



POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Typ posudku: posudek oponenta práce

Autorka práce: Bc. Nikola Vydrová

Název práce: Vliv Standardů kvality sociálních služeb na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v domovech pro seniory

Autor posudku: Mgr. Kristýna Mlejnková, Ph.D.

Studentka diplomové práce si vytyčila za **cíl ověřit hypotézu**, že „přijetí/implementace Standardů kvality sociálních služeb má přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb ve vybraných domovech pro seniory“. K závěru chtěla dojít prostřednictvím analýzy kvality života seniorů a analýzy poskytovaných služeb ve vybraných domovech seniorů, což zmiňuje z počátku práce na s. 2. Struktura práce dále pokračuje vymezením pojmů, popisem současného stavu tématu, popisem problému práce, teoretickými východisky, použitými metodami vlastního šetření, výsledky výzkumu včetně komparace a závěry.

Byť má práce logickou **strukturu, obsahy** jednotlivých kapitol na sebe vždy nenavazují a texty někdy nekorespondují s názvem kapitoly např. na s. 16 -17 v kapitole 3.2.4 Podmínky poskytování je obsahem pouze výčet povinností poskytovatelů z § 88 zákona č. 108/2006 Sb., nikoliv dalších důležitých podmínek podle tohoto zákona. Dále je bez souvislosti přidaná informace o počtech pobytových služeb, která by se věcně hodila do kapitoly předchozí 3.2.3 Poskytovatelé. Práce čtenáři často neobjasňuje, proč je sdělení ve vztahu k tématu vloženo např. důvody rozsáhlého rozboru stárnutí populace v 5ti kapitolách na s. 9 -13 nebo třeba informace o vzdělávání a ESF projektech na s. 21 nebo vložený výčet zásad zákona o sociálních službách na s. 15.

Z věcného hlediska oceňuji snahu studentky o aktuální sběr informací zejména v kapitole 3, jelikož vím, že není lehké získat např. sdělení o inspekcích sociálních služeb, které na přelomu roku navíc prošly systémovou změnou. V případě, že jsou však použity informace z internetu, bylo by vhodné, aby byl čtenář upozorněn, že se nejedná o „obecně platné“ informace (např. ze zákona, z metodiky inspekcí MPSV), ale pouze o praxi některých z kontrolních úřadů (zavádějící sdělení jsou v kap. 2.5 na s. 8 nebo v kap. 3.3.4 na str. 29 - 32). V práci je poměrně obsáhlé množství informací, které občas bohužel ubírají na jejich kvalitě. Např. není pravda, že oprávnění poskytovatele o registraci garantuje, že jsou ve službě dodržována lidská práva a důstojnost (viz s. 17). Jindy jsou uváděné informace rozporuplné. Např. na s. 9 je uvedeno, že v politice sociálních služeb se mělo jednat nejen o počtu lůžek v domovech, ale také o zajištění takových možností, aby staří lidé mohli zůstat ve svém přirozeném prostředí versus tvrzení na s. 13, že se mělo zřídít tolik míst v domovech senior, kolik jich jen demografické stárnutí naší republiky bude vyžadovat.

Teoretické přístupy jsou zvoleny opravdu zajímavé, takové, které se obvykle ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb nevztahují (na s. 44 - 47): koncept řadové byrokracie, teorie „zlatého pravidla“, teorie sociální konstrukce reality. Studentka je výborně propojila s realitou života v domovech seniorů. Tento život také pak zkoumala z pohledu praktického a použila k tomu **metody** analýzy sekundárních sběrů dat a primárního sběru dat v zařízeních sociálních služeb, které byly ochotny spolupracovat. Uvedených **zdrojů** je v práci dostatek, zejména pak informací z internetových stránek. Celé odkazy včetně data citace nejsou úplně uvedeny pod čarou, ale ve



zdrojích ano. S odbornou literaturou studentka pracovala zejména v teoretické části a dále pak využila odborných výzkumných zpráva analýz.

Výzkumná část práce je zpracována studentkou velmi pečlivě. Šetření proběhlo různou formou dotazování ve 4 domovech seniorů a celkem u 203 respondentů. Jako zásadní nedostatek však spatřuji nevysvětlení, proč studentka zvolila právě tyto dotazy. Přehled sekcí otázek na s. 54 – 55 nikterak nezmiňuje jejich vztah ke kvalitě služeb v domově, ke kvalitě života seniorů, ke standardům kvality sociálních služeb, což jsou základní okruhy, které si studentka v úvodu práce vymezuje sledovat. Vyhodnocení sesbíraných dat je rozděleno u jednotlivých služeb podle četnosti odpovědí Likertovy škály a podle této škály v jednotlivých sekcích dotazů. V této souvislosti si dovoluji předložit zpochybnění vhodnosti škály k některým formulovaným dotazům a jejich význam pro kvalitu služby. Např. otázka „Vyhovuje Vám automatické strhávání částek za léky z kapesného?“ Předpokládá se, že odpověď ANO je pozitivní, že vypovídá o kvalitní službě. Ve skutečnosti ale i odpověď NE, může být výpovědí „o správně kvalitní“ službě, protože lidem nabízí i jiné možnosti než automatické strhávání peněz. Výsledky provedené komparace vyhodnocují spokojenost klientů a jsou zejména statistickými s nepřilíš zdůvodněným vztahem k vymezené kvalitě služeb.

Jako **silné stránky** práce hodnotím teoretické koncepty a provádění šetření v domovech pro seniory. **Slabé části** práce spatřuji v argumentačně nepodložené konstrukci vztahu mezi kvalitou poskytovaných služeb prostřednictvím hodnocenou naplňováním Standardů kvality sociálních služeb a hodnocenou spokojeností klientů v domovech seniorů. Studentka se nevěnuje řádnému vysvětlení obsahu pojmu kvalita, která je bez vztažných měřítek neutrálním pojmem. V části Vymezení pojmů v kapitole Kvalita sociálních služeb není řečeno, co se za dobrou kvalitu v sociálních službách považuje (s. 6) a v kapitole Standardy kvality sociálních služeb se nedozvíme, k čemu se standardy kvality vztahují a jaký mají význam a jak jsou inspekci hodnoceny (s. 7 – 8). V pojmech práce zcela chybí objasnění významu spokojenosti klientů domovů seniorů, s čímž studentka ve výzkumném šetření a v závěrech práce nejvíce operuje.

Nabízí se zásadní diskuzní otázka k obhajobě práce, k polemice s vyvrácením hypotézy, že Standardy kvality sociálních služeb nemají přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb, zdůvodněné tím, že jejich zavedení se neodráží v hodnocení spokojenosti uživatelů (s. 77). Jak by se studentka vypořádala s názorem, že hodnocení poskytovaných služeb podle spokojenosti klientů je významným parametrem, ale není však zdaleka jediným měřítkem pro poskytování odborné a bezpečné služby? V profesionální sociální službě probíhají procesy, které nejsou uživatelům přímo známy např. metodiky pro práci různých zaměstnanců s různými klienty v různých situacích. Senior domova takovou úroveň služby nehodnotit. Jak se studentka postaví k tomu, že sociální služby proto, aby byly sociálními službami, musí směřovat k určitým cílům a naplňováním zákonných principů, které mohou být klientům někdy až nepřijemné? Senior domova je tudíž nikdy neohodnotí pozitivně. Např. zásada aktivizace seniorů, podpora jejich samostatnosti versus v dotazníku studentky zmiňovaný kiosky v areálu. Ze zákona je poskytovatel povinen vytvářet příležitosti k sociálnímu začlenění, a je tedy podle inspekce správné, aby klienti v maximální míře využívali běžného obchodu, nikoliv kiosku v areálu. Opačný pohled však mají sami seniori obvykle proto, že to je pro ně pohodlné a nevědomky se tak stávají nepřiměřeně závislími na poskytovaných službách. Dotaz na hodnocení kiosku je tedy mnohem složitější, než jen spokojenost podle Likertovy škály. A tak by se daly uvádět příklady další. A tvrzení uvedené na s. 75, že standardy sami o sobě napřímo spokojenost klientů neovlivňují, má pak úplně jiné důvody a určité ne negativní význam.



Zajímavou úvahou v závěru je pak postoj k financování zavádění standardů kvality. Připustí-li však studentka, že kvalita služeb není jen spokojený klient, ale i třeba spokojený a erudovaný zaměstnanec, pak musí též připustit, že není plýtváním finančních prostředků, pokud se investují např. do naplnění vzdělávacích plánů pracovníků, což je jedno z kritérií standardů kvality, aby mohli poskytnout seniorům v domovech příjemnou a odbornou péči.

**Z výše uvedených důvodů doporučuji práci přijmout k obhajobě
a hodnotit ji známkou „dobře“.**

Datum: 18. 6. 2012

Podpis: