

Posudek k bakalářské práci Standard kvality č. 2: Práva uživatelů sociálních služeb

UK ETF, obor Pastorační a sociální práce, září 2017

Autorka: Lucie Řepová

Vedoucí práce: Petr Jandajsek, Th.D.

Počet stran: 55

Cílem bakalářské práce Lucie Řepové je „poukázat na problémy, které standardy kvality ve svém konceptu poskytovatelům a uživatelům způsobují“ (s. 8). Zaměřuje se na standard č. 2, který se věnuje právům uživatelů služeb. Téma je pro autorku profesně významné, protože se sama pohybuje v oblasti sociálních služeb. Je si tak dobře vědomá napětí, ke kterým dochází u poskytovatelů služeb, mají-li dodržovat lidsko-právní legislativu v institucionálním prostředí, které to bezvýhradně neumožňuje.

Struktura práce je přehledná a sleduje cíl práce. V první části se autorka věnuje historii zavádění standardů kvality sociálních služeb, a to na pozadí přijatého zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky. Druhá část tematizuje samotný standard 2. Autorka představí nejen koncept lidských práv, ze kterého standard druhý vychází, ale také některá konkrétní práva vztahovaná k uživatelům sociálních služeb. Jádro práce tvoří části třetí a čtvrtá, které jednak shrnují typické problémy v nedodržování druhého standardu, a dále kriticky ukazují praxi inspekce kvality sociálních služeb.

Autorka zjistila, že v sociálních službách se nejčastěji porušuje právo na soukromí, dále právo na osobní a rodinný život, právo svobodně se rozhodovat a právo na přiměřené riziko. Ohledně inspekcí volá autorka po lečjakých změnách. Lze polemizovat s tím, zda vyšší četnost kontrol u pobytových služeb je diskriminační (osobně se domnívám, že nikoli, protože existuje rozumný předpoklad, že vyšší míra závislosti člověka na službě zvyšuje riziko porušování práv při jejím poskytování). Ponechává-li ale inspekce, jak uvádí autorka, poskytovatele v nejistotě, zda standardy naplňují správně, popř. nepocítuje-li poskytovatel od inspektorů dostatečnou podporu a porozumění, pak je volání autorky po více partnerském přístupu zřejmě oprávněné. V celé diskusi ovšem postrádám její ukotvení v teorii a profesi sociální práce (absence alespoň zmínek o sociální práci v bakalářské práci je příznačná a odráží legislativní a zřejmě i reálný stav sociálních služeb, kdy se nechápe sociální práce jako východisko, ale pouze jako funkce či nástroj sociálních služeb).

Oceňuji, že studentka představuje problematiku poměrně věcně. Opírá se o relevantní zdroje. Kvalitu práce ovšem snižuje značný počet formálních nedostatků. Jedná se o gramatické chyby, nejednotné uvádění titulů u osob, neúplné odkazy pod čarou (kuriozitou je odkaz č. 53, který směřuje na pevný disk nějakého počítače, zřejmě značky ACER), některé grafické chyby. Úvodní anotace nemá charakter anotace. Zákon a vyhláška nejsou citovány přímo, ale ze sekundární literatury.

Věcné výhrady mám k formulaci „vzniká právo na vzdělání ...“ (s. 29). Vzniknout může právní nárok, nikoli lidské právo, pokud náleží člověku jako takovému. Nešikovné jsou zevšeobecnující výrazy v Závěru: „Zaměstnanci i vedení se vždy snaží poskytovat službu tak, aby ... každé zařízení se snaží své služby poskytovat vždy v souladu ...“ (s. 51-2). Souhlasím, že dobrou vůli a kvalitní práci máme vždy předpokládat, ale nemůžeme je předem obecně potvrzovat.

Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnotit za C-D – v závislosti na obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1) Autorka vhodně upozorňuje, že řeč o lidských právech v sociální práci se téměř výhradně zaměřuje na klienty (s. 50). Jaká jsou tedy podle ní práva sociálních pracovníků a čím by měla být podpořena?
- 2) Autorka uvádí, že standardy nepopisují to, co potřebují poskytovatelé, a ti jsou tak oproti uživateli znevýhodněni (s. 50). Jak by šlo konkretizovat tuto námitku a v čem může být zavádějící?

Petr Jandejsek
2. září 2017