

Posudek bakalářské práce

Zavádění standardů kvality sociálních služeb v Domově pro seniory Kolečovice

Alena Milerová

Autorka si pro bakalářskou práci zvolila aktuální problematiku zavádění standardů kvality v sociálních službách. Zaměřila se na procedurální standardy a za cíl si stanovila popsat proces jejich zavádění v konkrétním zařízení a také zjistit vztah a postoje pracovníků. Vycházela z vlastní praxe sociálního pracovníka a průvodce kvalitou sociálních služeb v Domově pro seniory Kolečovice.

V teoretické části bakalářské práce autorka shrnula vývoj sociální práce, seznámila s aktuální definicí a pojetím sociálních služeb. Podrobněji se věnovala standardům kvality sociálních služeb, vysvětlila jejich smysl, strukturu a seznámila s jejich obsahem. Zmínila také tzv. druhové standardy a způsoby kontroly kvality sociálních služeb.

Praktickou část práce tvoří dvě stěžejní kapitoly „Proces zavádění standardů kvality v Domově pro seniory Kolečovice“ a „Vztah a postoje zaměstnanců ke standardům“. Domov pro seniory autorka představila obvyklými údaji o zřizovateli, poslání, cílech a cílové skupině uživatelů, podrobněji se rozepsala o historii objektu, tak aby vytvořila představu o podmínkách, v kterých se služba realizuje.

Při popisování procesu zavádění standardů kvality se zaměřila zejména na úskalí, která bylo a je potřeba překonávat. Těžkosti s naplněním kritérií jednotlivých standardů souvisely např. s prostorovými podmínkami, s vymezením cílové skupiny uživatelů a jeho respektování, s jednáním s klienty s problémy v komunikaci atd. .

Vztah a postoje zaměstnanců ke standardům zjišťovala autorka mimo své „domovské zařízení“. S cílem zajistit objektivní odpovědi se obrátila s dotazníkovým šetřením na pracovníky v přímé péči v zařízeních, která také poskytují pobytové služby pro seniory ale v jiném kraji. Průběh dotazníkového šetření autorka upřesňuje v rámci vyhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky v dotazníku. Získané údaje zpracovala v tabulkách a doplnila komentáři, poukázala také na nejasnosti, které se vyskytly při vyhodnocování odpovědí, v některých případech proto využila ještě telefonické ověření a dovysvětlení odpovědí. Kromě nejasností poukázala také na některé „překvapující“ výsledky, např. v souvislosti s nabídkou vzdělávacích akcí pro sociální pracovníky či identifikace sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Předkládaná bakalářská práce je přehledně uspořádaná, pečlivě zpracovaná, splňuje formální náležitosti. Autorka prokázala velmi dobrou úroveň teoretických znalostí, zúročila praktické zkušenosti. Témata a otázky, které klade v praktické části by zasluhovaly hlubší odůvodnění a vysvětlení vzájemných souvislostí. Např. proč se autorka zajímá o názory a postoje pracovníků ke standardům kvality soc. služeb, proč pokládá za důležité to, jak se podílí řadoví a vedoucí pracovníci na tvorbě a formulaci standardů v organizaci. Očekávám, že odpovědi zazní v rámci obhajoby.

Bakalářskou práci doporučuji obhajobě a navrhuji hodnocení B – velmi dobře.

PaedDr. Marie Vorlová