

# Oponentský posudek diplomové práce

## Magisterský program RS UK FHS v Praze

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

**Jméno studenta:** Bc. Martina Procházková

**Zaměření studia:** Řízení

**Vypracovala:** Mgr. Ingrid Štegmannová

**Datum:** 12. ledna 2011

---

### **Téma a cíl práce:**

Diplomová práce je věnována aktuálnímu tématu v oblasti sociálních služeb – individuálnímu plánování s uživateli. Z praxe vyplývá, že právě zavedení tohoto standardu kvality bývá pro poskytovatele obtížné. Ze své dlouhodobé praxe také autorka čerpala základní inspiraci pro zpracování daného tématu v diplomové práci.

Cílem práce bylo seznámit čtenáře se základními změnami v sociálních službách v České republice v souvislosti s přijetím nové legislativy a popsat zkušenosti pracovníků se zavedením procesu individuálního plánování do domova pro seniory a jeho dopady na spokojenost uživatelů.

Je třeba konstatovat, že studentka vhodně zvolila jak téma, tak cíl práce, který se jí podařilo naplnit.

### **Struktura a obsah práce:**

Práce je členěna na dvě části – teoretickou a empirickou.

Prvních 40 stran práce je věnováno tématům, mapujícím vývoj sociálního systému i současnou platnou legislativu ČR, problematiku kvality sociálních služeb s důrazem na individuální plánování průběhu sociální služby. U některých stěžejních teoretických kapitol (2.1, 3.1, 3.3, 4.3) bych uvítala, kdyby autorka poskytla do dané problematiky hlubší vhled a rovněž uvedla patřičné souvislosti (např. u modelů kvality odkazuje čtenáře na přílohu č. 1, kde jsou jednotlivé modely popsány, ale v příslušné kapitole 1.7 již není uvedeno, jak konkrétně tyto komerční systémy řízení kvality ovlivnily tvorbu standardů kvality sociálních služeb). Velmi cenným materiálem je dle mého názoru návrh metodiky individuálního plánování, uvedený v příloze č. 5. Ke své vlastní škodě na něj autorka v práci příliš neupozorňuje, ani přímo v příslušné kapitole 5.4 neodkazuje.

Následuje obsahově rozsáhlejší empirická část. Nejprve jsou poskytnuty informace o konkrétním mapovaném zařízení a poté jsou postupně uvedeny jednotlivé části výzkumu (napřed kvalitativní, dále kvantitativní).

Struktura i obsah diplomové práce se v zásadě odvíjejí od vytýčených cílů. Celkový rozsah (113 stran bez příloh) zcela odpovídá kladeným požadavkům.

### **Metody výzkumu:**

Zvolenými technikami zkoumání byly individuální rozhovory a pozorování v případě kvalitativního výzkumu a dotazníkové šetření v části kvantitativního výzkumu. S ohledem na cíl práce autorka zvolila vhodně i použité metody. Kombinace rozhovorů a pozorování, uskutečněných navíc ve třech časových fázích (na počátku, v průběhu a na závěr zavádění individuálního plánování v organizaci), umožnilo poměrně dobře zmapovat situaci a zachytit vývoj zkušeností jednotlivých kategorií pracovníků s ohledem na proces vzdělávání včetně

supervize vzdělávacího kurzu. Autorka také dokázala výborně vystihnout kategorie, s ohledem na které interpretovala výsledky zkoumání.

Formou dotazníkového šetření, které bylo u vybraných uživatelů služby provedeno jak před zahájením procesu individuálního plánování, tak v jeho průběhu, se autorce podařilo alespoň trochu nahlédnout, zda individuální plánování přispívá k větší spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou. Tomuto tématu bych doporučila věnovat se v návazném zkoumání.

### **Formální náležitosti, grafická a jazyková úprava:**

Z hlediska formálních náležitostí je potřeba upozornit na chybějící projekt diplomové práce, který měl být dle požadavků součástí příloh.

Po jazykové stránce lze práci hodnotit jako standardní. Je škoda, že autorka v teoretické části práce nezachytila pár překlepů a gramatických chyb (např. v abstraktu, dále na s. 10 nebo s. 36). Ohledně citování bych upozornila na uvádění jména pouze jednoho autora, ačkoliv v seznamu použité literatury jsou uvedeni autoři dva nebo více (např. na s. 18 nebo 24).

Naopak grafické a stylistické zpracování výstupů z výzkumu lze hodnotit velice kladně. Interpretace výsledků jak kvalitativního, tak kvantitativního výzkumu je zpracována přehledně, srozumitelně a čtivě a je velkou přidanou hodnotou práce.

### **Celkové zhodnocení:**

Vlastní přínos autorky, opřený o její dlouholetou praktickou zkušenost s daným tématem, se naplno projevil zejména ve výzkumné části práce, kde vhodně zvolila jak metody, tak způsob zpracování výsledků a jejich interpretaci. Výstupy kvalitativního výzkumu zohlednila autorka při zpracování komplexní metodiky individuálního plánování, kterou lze považovat za velký praktický přínos diplomové práce (ačkoliv její zpracování nebylo primárním cílem). V teoretické části práce byly shledány některé nedostatky, které již byly komentovány výše.

Předložená diplomová práce splňuje stanovené požadavky. **Doporučuji** ji proto k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm **velmi dobře**.

### **Doplňující otázky a podněty k obhajobě:**

- 1) Na s. 13 píšete, že „klíčovým procesem změny systému sociálních služeb u pobytových zařízení byl proces deinstitucionalizace“. Popište výhody a možné problémy procesu deinstitucionalizace vzhledem k individuálnímu plánování.
- 2) V kap. 5.1 na s. 30-31 porovnáváte současné a předchozí znění standardu č. 5 s konstatováním, že „nejde o podstatné rozdíly, pouze o jednotlivé složky plánování“. Na jaký konkrétní aspekt je kladen důraz v současném znění standardu?
- 3) Jak ovlivnily komerční systémy řízení kvality tvorbu standardů kvality sociálních služeb? Které principy, formulované v rámci těchto systémů, považujete za zásadní pro oblast sociálních a zdravotních služeb?

V Praze dne 12. ledna 2011



Ingrid Štegmannová