

Posudek diplomové práce UK FHS

Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Název práce: **Zavedení procesu individuálního plánování průběhu sociální služby v domově pro seniory**

autorka práce: Bc. Martina Procházková

rok ukončení studia: 2011

vedoucí práce: Zuzana Havrdová

zaměření studia: Řízení

Zvolené téma má v současné době mimořádný význam. Jak autorka na str.8 říká: „individualizace služeb v domovech pro seniory je velmi důležitá, neboť zde uživatelé jsou na službě závislí v základních životních oblastech a poskytovatel má nad nimi značnou moc. Aktuálními jsou zde témata dodržování lidských práv, míra soukromí, možnost svobodně se rozhodovat, individuálně si přizpůsobit režim dne, trávit podle svého volný čas a mít co nejvíce svůj vlastní život ve svých rukou.“ V zavádění standardů kvality je téma individualizace v pobytových zařízeních pro seniory jednou z nejobtížnějších oblastí, na které se v současné době láme úspěch či neúspěch reformy sociálních služeb. Pro studenty řízení, kteří pracují v této oblasti, jde o výzvu, na kterou jsou v průběhu studia z různých hledisek a v různých předmětech systematicky připravováni. Jak budou schopni své získané poznatky a dovednosti v praxi použít je posléze již na nich.

Práce Martiny Procházkové ukazuje, že se autorce podařilo velmi úspěšně integrovat poznatky ze studia a implementovat je skutečně zdařile jak do své řídicí praxe v roli metodika sociálních služeb v domově pro seniory, zavádějícího standardy do zařízení, tak při využití jednoduchých evaluačních a monitorovacích technik pro podporu a nasměrování rozvoje pracovníků. Využila přitom poznatků ze sociální politiky, diagnostiky organizace, kvality, strategického a operačního řízení, potřeb uživatele, metod výzkumu, dílny komunikace i supervize a podařilo se jí díky této zkušenosti proniknout hlouběji do jejich principů i hodnot. Za neméně úspěšné lze považovat i přiblížení celého procesu v předloženém textu.

Teoretickou část práce autorka rozdělila do pěti kapitol, aby stručně obsáhla celou řadu souvisejících témat. K nim patří např. vývoj postavení starého člověka v rodině, vývoj služeb pro seniory, vývoj přístupů k otázce kvality v soc. službách, standardy kvality sociálních služeb, změny, které přinesl zákon o soc. službách v r.2007. Za velmi cennou lze považovat pátou kapitolu, v níž se autorka zaměřuje na různé aspekty individuálního plánování průběhu sociální služby. Rozpracovala zde zakotvení individuálního plánování

v legislativě České republiky, podmínky a principy individuálního plánování, povinnosti poskytovatele a požadavky na metodiku. Dále se věnovala tématu lidských potřeb ve stáří, na které má sociální služba reagovat a dalším sociálně-psychologickým souvislostem, které musí pracovník v procesu individuálního plánování zohlednit. Ve výběru a zpracování těchto témat se projeví již vlastní odborné zkušenosti autorky. Tato kapitola se může stát užitečným zdrojem pro pracovníky, kteří se na individuální plánování připravují.

Další části práce přibližují organizaci, v níž došlo k implementaci individuálního plánování a popisují celý postup, zvládnutý na vysoké odborné úrovni. Proces zahájila autorka analýzou organizace zaměřenou ke zvolenému tématu. Na ni navázala vytvořeným a prodiskutovaným plánem přípravy a realizace procesu zavádění standardu č.5, který obsahuje jednotlivé kroky k jeho zavedení a nástroje k jeho průběhu, včetně analýzy rizik, analýzy držitelů moci (tzv.stakeholderů), analýzy silového pole pro zavedení změny atd.. Po té získala grantové zdroje na jeho realizaci a za podpory externích vzdělavatelů a supervizorů pomáhala plán realizovat. Současně průběh monitorovala z pozice metodika a výzkumníka, což přineslo jisté důsledky, které v práci reflektuje.

Výzkumně sledovala jaké dopady měl implementovaný proces na spokojenost uživatelů v souvislosti s poskytovanými službami (kvantitativním výzkumem), a jaké zkušenosti měli angažovaní pracovníci v průběhu této změny (kvalitativním výzkumem). Práce je završena návrhem komplexní metodiky procesu individuálního plánování v organizaci (příloha 5).

Práce je velmi obsažná a důkladně zpracovaná. Autorka správně pracuje s vhodně vybranými prameny. Podařilo se jí obsažné téma, které má mnoho rovin (historickou, sociálně-politickou, profesní, manažerskou, psychologickou, andragogickou) sevřít do přiměřeného počtu stran textu, aniž by jej zploštila. Práce tak představuje užitečný zdroj pro pracovníky, kteří řeší podobné téma. Za nejcennější lze považovat živé zachycení procesu učení zdravotních a sociálních pracovníků při zavádění individuálního plánování kvalitativním výzkumem. Lze si jistě představit i jiné způsoby jak přistoupit „k fenomenologické studii“, avšak autorčin přístup odpovídá možnostem, které studium na této katedře v oblasti zvládnutí výzkumných metod nabízí a autorka z něj vytěžila zajímavé, ilustrativní a pro další vývoj organizace cenné postřehy. Tyto postřehy by mohly dobře posloužit podle nás i v jiných zařízeních pro seniory, které mají popsany proces před sebou.

Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím ji jako výbornou.