

Oponentský posudek k bakalářské práci

Název práce: Zavádění standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory Kolečovice

Jméno autorky práce: Alena Milerová

Vedoucí práce: PaedDr. Marie Vorlová

Oponent práce: Mgr. Iva Poláčková

Práce je zaměřena na zavádění standardů kvality sociálních služeb v domově pro seniory. Téma je zvoleno vhodně, neboť tato problematika je stále aktuální a živá. Je rozdělena do šesti kapitol a dále se přehledně člení do podkapitol. V celém textu je patrná dobrá práce s dostupnou literaturou.

První kapitola je historickým úvodem. Zabývá se vývojem sociální práce, pojetím sociálních služeb a definováním sociální práce. Tato část je dobře popsána a nastiňuje problematiku péče o sociálně potřebné, přirozeně tak uvozuje další kapitolu.

Kapitola č. 2 teoreticky popisuje standardy kvality sociálních služeb. Zabývá se jejich vznikem, strukturou a popisem jednotlivých standardů. Jako vhodně zvolené hodnotím rozdělení standardů podle toho, kdo je zpracovává a také jejich rozdělení podle povahy.

Ve třetí kapitole autorka zmiňuje tzv. druhové standardy, o kterých se již několik let hovoří jako o doplnění „národních“ standardů kvality sociálních služeb.

Čtvrtá kapitola se zabývá kontrolou dodržování kvality sociálních služeb. Autorka zmiňuje kontrolu interní a externí a rozdíl mezi nimi. Tato část je však velmi strohá, jedná se pouze o krátký popis. Tato problematika by si zasloužila větší pozornost, ačkoli inspekce kvality nejsou primárně předmětem této práce. Toto by bylo zajímavé popsat i z toho důvodu, že se autorka v kapitole č. 5 rozepisuje o úskalích spojených se zaváděním standardů.

Obsahem páté kapitoly je samotný proces zavádění standardů v konkrétním domově pro seniory. Tato kapitola je velmi přehledně popsána. Seznamuje s historií a účelem objektu a plynule přechází do současnosti. V podkapitolách najdeme poslání domova, výčet toho, co organizace poskytuje, jaká je cílová skupina (zde by bylo dobré pro lepší představu uvést, jakou věkovou strukturu uživatelé tvoří), dále jsou zde popsány cíle a zásady poskytované služby. Zajímavou a podnětnou část tvoří podkapitola s definováním úskalí, na která narážela (naráží) organizace při zavádění standardů.

Praktickou část tvoří výzkum metodou dotazníkového sběru dat realizovaný v jednotlivých zařízeních. Zde bych měla připomínku (ač autorka měla jistě dobré úmysly) s dělením na jednotlivé domovy a závěry uskutečněné z rozhovorů. Není zřejmé, v jakém složení byli pracovníci z každého domova. Ačkoli je uveden počet dotazovaných k jednotlivým pracovištím, není kvantifikováno, o jaké počty z daných pracovních pozic jde. To pak může vést ke zkresleným závěrům (konkrétně se jedná o „Bližší pohledy na situaci...“ – viz str. 43, 44).

Velmi dobře autorka okomentovala možné situace, které by mohly vést ke zkreslení vyhodnocovaných údajů. Plusem této práce je obrazová dokumentace uvedená v příloze, ze které je patrná alespoň část pozitivního vývoje sociálních služeb směrem k respektování potřeb uživatele.

Práce jako celek působí kompaktně. Přehledným způsobem seznamuje se stále aktuálním tématem, kterým zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe bezesporu je. Zdařilá (a přínosná i pro ostatní organizace, poskytující sociální služby stejné cílové skupině), je praktická část práce. Otázkou k obhajobě by mohly být inspekce. Setkala se

autorka s inspekcí v praxi? Jedním z témat její práce je popis úskalí spojených se zaváděním standardů. Bylo by proto zajímavé pohovořit, jak se s těmito úskalími vypořádává organizace a zda pracovníci v souvislosti s tím narážejí na negativní postoje ze strany inspektorů kvality.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem doporučuji tuto bakalářskou práci k obhajobě a po úspěšném obhájení navrhuji hodnocení velmi dobře (B).

V Praze dne 12. 8. 2009

Mgr. Iva Poláčková