

Hodnocení oponenta diplomové práce

Název diplomové práce: **Komunikační proces mezi zaměstnanci v přímé péči v domově sociální péče v návaznosti na standardy kvality sociálních služeb: analýza stavu a zavedení změn ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců**
Autorka práce: **Bc. Tereza Medková**

Cílem práce (str. 88) je vytvořit novou strukturu multidisciplinární porady (MDP) zaměstnanců nejmenovaného domova sociální péče a zavést změnu do praxe. Autorka při psaní diplomové práce vycházela z předpokladu (str. 88), že zvýšením efektivity MDP a zvýšením množství vyměněných informací na MDP dojde také ke zvýšení kvality péče o uživatele tří, v domově poskytovaných, sociálních služeb.

Ke splnění stanoveného cíle Bc. Tereza Medková členila práci obvyklým způsobem. Struktura teoretické části doznala, proti původnímu záměru (str. 88), jistých změn. Ve finálním výsledku tvoří teoretickou část 4 podkapitoly, které se týkají obecné komunikace a komunikace v organizacích (str. 11 – 21), fungování týmů v organizacích (str. 22 – 32), porad (str. 33 – 36) a standardů kvality sociální péče (str. 37- 38). K napsání práce diplomantka využila 43 převážně česky psaných zdrojů. Některé prameny, např. Bělohávek (2008) však mezi nimi mají četnější zastoupení. Z rozsahu jednotlivých podkapitol je patrná jistá nevyváženost. Podkapitola týkající se tematiky pracovních porad by navíc logičtěji zapadala do podkapitoly zabývající se organizační komunikací. Ve druhé podkapitole si autorka dá práci s tím, aby čtenáři nejdříve vysvětlila rozdíl mezi týmem a skupinou, aby následně (str. 27 – 28) pracovala s těmito pojmy jako se synonymy. Na některých místech (např. str. 33) autorka nejspíše nevědomky opouští formu diplomové práce a přebírá formu referátu, což se děje ve chvílích, kdy se snaží čtenáře informovat o myšlenkách, které různí autoři zachycují ve svých dílech. Teoretická část však trpí i dalšími neduhy formálního charakteru. K těm nejzávažnějším bych zařadil: občasnou nesrozumitelnost textu (str. 10 *pokusím se detekovat zasazení komunikačního procesu do standardů kvality soc. péče ...*), překlepy a pravopisné chyby (str. 59).

Klíčovou částí diplomové práce je však zjevně její praktická část. Téma MDP je výsledkem diagnostiky domova sociálních služeb provedené v srpnu 2011. Rozsah popisu diagnostiky (10 stran), včetně jejích výstupů považují, vzhledem k účelu diplomové práce, za neúměrný, zvláště když se autorka v práci omlouvá za její nedokonalost (str. 39). Kontrast v popisech použitých metodologií (srov. str. 49 a str. 59 – 62) dokládá diplomantčin profesní růst v oblasti sociálního výzkumu a považují jej za silnou stránku diplomové práce. Ve vymezení hlavního tématu a cíle (str. 57 – 58) je pak zřejmé, že autorka byla nucena slevit ze své počáteční ambice a rezignovat tak, na naplnění záměru, který uvedla v projektu diplomové práce. I když toto rozhodnutí není v textu dostatečně

reflektováno ani zdůvodněno, z podoby použitých metod a nástrojů sběru dat je zřejmé, že se diplomantka na základě vlastního pozorování a vedených rozhovorů soustředila především na reflexi kvality MDP. Na základě výsledků svého šetření pak společně s dalšími čtyřmi spolupracovníky sestavila metodika MDP, když i ta ve výsledné podobě vykazuje rysy nedokončení (str. 78).

V závěru práce (str. 80) Bc. Tereza Medková vyslovuje přesvědčení, že se na MDP schází místo skupiny tým, když toto konstatování opírá o vlastní zkušenost a výstupy z porad. Je škoda, že autorka čtenáři neumožňuje na základě předložených důkazů dojít k témuž tvrzení. Za velmi problematické pak považují závěrečné konstatování (str. 81), že k práci multidisciplinárního týmu ve zdravotnictví a sociálních službách diplomantka nenašla téměř žádnou odbornou literaturu. Je škoda, že při rešeršní práci autorka nenarazila na autory, jako jsou Michalík (2011), Novosad (2000), Švestková (2005) nebo Jankovský (2011), kteří se tomuto tématu ve svých pracích také věnují.

Otázka k obhajobě diplomové práce:

- a) Navrhněte, jak by bylo možné ověřit, zda zavedením nové metodiky MDP došlo ke zvýšení jejich efektivity a k zvýšení množství vyměněných informací.
- b) Zdůvodněte, proč nedoporučujete, aby MDP vedli klíčoví pracovníci?

Prohlašuji, že diplomová práce, Komunikační proces mezi zaměstnanci v přímé péči v domově sociální péče v návaznosti na standardy kvality sociálních služeb: analýza stavu a zavedení změn ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců, splňuje nezbytné požadavky a klasifikuji ji stupněm velmi dobře - dobře.

V Praze 1. října 2012

Hodnocení zpracoval: Mgr. Petr Vrzáček