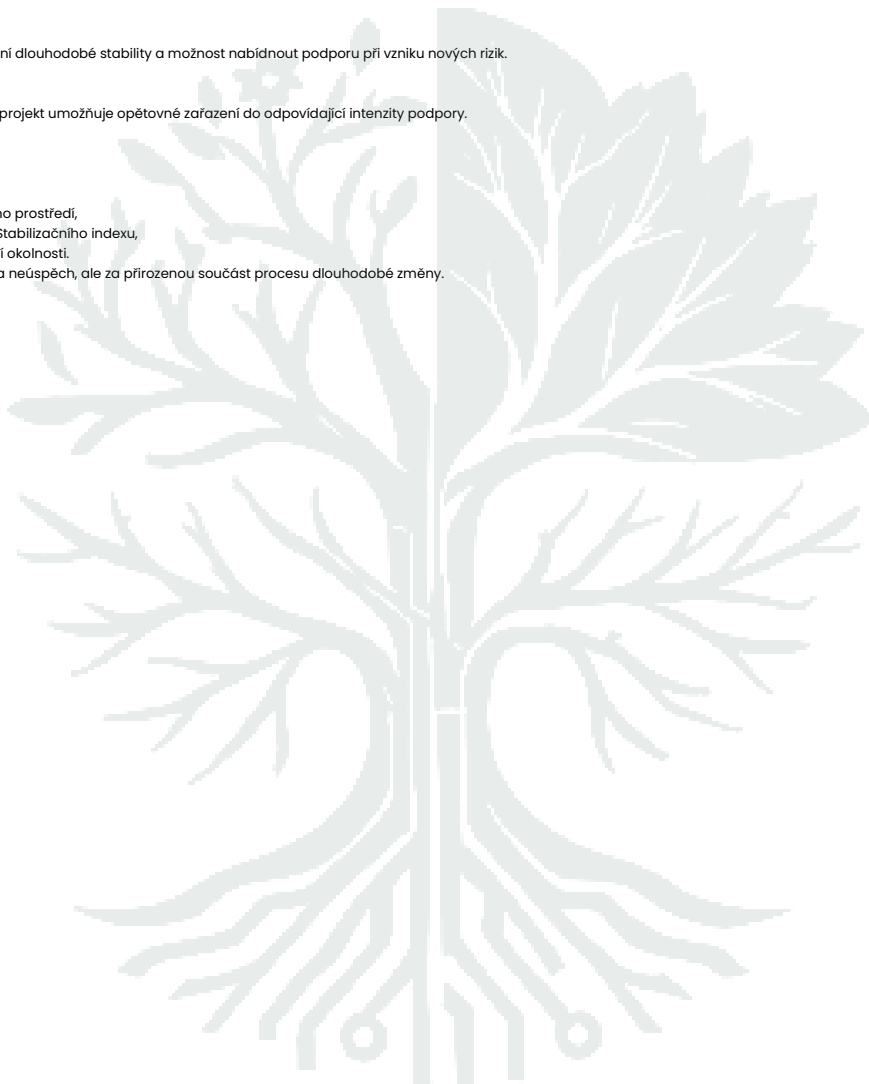
3.11 Návrat do podpory

Pokud dojde ke zhoršení situace klienta, projekt umožňuje opětovné zařazení do odpovídající intenzity podpory.

Spouštěčem může být například:

- ztráta zaměstnání,
- ztráta bydlení,
- relaps závislosti,
- návrat do rizikového prostředí,
- významný pokles Stabilizačního indexu,
- jiné závažné životní okolnosti.

Projekt nepovažuje návrat do podpory za neúspěch, ale za přirozenou součást procesu dlouhodobé změny.




REST|ART
INTEGRACE

ŽIVOTNÍ CYKLUS KLIENTA

METODICKÝ MODEL RESTART INTEGRACE



ŽIVOTNÍ CYKLUS KLIENTA - REST|ART INTEGRACE



Metodické principy systému REST||ART INTEGRACE

Kapitola III.

4.1 Účel metodických principů

Metodické principy představují základní pravidla, na kterých je postaven celý systém REST||ART INTEGRACE. Jsou závazné pro všechny programy, metodické postupy, dokumentaci i osoby podílející se na realizaci projektu.

Každý program systému vychází ze stejných principů bez ohledu na cílovou skupinu klientů.

Jelich účelem je zajistit jednotný přístup, transparentnost, etickou odpovědnost a dlouhodobou kvalitu poskytované podpory.

4.2 Princip dobrovolnosti

Zapojení klienta do systému REST||ART INTEGRACE je založeno na principu dobrovolnosti.

Klient vstupuje do programu z vlastní vůle a může svou účast kdykoliv ukončit.

Dobrovolnost je základním předpokladem skutečné změny a dlouhodobé spolupráce.

Projekt nepoužívá donucovací prostředky ani nenahrazuje rozhodovací pravomoci veřejných institucí.

4.3 Princip osobní odpovědnosti

Projekt vychází z přesvědčení, že odpovědnost za změnu životní situace nese především samotný klient.

Úlohou systému není rozhodovat za klienta ani řešit jeho život místo něj.

Projekt vytváří podmínky, poskytuje podporu, odborné vedení a příležitosti, avšak rozhodnutí a aktivní přístup zůstávají na klientovi.

4.4 Princip individuálního přístupu

Každý klient vstupuje do projektu s odlišnou životní zkušeností, potřebami a možnostmi.

Z tohoto důvodu nevzniká jednotný postup pro všechny klienty.

Rozsah podpory, délka spolupráce i využívané programové moduly jsou stanovovány individuálně na základě vstupního posouzení a průběžného vyhodnocování.

4.5 Princip dlouhodobé stabilizace

Projekt neusiluje pouze o vyřešení akutní krizové situace.

Cílem je vytvořit podmínky pro dlouhodobou sociální stabilizaci klienta.

Za úspěch není považováno pouze získání zaměstnání nebo bydlení, ale především schopnost klienta dlouhodobě udržet pozitivní změnu.

4.6 Princip práce jako nástroje reintegrace

Pracovní uplatnění představuje jeden z hlavních stabilizačních faktorů.

Projekt vnímá zaměstnání nejen jako zdroj příjmů, ale také jako prostředek rozvoje odpovědnosti, pracovních návyků, sociálních vztahů a sebedůvěry.

Práce sama o sobě však není cílem projektu.

Je jedním z prostředků vedoucích k dlouhodobé integraci.

4.7 Princip bezpečného prostředí

Projekt vytváří prostředí založené na důvěře, respektu a ochraně lidské důstojnosti.

Všechné informace získané při práci s klientem jsou považovány za důvěrné.

Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s platnými právními předpisy a interními pravidly ochrany informací.

4.8 Princip multidisciplinární spolupráce

Projekt je otevřen spolupráci s odborníky, veřejnými institucemi, zaměstnavateli i dalšími partnery.

Osobní zkušenost mentorů není náhradou odbornosti.

Stejně tak odborné znalosti nenahrazují význam důvěry a praktické zkušenosti.

Systém usiluje o propojení těchto přístupů ve prospěch klienta.

4.9 Princip transparentnosti

Všechny činnosti projektu jsou dokumentovány prostřednictvím jednotného dokumentačního systému.

Jednotlivé intervence, hodnocení, změny individuálního plánu i výsledky práce jsou zaznamenávány způsobem umožňujícím jejich zpětnou dohledatelnost.

Veřejné výstupy projektu využívají výhradně agregovaná nebo anonymizovaná data.

4.10 Princip průběžné evaluace

Projekt průběžně vyhodnocuje efektivitu poskytované podpory.

Součástí evaluace jsou zejména:

- Stabilizační index,
- individuální hodnocení klienta,
- hodnocení průběhu intervencí,
- zpětná vazba klientů,
- zpětná vazba partnerů,
- vyhodnocování programových ukazatelů.

Výsledky evaluace slouží k průběžnému rozvoji metodiky i jednotlivých programových modulů.

4.11 Princip otevřeného rozvoje

REST||ART INTEGRACE je budován jako otevřený metodický systém.

Jednotlivé metodické postupy jsou průběžně ověřovány v praxi a dále rozvíjeny na základě získaných zkušeností, odborných doporučení a evaluace.

Projekt usiluje o dlouhodobou spolupráci s odbornou veřejností s cílem zvyšovat kvalitu poskytované podpory.

Metodický proces práce s klientem

Kapitola IV.

5

1. Účel metodického procesu

Metodický proces práce s klientem představuje soubor navazujících činností, jejichž cílem je podpořit klienta při překonávání sociálních, pracovních a osobních překážek a vytvořit podmínky pro jeho dlouhodobou stabilizaci.

Proces je založen na individuálním přístupu, respektu k potřebám klienta a průběžném vyhodnocování dosažených změn. Rozsah podpory se vždy přizpůsobuje konkrétní situaci klienta a může se v průběhu spolupráce měnit.

5.2 Navázání pracovního vztahu

Po zařazení klienta do systému je vytvořen pracovní vztah založený na vzájemné důvěře, dobrovolnosti a respektu.

Pracovník projektu klientovi vysvětluje:

- cíle spolupráce,
- rozsah poskytované podpory,
- pravidla projektu,

- práva a povinnosti obou stran,
- způsob vedení dokumentace,
- ochranu osobních údajů.

V této fázi vzniká základ pro otevřenou komunikaci a dlouhodobou spolupráci.

5.3 Mapování potřeb klienta

Na základě vstupního posouzení a individuálních rozhovorů dochází k podrobnějšímu mapování životní situace klienta.

Posuzují se zejména oblasti:

- bydlení,
- zaměstnání,
- finanční situace,
- rodinné vztahy,
- zdravotní stav (v rozsahu sděleném klientem),

- závislosti,
- dluhová problematika,
- sociální kontakty,
- motivace ke změně,
- rizikové faktory.

Výsledkem je stanovení priorit spolupráce.

5.4 Stanovení cílů

Ve spolupráci s klientem jsou stanoveny konkrétní cíle podpory.

Cíle musí být:

- srozumitelné,
- realistické,
- dosažitelné,
- měřitelné,

- časově vyhodnotitelné.
- Rozlišují se:
- krátkodobé cíle,
- střednědobé cíle,
- dlouhodobé cíle.

Cíle jsou zaznamenány v individuálním plánu podpory.

5.5 Realizace podpory

Podpora klienta může zahrnovat zejména:

Y	• ŘEŠENÍ BYDLENÍ,	• POMOC PŘI ORIENTACI V INSTITUCÍCH,	• PODPORA PŘI OBNOVĚ BĚŽNÉHO FUNKOVÁNÍ.	PRACOVNÍ INTEGRACI
• PŘÍPRAVU NA ZAMĚSTNÁNÍ,	• vyhledávání pracovních příležitostí,	• komunikaci se zaměstnavateli,	• podporu při nástupu do zaměstnání.	Mentoring
• PRAVIDELNÉ INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVORY,	• motivační podporu,	• sdílení praktických zkušeností,	• posilování odpovědnosti klienta.	Rozvoj kompetencí
• FINANČNÍ GRAMOTNOST, KRIZOVOU PODPORU	• pracovní návyky,	• komunikace,	• plánování,	• řešení konfliktů.
	• řešení mimořádných situací,	• okamžité přesměrování klienta na vhodnou pomoc,	• koordinaci s partnerskými organizacemi.	•

5.6 Dokumentace průběhu spolupráce

Každá významná aktivita je zaznamenávána do dokumentačního systému projektu.

Dokumentace slouží k:

- zachování návaznosti práce,
- vyhodnocování pokroku klienta,
- plánování dalších intervencí,
- zajištění transparentnosti,
- ochraně klienta i pracovníků projektu.

Veškerá dokumentace je vedena v souladu s pravidly ochrany osobních údajů.

5.7 Průběžná evaluace

Součástí metodického procesu je pravidelné vyhodnocování průběhu spolupráce.

Evaluace sleduje zejména:

- plnění individuálních cílů,
- změnu životní situace,
- míru samostatnosti,
- rizikové faktory,
- potřebu změny intenzity podpory.

Významným nástrojem evaluace je Stabilizační index, který umožňuje objektivizovat průběh stabilizace klienta.

5.8 Přizpůsobení podpory

Projekt vychází z předpokladu, že potřeby klienta se mohou v průběhu spolupráce měnit.

Na základě průběžného hodnocení může dojít například k:

- úpravě individuálního plánu,
- změně intenzity podpory,
- zapojení dalších programových modulů,
- doporučení odborné služby,
- přechodu do stabilizační fáze.

Metodický proces je proto dynamický a umožňuje pružně reagovat na vývoj situace klienta.

5.9 Ukončení intenzivní podpory

Intenzivní podpora je ukončena v okamžiku, kdy klient dosáhne stanovených cílů nebo již nevyžaduje pravidelné intervence.

Ukončení podpory neznamená ukončení zájmu o klienta.

Klient přechází do fáze dlouhodobého sledování (Follow-up), jehož cílem je podpořit udržení dosažených změn a včas zachytit případná nová rizika.

Metodická tabulka - příloha č. 1

Fáze procesu	HLAVNÍ CÍL	VÝSTUP	DOKUMENT
První kontakt	Navázání důvěry	Zájem o spolupráci	Záznam prvního kontaktu
Intake	Posouzení situace	Rozhodnutí o přijetí	Intake formulář
Individuální plán	Stanovení cílů	Plán podpory	Individuální plán
Intervence	Realizace podpory	Záznam aktivit	Kniha intervencí
Evaluace	Vyhodnocení pokroku	Aktualizace podpory	Stabilizační index
Follow-up	Ověření udržitelnosti	Dlouhodobé hodnocení	Follow-up

Programová architektura systému REST|ART INTEGRACE

Kapitola V.

6.1 Účel programové architektury

Systém REST|ART INTEGRACE je koncipován jako modulární metodický rámec, který umožňuje poskytovat podporu různým cílovým skupinám při zachování jednotných metodických principů, dokumentačního systému a způsobu evaluace.

Jednotlivé programové moduly nejsou samostatnými projekty, ale vzájemně propojenými částmi jednoho systému. Klient může v průběhu spolupráce využít jeden nebo více programů podle své aktuální životní situace a individuálních potřeb.

Programová architektura umožňuje pružně reagovat na změny situace klienta, aniž by docházelo k přerušení kontinuity poskytované podpory.

6.2 Přehled programových modulů

Systém tvoří šest základních programových modulů:

PROGRAM	CÍLOVÁ SKUPINA	HLAVNÍ ÚČEL
JAILBREAK	Osoby po výkonu trestu odnětí svobody	Podpora návratu do společnosti a prevence recidivy
RESET	Osoby se závislostí nebo po léčbě závislosti	Stabilizace a podpora abstinence
REWORK	Dlouhodobě nezaměstnané osoby	Obnovení pracovních návyků a pracovního uplatnění
STREETWISE	Osoby bez domova nebo ohrožené ztrátou bydlení	První kontakt, stabilizace a sociální začlenění
BOD ZLOMU	Mladí lidé ohrožení sociálním vyloučením	Prevence rizikového chování a mentoring
STABILIZACE	Klienti po ukončení intenzivní podpory	Udržení dosažené změny a dlouhodobý follow-up

6.3 Vzájemná návaznost programů

Programové moduly tvoří propojený systém.

Klient není po vstupu pevně přiřazen pouze k jednomu programu. V závislosti na vývoji své situace může mezi jednotlivými moduly přecházet nebo využívat více forem podpory současně.

Například osoba po výkonu trestu může být současně zapojena do programu JAILBREAK, využívat pracovní podporu v programu REWORK a po dosažení základní stabilizace přejít do programu STABILIZACE.

Tento přístup umožňuje poskytovat podporu podle skutečných potřeb klienta, nikoliv podle administrativního zařazení.

6.4 Jednotné metodické prvky

Bez ohledu na programový modul jsou ve všech případech využívány stejné základní metodické nástroje:

- vstupní posouzení (Intake),
- individuální plán podpory,
- evidence intervencí,
- průběžné hodnocení,
- Stabilizační index,
- systém Follow-up,
- jednotná dokumentace,
- pravidla ochrany osobních údajů,
- etický rámec projektu.

Díky jednotným metodickým postupům lze sledovat průběh podpory klienta napříč jednotlivými programy a zajistit kontinuitu práce.

6.5 Flexibilita systému

Jedním ze základních principů projektu je schopnost reagovat na změnu životní situace klienta.

Pokud se v průběhu spolupráce objeví nové potřeby nebo rizikové faktory, může být rozsah podpory rozšířen, upraven nebo propojen s jiným programovým modulem.

Metodika proto nepovažuje programové moduly za uzavřené celky, ale za nástroje, které společně vytvářejí jednotný systém podpory.

6.6 Spolupráce s externími subjekty

Programové moduly jsou navrženy tak, aby umožňovaly spolupráci s veřejnými institucemi, zaměstnavateli, odbornými organizacemi i dobrovolníky.

Zapojení externích partnerů se řídí potřebami konkrétního klienta a možnostmi projektu. Každá spolupráce je založena na respektování práv klienta, ochraně důvěrných informací a dodržování etických principů systému REST|ART INTEGRACE.¹

Dokumentační systém a řízení informací

Kapitola VI.

Tato kapitola bude pro MPSV velmi důležitá, protože ukáže, že projekt není postaven jen na osobní zkušenosti, ale na **systematické evidenci a dohledatelnosti**.

Obsah:

7.1 Účel dokumentačního systému

- proč dokumentaci vedeme,
- návaznost na metodiku,
- transparentnost.

7.2 Základní dokumenty systému

- Intake
- Kniha klienta
- Individuální plán
- Kniha intervencí
- Stabilizační index
- Follow-up
- Souhlasy GDPR
- Krizová dokumentace

7.3 Evidence a dohledatelnost

- každý klient má jednoznačný identifikátor,
- každá intervence je dohledatelná,
- návaznost dokumentů.

7.4 Ochrana osobních údajů

- GDPR,
- pseudonymizace,
- přístupová oprávnění,
- archivace.

Hodnocení výsledků a evaluace

Kapitola VII.

Zde využijeme vše, co máme

¹ Metodická poznámka

Zde nastává jedna důležitá změna vůči původnímu konceptu.

Ve všech předchozích dokumentech jsme programy popisovali jako oddělené. V metodice jsou definovány jako **moduly jednoho systému**. Poukazujeme tím, že projekt není soubor izolovaných aktivit, ale propojený rámec, který umožňuje klientovi plynule přecházet mezi různými formami podpory podle jeho aktuálních potřeb. Právě tato modularita může být jednou z hlavních předností projektu při jednání s institucemi.

- Stabilizační index
- KPI
- Follow-up
- anonymizované statistiky
- zpětná vazba klientů
- vyhodnocování úspěšnosti

Sem patří i tvoje dotazníky od osob po výkonu trestu. Nemusíme je přikládat, ale uvedeme je jako jeden ze zdrojů evaluace.

Partnerství a spolupráce

Kapitola VIII.

Partnerství a spolupráce

Tohle bude velmi důležité po jednání s MPSV.

Rozdělit partnery na:

- veřejné instituce,
- zaměstnavatele,
- odborné partnery,
- dobrovolníky,
- komunitní partnery.

A hlavně napsat pravdivě:

Projekt je otevřen spolupráci s institucemi veřejné správy, odbornými organizacemi i zaměstnavateli. Rozsah spolupráce se postupně rozvíjí podle možností jednotlivých partnerů a aktuální fáze projektu.

To je přesné a nepřehánění skutečný stav.

Etický rámec

Kapitola IX.

Tady už nebudeme znovu psát Chartu.

Pouze vysvětlíme, že:

- projekt má vlastní Chartu,
- vlastní Manifest,
- Standardy,
- Slovník pojmů,
- Change Log,
- interní dokumentaci.

A odkážeme na přílohy.

Rozvoj metodiky

Kapitola X.

Metodika je živý dokument, každá verze je verzována, změny jsou evidovány v Change Logu, projekt počítá s připomínkami odborné veřejnosti, metodika bude dále rozvíjena na základě praxe a evaluace.

Závěr

Kapitola XI.

REST||ART INTEGRACE nevznikl jako teoretický model. Vznikl z praktické zkušenosti, ověřování jednotlivých postupů a přesvědčení, že dlouhodobá změna je možná pouze tehdy, pokud je založena na důvěře, osobní odpovědnosti, systematické práci a spolupráci napříč veřejným, soukromým i komunitním sektorem. Tento metodický rámec představuje první veřejnou verzi systému a vytváří základ pro jeho další odborný rozvoj.

Přílohy

Tam už odkážeme na všechny připravené dokumenty:

- Příloha A – Metodická mapa podpory klienta
- Příloha B – Stabilizační index
- Příloha C – Intake
- Příloha D – Individuální plán
- Příloha E – Kniha intervencí
- Příloha F – Follow-up
- Příloha G – Charta REST||ART INTEGRACE
- Příloha H – Manifest
- Příloha I – Slovník pojmů

Příloha J – Standardy dokumentace



OBSAH:

Úvod a identita systému
Cílové skupiny a programy
Životní cyklus klienta
Stabilizační index a evidence
Principy práce s klientem
Průběh podpory klienta
Vyhodnocování a bezpečnost práce
Závěrečná ustanovení a přílohy

KAPITOLA 8 – PRINCIPY PRÁCE S KLIENTEM

Tohle je přesně to, co bude zajímat instituce.

8. Principy práce s klientem

8.1 Individuální přístup

REST||ART INTEGRACE vychází z přesvědčení, že neexistují dva stejní klienti ani dvě stejné životní situace. Každý člověk vstupuje do systému podpory s odlišnou životní zkušeností, motivací, mírou rizik i schopností změnu zvládnout.

Z tohoto důvodu je podpora poskytována individuálně a je přizpůsobována konkrétním potřebám klienta.

Projekt nepoužívá univerzální řešení ani jednotné postupy pro všechny osoby. Základním principem je vytvoření realistického plánu změny odpovídajícího aktuální situaci klienta.

8.2 Dobrovolnost

Zapojení do programu je dobrovolné.

Klient vstupuje do systému podpory na základě vlastního rozhodnutí a může jej kdykoliv ukončit.

Dobrovolnost však neznamená absenci odpovědnosti.

Od klienta se očekává aktivní spolupráce, dodržování dohodnutých pravidel a respektování nastavených hranic.

8.3 Respekt a důstojnost

Projekt vychází z principu respektu k lidské důstojnosti.

Každý klient je vnímán jako člověk se svou historií, zkušenostmi a potenciálem, nikoliv pouze jako nositel problému, diagnózy, trestní minulosti nebo sociálního znevýhodnění.

Podpora je poskytována bez stigmatizace, diskriminace nebo odsuzování.

8.4 Odpovědnost klienta

Projekt klienta podporuje, ale nenahrazuje jeho vlastní rozhodnutí.

Cílem není vytvářet závislost na službě, ale posilovat samostatnost, odpovědnost a schopnost zvládat životní situace vlastními silami.

Každý klient je veden k aktivní účasti na plánování a realizaci změny.

8.5 Bezpečnost

Bezpečnost klientů, dobrovolníků a spolupracovníků je jedním ze základních pilířů projektu.

Veškeré aktivity jsou realizovány s ohledem na:

- ochranu zdraví,
- ochranu osobních údajů,
- prevenci rizikového chování,
- ochranu zranitelných osob,
- krizové situace.

8.6 Druhá šance

Základní filozofie projektu je princip druhé šance.

Projekt vychází z přesvědčení, že člověk nemá být trvale definován svými minulými chybami.

Podpora směřuje k vytváření podmínek pro pozitivní změnu, obnovu důvěry, získání stability a návrat do běžného života.

KAPITOLA 9 – ETICKÝ KODEX

Tohle bych zařadil hned za principy.

9.1 Základní zásady

Osoby zapojené do projektu:

- jednají čestně,
- respektují lidskou důstojnost,
- zachovávají mlčenlivost,
- chrání osobní údaje,
- vyhýbají se střetu zájmů,
- jednají v nejlepším zájmu klienta.

9.2 Mlčenlivost

Veškeré informace získané během práce s klientem jsou považovány za důvěrné.

Mohou být sdíleny pouze:

- se souhlasem klienta,
- v rozsahu stanoveném právními předpisy,
- při bezprostředním ohrožení života nebo zdraví.

9.3 Zákaz zneužití vztahu

Pracovníci, dobrovolníci ani mentoři nesmějí zneužít svého postavení vůči klientovi.

Nepřípustné je zejména:

- finanční využívání klienta,
- manipulace,
- psychický nátlak,
- sexuální obtěžování,
- diskriminace.

KAPITOLA 10 – SYSTÉM HODNOCENÍ A EVALUACE

Tuhle kapitola bude MPSV číst velmi pozorně.

Hodnocené oblasti

Projekt průběžně vyhodnocuje:

- stabilitu bydlení,
- pracovní uplatnění,
- finanční situaci,

- sociální vztahy,
 - zdravotní stav,
 - riziko relapsu,
 - riziko recidivy.
-

Nástroje evaluace

Projekt využívá:

- Stabilizační index,
 - Individuální plán,
 - Knihu intervencí,
 - Follow-up 30/90/180/365,
 - anonymizované dotazníky,
 - případové studie.
-

Výstupy evaluace

Výsledky slouží k:

- úpravám metodiky,
- zlepšování služeb,
- tvorbě výročních zpráv,
- komunikaci s partnery,
- přípravě dotačních a rozvojových projektů.