

Oponentský posudek diplomové práce Bc. Drahoslavy Mikšovské

ZAVÁDĚNÍ PERSONÁLNÍCH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE V ZAŘÍZENÍ ZVONEČEK

FHS UK Praha, 2007

Autorka práce se zabývá velmi aktuálním tématem, kterým je implementace Standardů kvality sociálních služeb – naplňováním, v současné době, již zákonného požadavku na úroveň poskytovaných sociálních služeb. Z tohoto pohledu považuji za přínosné, že studentka identifikovala „příklad dobré praxe v naplňování personálních standardů kvality sociálních služeb“. Text neobsahuje sice popis způsobů, jak kritéria standardů splňovat, ale na základě kladného hodnocení zařízení se čtenáři, zejména pak jiní poskytovatelé, dozví o sociální službě, která si plněním standardů „uměla poradit“. Výměnu zkušeností s jinými poskytovateli formou publikování a pořádání seminářů, pak autorka navrhuje jako jedeny ze způsobů, které mohou pomoci zvyšovat kvalitu sledované organizace.

Formální zpracování diplomové práce odpovídá předepsaným požadavkům. Pouze projekt diplomové práce není podepsaný autorkou a školitelem. Obsah práce je logicky strukturovaný a úplný. V textu jsou používány přímé citace i odkazy na literaturu. I když se práce zabývá problematikou konkrétního zařízení v České republice, přesto autorka neopomněla použít i internetové zahraniční zdroje. Z formálně věcného hlediska bych autorce doporučila více dbát na používanou terminologii, např. „standardy kvality sociálních služeb“ není to samé jako „standardy sociální péče“ apod.

V teoretické části se práce zaměřuje na historický vývoj sociální pomoci a péče v širším kontextu sociální politiky. Autorka dobře zachytila hlavní důležité vývojové fáze a vlivy na pojetí sociálních služeb, ale méně se věnovala propojení informací - některé kapitoly jsou vloženy bez kontextu např. kap. 2.6 Evropská sociální charta.

Pro čtenáře znalé zákona o sociálních službách jsou zajímavé kapitoly, které jeho určité části hodnotí, ale pro čtenáře „nezasvěcené“ bych doporučila zařazovat i (zákonná) fakta např. kap. 5 Sociální pracovník – není zřejmé proč je v práci popisován a proč nejsou zmíněny i další pracovníci v sociálních službách, zejména pak ti, kteří jsou v přímé péči s klienty a kteří zpracovávali dotazníky.

Není překázkou, že ve své praktické části práce autorka ověřovala znění standardů kvality sociálních služeb z dubna 2002, ale za nedostatek považuji, že v textu není zmíněno, že od 1.1. 2007 jsou v účinnosti standardy, které jsou přílohou prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách a kde právě personální standardy dostaly od původní verze změn. I když se standardy kvality sociálních služeb staly zákonnou povinností pro poskytovatele, nezměnily nic na své filosofii a pozitivně hodnotím i jejich doplnění o autorčin výklad v kap. 6.1.

Část metodologie je velmi pěkně popsána a jak vyplývá z organizace výzkumu, všechny metody byly řádně uplatněny. Výsledky dotazníkového šetření u pracovníků v přímé péči jsou zpracovány přehledně a skutečně vedou k odpovědím na předem formulované hypotézy. Zda zvolená metoda dotazníku skutečně vede

k nastavenému cíli „zjistit uplatňování standardů v praxi“, navrhuji jako diskuzní téma při obhajobě diplomové práce – např. otázky: Jaká vidí studentka rizika v hodnocení kvality zařízení dotazníkovou formou? Jaké jiné metody by se daly použít pro hodnocení? Zda je z jejího pohledu okruh dotazovaných (ředitelka a pracovníci) dostatečný pro výpověď o kvalitě služby?

Doporučuji diplomovou práci k obhajobě, jelikož splnila formální požadavky a obsahově naplňuje formulované cíle již projektu práce. Vzhledem k výše zmíněným nedostatkům ji hodnotím jako velmi dobrou.

V Praze dne 15. června 2007

Mgr. Kristýna Čermáková,
referentka odboru sociálních služeb MPSV ČR,
doktorandka veřejné a sociální politiky FSV UK Praha