

Oponentský posudek

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Dopady působení sociální služby na klienty chráněného bydlení**

Jméno studenta: Bc. Marcela Radová

Zaměření studia: Řízení

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

Datum: 7. září 2018

Téma a cíl práce

V úvodu své diplomové práce autorka uvádí, že tématem její diplomové práce je působení služby chráněného bydlení na cílovou skupinu osob s mentálním postižením u konkrétního poskytovatele sociální služby. Jelikož je dlouholetou zaměstnankyní zkoumané organizace, je možno kladně hodnotit zájem o zjištění dopadů služby na klienty, což si stanovila jako hlavní cíl práce. Dopadem přitom rozumí změnu rozsahu poskytované péče klientům v průběhu času, což se dále ukazuje jako problematické, jelikož jde o výraznou redukci cíle oproti schválenému projektu diplomové práce, jak uvádím níže. Druhým stanoveným cílem je předložit vedení organizace návrhy na zvýšení efektivity služby s ohledem na cíle organizace. Ještě specifičtěji je hlavní cíl práce definován v abstraktu, a to jako „zodpovězení otázky, zda u vybraného vzorku respondentů, který zahrnuje 12 klientů, kteří službu chráněného bydlení využívají nejdéle, došlo ke snížení rozsahu poskytované péče“.

V projektu diplomové práce je hlavním cílem zjistit, jaké jsou dopady působení sociální služby na klienty v chráněném bydlení a v této souvislosti předložit návrhy na zvýšení efektivity služby, přičemž se autorka zároveň zavázala provést komparaci reálných dopadů služby na klienty s očekávanými dopady deklarovanými v podobě cílů organizace. *Dle projektu měla být provedena komplexní analýza, na základě které mělo být definováno, jaké jsou očekávané dopady působení sociální služby na klienty, se kterými by bylo možno porovnat faktické dopady působení služby. Dále měly být analyzovány osobní cíle jednotlivých klientů ve vztahu ke zpracovaným individuálním plánům, k jakým konkrétním změnám došlo a jakým způsobem. Komparaci těchto dat s interními dokumenty organizace mělo být docíleno zjištění, jaké dopady mají přístupy, strategie a způsoby práce v organizaci na klienty služby. Výstupy provedené komparace měly vést k návrhu na zvýšení efektivity poskytované služby chráněného bydlení.* Autorka zúžila zjištění dopadů působení služby na klienty na porovnání rozsahu poskytované péče klientům v čase a návrhy na zvýšení efektivity nejsou provázány na vyhodnocení dopadů působení služby na klienty. Tím došlo k výraznému posunu a značnému zjednodušení původních parametrů stanovených v projektu diplomové práce. Tato skutečnost, kterou autorka v práci nijak nevysvětluje, negativně ovlivňuje naplnění původně stanovených cílů práce.

Struktura a obsah práce

Diplomová práce se člení na část teoretickou a aplikační, přičemž v první části se autorka věnuje teoretickému vymezení pojmů a témat souvisejících s předloženou prací. K této části mám následující připomínky:

Z obecného hlediska má autorka problém s odkazováním a vůbec prací s literaturou (tomuto se podrobněji budu věnovat v další části věnované formálním náležitostem práce). Konkrétní

připomínky směřují k nedostatečnému vymezení základních pojmů a konceptů – např. v první kapitole nazvané Lidé s postižením jsou uvedeny jen dvě obecné definice, autorka se zde vůbec nevěnuje problematice lidí s mentálním postižením a jeho specifikům, tedy cílové skupině, na kterou se ve své práci zaměřuje; u vymezení služby chráněné bydlení autorka nereflakuje základní rozdíl mezi pobytovou službou chráněné bydlení a terénní službou podpora samostatného bydlení (viz kapitola 3.1.). Název kapitoly 3.3. Zastoupení služby chráněné bydlení v ČR je zavádějící, neboť místo informace o rozložení těchto služeb v rámci územních jednotek, jako jsou např. kraje nebo obce s rozšířenou působností, obsahuje kapitola graf s počty klientů vybraných typů služeb v letech 2007 – 2016, přičemž tyto údaje nejsou odpovídajícím způsobem interpretovány. V teoretické části zcela chybí vymezení pojmu efektivita poskytované služby, přitom jedním z cílů práce je podat organizaci náměty na její zvýšení.

Empirická část obsahuje podrobný popis organizace, kde stěžejními jsou části pojednávající o cílech služby chráněné bydlení a popis procesu individuálního plánování v organizaci, doplněný o grafické znázornění. Následuje popis dvou výzkumných šetření – kapitola 7. Evaluace dopadu působení služby na klienty chráněného bydlení a 8. Evaluace procesu individuálního plánování v organizaci. V rámci evaluace dopadu došlo k již výše miněné redukci původního zkoumání na změnu rozsahu poskytované péče u klientů v průběhu poskytované služby. Data byla získána ze systému vykazování poskytovaných úkonů a u každého klienta zpracována do samostatné tabulky. Takto zpracovaný přehled o rozsahu poskytované péče u klientů v jednotlivých letech lze považovat za přínosný, nelze z něj však přímo usuzovat na dopady poskytované služby na klienty, jelikož je zde mnoho faktorů, které ovlivňují rozsah poskytovaných služeb. Hodnoty v jednotlivých letech kolísaly např. v závislosti na tom, s kým klienti bydleli, na jejich zdravotním stavu apod. Číselné údaje byly sice doplněny dílčími informacemi získanými z dokumentace klientů a rozhovorů se třemi respondentkami, které s klienty pracují, o způsobu provedení těchto rozhovorů a o následné analýze a kritériích výběru takto získaných dat pro použití ve výzkumu autorka blíže nereferuje. Z hlediska hodnocení reálných dopadů služby by tak spíše mělo smysl provést analýzu naplňování individuálních plánů klientů společně se zjištěním, jak oni sami vnímají posun ve kvalitě svého života za dobu poskytování sociální služby. Informace o počtu hodin využívané péče by pak mohla být zajímavou a cennou doplňující informací.

Z hlediska využití metodologie jsou tedy postupy autorky nejasné a v některých případech i sporné, kdy při využití kvalitativních výzkumných technik (dle projektu měl být proveden evaluační kvalitativní výzkum) stanovuje hypotézy, které jsou vlastní kvantitativnímu výzkumu, a to i v případě druhého šetření, které je prováděna evaluace procesu individuálního plánování technikou focus group.

Z hlediska obsahu absentuje diplomová práce pojednání o etické reflexi výzkumu, ve které by se autorka vypořádala nejen se svou vlastní rolí výzkumníka a dlouholeté zaměstnankyně zkoumané organizace, ale především s tím, jak byla ošetřena anonymizace dat a práce s výsledky výzkumu včetně souhlasu s použitím dat v rámci diplomové práce. Přestože jsou klienti označeni číselným kódem, je v práci uvedeno mnoho indikátorů, které by dohromady mohly vést k identifikaci konkrétních osob (pohlaví, rok narození, adresa, popis specifické životní situace, dokonce ve dvou případech je uvedeno i jejich jméno, i když jde o přejatý text z dříve provedené a publikované kvalitativní studie v rámci transformačních procesů).

Formální náležitosti

Diplomová práce autorky vykazuje nedostatky i z hlediska formálních náležitostí. Strany nejsou číslovány, a tak se v textu obtížně orientuje. Je zde větší množství pravopisných chyb, zejména v teoretické části (např. hned několikrát v Úvodu, kapitolách 3.3., 4.1., 5.2., podkapitole 5.2.1.), některé nepřesnosti (např. pod tabulkou č. 13 v podkapitole 7.5.1.5.

je uvedeno, že klientce je poskytována každodenní péče v rozsahu 48 hodin, z tabulky vyplývá, že jde o celkový počet hodin poskytované péče za týden) nebo údaje v souhrnné tabulce č. 20, kde je chybně uvedeno označení srovnatelnosti roků pro vyhodnocení rozsahu poskytované služby. U respondentů s čísly 9033, 9034, 9036 a 9040 je uveden pro srovnání jako relevantní rok 2014, zažlucen je však rok 2011 (kromě 9040, kde je to skutečně rok 2014), což komplikuje samotnou interpretaci dat v tabulce.

Odkazování je rovněž slabší stránkou práce s textem, zejména jde o problém sekundárního citování, ale i jiné, např. uplatňování dvojího systému odkazování (jednak v závorce za textem, jednak v poznámce pod čarou). V kapitolách 5.2. a 5.2.1. je uveden jen za textem v závorce jen Clarke, ale v seznamu literatury jsou dva autoři (Clarke a Dawson); Hora zde uvedený 2x (a rovněž v podkapitole 5.2.1. a kapitole 5.3) chybí zcela v přehledu literatury, taktéž Kahánková. Dále Frechtling, kterého autorka uvádí v citaci z knihy Hory – jde o nesprávně uvedenou sekundární citaci, přičemž těchto případů jsem zaznamenala více. Jen ve dvou případech je uvedena sekundární citace správně, a to v podkapitole 5.3.1. (viz Patton 2002 in Kahánková, 2007: 209 a Logan, Roys 2001 in Kahánková, 2007: 209), samotná Kahánková ale není v přehledu literatury uvedena.

Závěr

S ohledem na vše výše uvedené nezbyvá než konstatovat, že autorka nenaplnila kritéria pro splnění nároků kladených na zpracování diplomových prací. Diplomovou práci proto navrhuji klasifikovat stupněm 4 a nedoporučuji k obhajobě.

V Praze dne 7. září 2018

Ingrid Štegmannová