

Posudek vedoucího diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Zvyšování kvality sociální služby domova pro seniory v Karviné**

Jméno studenta: Bc. Rostislav Mrlina, DiS.

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Ingrid Štegmannová, Ph.D.

Datum: 12. září 2013

Tématem diplomové práce Rostislava Mrliny je kvalita sociální služby v konkrétním pobytovém zařízení pro seniory. Autor práce působí v pozici vedoucího pro kvalitu a sociální práci a kvalitu péče o klienty chápe jako cyklický proces, kterému musí být v organizaci věnována neustálá pozornost. Výsledky práce mají vyústit v nastavení programu pro zvyšování kvality. Jako předpoklad pro další práci s kvalitou péče v organizaci autor práce stanovil potřebu nejprve zjistit, jak vnímají poskytování sociální služby v domově pro seniory sami pracovníci (zda je v souladu s posláním a cíli organizace) a jak se toto vnímání promítá do jejich postojů a chování ke klientům. Z této perspektivy také stanovuje cíle práce, které jsou rozsáhlé, ale které se určitým způsobem podařilo zúžit a z větší části naplnit.

Teoretická část je v návaznosti na zvolené téma zaměřena především na vymezení problematiky kvality (včetně standardů kvality sociálních služeb a dalších metod měření kvality) a kvality života včetně kapitoly ohledně přístupu zaměřeného na člověka. S ohledem na praktickou část práce a formulaci výzkumné otázky je stěžejní kapitola 2.4 Zvyšování kvality poskytované služby. Ačkoliv jsou témata teoretické části vhodně vybrána, jejich literární zpracování je slabší stránkou práce. Autor se sice snaží o propojování a návaznost jednotlivých kapitol, chybí však jejich shrnutí a kritické zhodnocení. Malá je tvořivá práce s textem, absentují vlastní názory, autor nesděluje, co z uvedených pasáží textu dále vzhledem k tématu vyplývá. V textu se nevyskytují závažné gramatické chyby, práce však obsahuje množství chyb menších (překlepy, chybějící písmenka) a potřebovala by vyladit zejména stylisticky (opakování některých skutečností, místy neobratné formulace apod.).

Slabší stránkou je také práce s odkazovým aparátem. V seznamu literatury chybí některé stěžejní publikace, na které je v textu odkazováno (Haškovcová, 2010 – s. 12, 15, 16, 17 a 26); Havrdová, 2010 – s. 21 a 23; Rogers, 1998 – s. 26). Na některých místech v textu jsou uvozovky, přestože nejde o přímou citaci, v části textu je tomu naopak. Také odkazy na literaturu přímo v textu neodpovídají v některých případech formě, v jaké jsou uvedeny v seznamu literatury (a lze je tedy obtížně dohledat).

Výzkumná část práce je celkově zdařilejší, popisuje průběh a výsledky výzkumu a obsahuje také návrh metodiky programu zvyšování kvality v organizaci. Pro naplnění cíle práce autor vhodně zvolil kvalitativní výzkumné metody, konkrétně techniku nezúčastněného pozorování, focus group a studium dokumentů, které sloužilo k analýze osobních cílů uživatelů stanovených v procesu individuálního plánování služby. Nicméně i zde je nutno zmínit pár připomínek.

Nezúčastněného pozorování bylo využito pro zkoumání, jak se pracovníci přímé péče chovají ke klientům ve vybraných situacích, které byly z hlediska kritérií dodržování standardů kvality označeny za rizikové. Pozorování byly sice podrobeny jen vybrané činnosti po omezený čas, bylo však dobře zacíleno a přineslo podněty ke zlepšení. Takto lze však postihnout vnější atributy chování pracovníků, méně však již jejich postoje. V metodice programu pro zvyšování kvality je jeden bod věnován přímo doporučení vedoucím pracovníkům s touto technikou pracovat, nicméně podmínky v praxi budou jiné než v případě

výzkumu, jelikož již nepůjde o skryté pozorování. Focus group byla zvolena pro zjištění vnímání poskytování sociální služby pracovníky s ohledem na poslání a zásady organizace. Byly zrealizovány celkem 3 ohniskové skupiny, výzkumný soubor tvořili dle autora zaměstnanci ze všech úseků přímé péče. Zde vznikl velmi podrobný a bohatý materiál, který však dle mého názoru nebyl úplně využit při interpretaci výsledků výzkumu, např. co se týká podložení tvrzení citacemi.

Celkově v závěrečných pasážích výzkumné části schází autorova reflexe výzkumu z hlediska etického (zvláště u techniky pozorování), ale například i ve vztahu k vlastní osobě jako aktivního účastníka focus group (rozdíly v rolích apod.), také popis úskalí výzkumu a jeho limitů je zmíněn jen okrajově. V tomto ohledu také směřuje k autorovi také můj podnět k obhajobě.

Na závěr ještě stručná dílčí zpětná vazba k metodickému pokynu programu zvyšování kvality, který také ještě bude muset být propracován. Doporučuji více integrovat výsledky zjištění do navrženého programu zvyšování kvality – především zkonkretizovat okruhy pro zjišťování spokojenosti uživatelů v kontextu výstupů z pozorování i focus group, rozpracovat je podobným způsobem jako pro pracovníky včetně otázek, co by změnili, kdyby mohli, co konkrétně se jim v dané oblasti líbí a nelíbí, nebo co jim vyloženě vadí.

Jako vedoucí práce jsem mohla sledovat v průběhu jejího zpracování výraznější pokrok jak ve struktuře, tak obsahu práce, přes snahu zapracovat připomínky ale celkově diplomová práce vyznívá ne zcela dotaženým dojmem. Rostislav Mrlina však prokázal reálnou snahu o zvyšování kvality poskytované služby, a především naplňování individuálních potřeb klientů domova pro seniory v praxi.

S ohledem na celkové připomínky doporučuji práci k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm **dobře**.

Doplňující podnět k obhajobě: zhodnoťte etické aspekty výzkumu vzhledem ke své roli výzkumníka a popište úskalí provedeného výzkumu a jeho limity.

V Praze dne 12. září 2013
Ingrid Štegmannová