

Posudek vedoucí diplomové práce

Magisterský program KŘS UK FHS v Praze

Název práce:	Dopady působení sociální služby na klienty chráněného bydlení
Jméno studenta:	Marcela Radová
Posudek vypracovala:	Lada Furmaníková
Datum:	28. 8. 2018

Hlavním cílem předložené diplomové práce je „zjistit, jaké jsou dopady působení sociální služby na klienty v chráněném bydlení, a dále organizaci poskytující tuto službu, podat návrhy ke zvýšení efektivity služby ve smyslu naplňování cílů, které by měly být v souladu s požadavky Zákona o sociálních službách“. Tento cíl koresponduje s odborným zaměřením a praxí autorky. Cíl byl naplněn jen ve velmi omezené míře, a to jednak v důsledku redukce dopadů služby na dílčí aspekty, ke kterému došlo až v průběhu zpracovávání práce, jednak v důsledku neadekvátně stanovené metodologie šetření. Ráda bych v této souvislosti uvedla, že zpracování empirické části se mnou nebylo vůbec konzultováno. Téma práce, které mohlo mít ambice popsat, co s klientem „udělá“ pobyt ve službě chráněného bydlení (např. zda, čím a v jaké míře je způsobena závislost klienta na službě nebo konkrétních pracovnících, zda hraje nějakou roli skutečnost, že součástí služby je poskytnutí ubytování, nebo zda neexistují nějaké parametry služby, které klientovi neumožňují rozvoj jeho dovedností).

Teoretická část práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol: lidé s postižením, sociální služby, chráněné bydlení a evaluace v sociálních službách. V této části není vždy využita relevantní a aktuální zdroje, velmi zřídka je využita zahraniční literatura. Přestože jsem na to upozorňovala již při konzultacích k práci, autorka to nereflektovala, pouze doplnila, proč literaturu využívá. Tato vysvětlení však někdy působí až absurdně (např. autorka uvádí: „Zavádění standardů kvality v organizaci může usnadnit publikace vydaná Ministerstvem práce a sociálních věcí *Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe* (Čermáková K.; Johnová M., 2002). Dalo by se namítat, že publikace je zastaralá, neboť byla zpracována ještě před účinností zákona o sociálních službách, avšak dodnes může poskytovatelům sociálních služeb pomáhat při zavádění Standardů kvality do praxe.“, přestože jsem jí upozornila na existenci novějšího materiálu z roku 2007, který v práci vůbec nezmiňuje). Stěžejní je poslední kapitola teoretické části zaměřená na evaluaci, která by však zasloužila lepší rozpracování a využití zahraničních zdrojů.

Teoretická část je spíše souhrnem základní literatury a legislativy, autorka zdroje nijak neproblematizuje a nenahlíží je kriticky. Text jen výjimečně obsahuje vlastní názory autorky, a to i na místech, která by polemiku zasluhovala (např. kapitola o chráněném bydlení).

Empirická část má velmi nejasný koncept, který není na jejím začátku objasněn

Empirická část je uvedena příliš rozsáhlou kapitolou popisující organizaci a službu, ve které je šetření realizováno (celkově cca 17 stran). Cílem šetření bylo „zjistit, jaké jsou dopady působení sociální služby chráněné

bydlení na klienty v chráněném bydlení". K tomuto cíli si autorka stanovila „hypotézu“, že „u 80% klientů chráněného bydlení, kteří čerpají službu déle než 5 let, došlo ke snížení rozsahu poskytovaných služeb“, a analyzuje proto zejména úkony péče poskytnuté klientům. Tuto redukci a zároveň přístup k řešení cíle autorka nijak neobjasňuje. Neproblematické ani skutečnost, že snížení rozsahu služby nemusí být dopadem služby ve smyslu rozvoje dovedností a v důsledku toho samostatnosti klientů, ale může být důsledkem např. změny strategie organizace k poskytování služby jako takové nebo k jejímu vykazování, nebo se může rozsah naopak navyšovat s novými potřebami klienta, které dříve neměl a objevily se až v důsledku nového způsobu života.

Kapitulu o metodologii (7.2) považuji za nedostatečně objasňující používané přístupy a postupy. Autorka uvádí, že v práci kombinuje kvantitativní a kvalitativní přístup, i když si již předtím stanovila „hypotézu“, tj. předpokládá kvantitativní způsoby práce s daty. Není tedy jasné, jak a proč využívá přístup kvalitativní, resp. teprve ve shrnutí výstupů šetření (kap. 7.5.2) se dozvídáme, že chtěla doplnit „kvantitativní data o rozsahu poskytované péče daty tzv. měkkými pro posouzení dalších faktorů ovlivňujících změny, ke kterým u klientů docházelo“. V kapitole je pak poněkud nepřehledně popisuje jak způsoby analýzy, tak zdroje dat a techniky, přičemž neobjasňuje, jakým konkrétním způsobem bude postupovat při práci s daty a proč. Částečně jsou některé postupy popsány v kap. 7.5 Vlastní výzkumné šetření – analýza dopadu, kde však není ujasněno, jak se některé zjišťované „kvalitativní údaje“ vztahují k cíli šetření. Výzkumný vzorek tvoří 12 klientů služby chráněného bydlení, kteří využívají službu více než 5 let, a respondentkami jsou také tři pracovnice služby.

Vlastní výsledky jsou prezentovány ve dvanácti podkapitolách, v nichž jsou vždy uvedeny informace o klientovi a popis vykazované péče za dobu využívání služby. Informace o klientovi jsou často podrobné a popisující dílčí aspekty jeho osobní historie, ovšem z pohledu vztahu k centrálnímu tématu je možné je považovat buď za irelevantní, nebo se autorce nepodařilo objasnit, co jimi chce doložit („...Po nějaké době (od ledna 2015) klient přestal rodinu navštěvovat. Asistentka se klienta ptala, proč už za sestrou a švagrem nechodí, ale on k tomu řekl pouze to, že byl u nich na silvestra, a že mu švagr nadával. Ani ze strany rodiny nedocházelo ke kontaktování klienta. Švagr se omezil pouze na komunikaci se sociální pracovnící, a to pouze ve věcech týkajících se výkonu opatrovnictví a dávek pro osoby se zdravotním postižením....“). Stejně tak jsou kapitoly doplněny o citace, u nichž také není vždy jasné, jak se vztahují k tématu dopadů, nebo rozsahu služby („... no my sme se ze začátku báli, jestli to partnerství je jako oboustranný, jestli nejde o zneužívání, pretože od začátku, co goz9 ve službě máme, tak sme řešili různý tyyyy ty formy zneužívání třeba přes peníze, okrádání klienta a taak. Navíc von prišiel z ústavu, kde byli jenom chlapi, že jó a tam to bylo asi běžný. On neumí říkat „ne“.... Tak sme na to měli i tu supervizi s tim Júnem, ten měl s goz9 rozhovor a z toho vyplynulo, že on je ve vztahu dobrovolně, tak že seee jako nemusíme bát...“). Analýza vykazované péče přináší alespoň základní přehled o vývoji rozsahu podpory, kterou klient čerpal (počty hodin v jednotlivých oblastech podpory). Autorka však přináší pouze přehled a některá zjištění nijak nekomentuje a nerozpracovává (např. výrazný nárůst podpory některým klientům v roce 2011). V textu jde nalézt stopy témat, která by byla pro daný cíl zajímavá a zasluhovala by další rozbor a to i ve vztahu k tomu, jak je služba organizací poskytována (např. informace, že rozsah poskytované péče se může měnit v závislosti na tom, v jakém bytě a s kým klient bydlí).

Výsledky autorka shrnuje tak, že „u 50% klientů chráněného bydlení, kteří čerpají službu déle než 5 let, došlo ke snížení rozsahu poskytovaných služeb.“. V úvodu ke shrnutí také uvádí, že jsou pro porozumění výstupům důležité faktory ovlivňující výsledek poskytované služby. Tyto faktory však nijak souhrnně nepojmenovává a nevysvětluje jejich vliv na klienty.

Překvapivě pak následuje kapitola o dalším výzkumném šetření, ve kterém autorka provádí evaluaci procesu individuálního plánování v organizaci. Autorka uvádí, že důvodem je podání návrhů ke zvýšení efektivity služby ve smyslu naplňování cílů. Návrhy tak nakonec nevycházejí z výzkumného šetření o dopadech chráněného bydlení, ale z analýzy procesu individuálního plánování ve službě. Kapitola obsahuje popis metodologie za využití fokusní skupiny a výsledky šetření, které obsahují především citace jednotlivých respondentů. Závěrem jsou podány návrhy, které by sice podle mého názoru mohly přispět ke zlepšení kvality individuálního plánování, ovšem není objasněno, jak souvisí s dopady služby na klienty (autorka se zřejmě domnívá, že zlepšením individuálního plánování dojde ke snížení podpory klientům za současného zlepšení jejich dovedností).

Autorka využívá menší množství odborné literatury, dobře cituje (vyjma elektronických zdrojů), její text je oddělen od textu citovaného, i když citace jsou uváděny až po skončení věty (za tečkou). V textu je horší orientace vlivem absence stránkování. V textu jsou občasné gramatické chyby (zejm. čárky ve větách).

Nedoporučuji práci k obhajobě.

Navrhovaný stupeň klasifikace: 4

Vypracovala PhDr. Mgr. Lada Furmaníková, Ph.D. dne 31. 8. 2018