



## POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Typ posudku:** posudek oponentky

**Autorka práce:** Bc. Veronika Jindrová

**Konzultantka práce:** Mgr. Ing. Olga Angelovská

**Název práce:** Inspekce kvality sociálních služeb

**Autor posudku:** Mgr. Kamila Vlčková

### 1) Aktuálnost tématu

Autorka se v diplomové práci zaměřila na kontrolu kvality sociálních služeb, zejména pak na roli inspektorů a poskytovatelů. Sociálních služby prošly v ČR od roku 1989 významnými změnami, které vyvrcholily zavedením standardů kvality sociálních služeb v roce 2007. Prověření funkčnosti tohoto relativně mladého systému je tedy relevantním tématem pro diplomovou práci.

### 2) Cíle práce, výzkumné otázky a jejich naplnění

Hlavní cílem práce je: „zhodnotit pozici inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb procesu inspekce a navrhnout doporučení pro zlepšení procesu inspekce sociálních služeb.“ (s. 14)

Výzkumnou otázku autorka formulovala následovně: „Je proces inspekce kvality sociálních služeb efektivní a účelový nástroj ke zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb?“ (s. 14)

Protože si autorka nestanovila žádná evaluační kritéria (co se skrývá pod „efektivním a účelovým nástrojem“?), obtížně hledala odpověď na stanovenou výzkumnou otázku. Dle mého názoru se jí nakonec podařilo identifikovat některá problémová místa současného systému hodnocení kvality sociálních služeb, a to zejména z pohledu inspektorů sociálních služeb. Posouzení efektivity a účelnosti celého procesu inspekce však nebylo v práci nakonec realizováno.

### 3) Propracování a aplikace teoretických východisek a přístupů

Autorka se v diplomové práci nejdříve věnuje historii sociálních služeb (kapitola 1.), v níž přibližuje jejich vývoj v ČR od roku 1989. Z tohoto důvodu bych navrhovala přejmenovat kapitola z „Historie sociálních služeb“ na „Vývoj sociálních služeb v ČR po roce 1989“, aby lépe korespondoval název s obsahem.

V 2. kapitole se autorka zabývá současnou problematikou sociálních služeb, přičemž vymezuje nízkou kvalitu poskytovaných sociálních služeb jako veřejně-politický problém a v příloze č. 1 a 2 nabízí grafický přehled příčin a důsledků nedostatečné kvality sociálních služeb. Pozitivně hodnotím tuto autorčinu snahu o pečlivé vymezení problému, s nímž souvisí i jeho strukturace do 4 problematických oblastí.

Teoretická východiska jsou zpracována ve 4. kapitole a konkrétně jde o princip subsidiarity, teorii důvěry, teorii vládních a tržních selhání, teorii informační asymetrie a teorii byrokracie. Míra jejich propracování je poměrně nízká (autorka pracovala s minimem zdrojů), stejně jako rozsah jejich aplikace.

Kapitola 5. je věnována standardům kvality sociálních služeb – jejich legislativě, rozdělení a hodnocení.

Kapitola 6. popisuje projekt *Značka kvality*, který je zaměřen na zvyšování kvality domovů pro seniory a v budoucnu by mohl být rozšířen i na další typy sociálních služeb.

Následující 7. kapitola vymezuje sociální management – uvádí důvody pro jeho zavádění do



sociálních služeb a různé modely pro hodnocení kvality sociálních služeb.

Poslední teoretická kapitola (8) podrobně popisuje cíle a proces inspekce sociálních služeb.

Teoretická část diplomové práce obsahuje množství různých kapitol, které jsou většinou bohužel zpracovány poměrně povrchně a popisně. Kapitoly ke *Značce kvality* (6) a sociálnímu managementu (7) jsou sice pro zkoumané téma relevantní, nepodařilo se je však propojit se zbytkem práce a nakonec se tak jeví jako pouhé „výkřiky do tmy“.

#### 4) Metodologie

Autorka si zvolila kvantitativní přístup: „*ke zmapování problematických oblastí inspekcí kvality sociálních služeb (...)*.“ (s. 34) Rozhodla se pro dotazníkové šetření (rozeslání emailem), protože: „*při průběhu pilotní sondy bylo zjištěno, že respondenti váhali s odpověďmi na některé otázky.*“ (s. 34) Autorka tedy nejprve provedla pilotní sondu, jíž se účastnili 2 inspektori kvality sociálních služeb z Libereckého kraje. Z kapitoly 9.2 (Průběh pilotní sondy) není zřejmé, jak přesně sonda probíhala. Zdá se ale, že autorka dotazovala oba inspektory zároveň (něco na způsob focus group) a žádala je o vyjádření k jednotlivým problematickým oblastem sociálních služeb. Jelikož inspektori odpovídali *váhavě*, autorka následně vytvořila dotazník: „*který byl rozeslán elektronickou poštou, aby se zajistila co nejvyšší anonymita.*“ (s. 34) Nesouhlasím s tímto postupem, ani s rozhodnutím pro kvantitativní design a to zejména ze dvou důvodů:

- 1) Argument pro kvantitativní design jsou slabé – inspektori mohli odpovídat *váhavě*, protože před sebou nechtěli otevřeně odpovídat.
- 2) Kvantitativní design je vhodný pro zkoumání velkých skupin, pro velká množství dat, pro zobecnění na celou populaci. Autorka sice oslovila 2095 poskytovatelů a inspektorů sociálních služeb, ale nakonec bylo vyplněno jen 79 dotazníků (57 poskytovatelů a 22 inspektorů). Reprezentativnost výzkumu je tedy velmi nízká.

Jak jsem již zmínila, autorka provedla dotazníkové šetření s poskytovateli a inspektory sociálních služeb. Dotazník vytvořila na základě pilotní sondy ve 2 mírně odlišných variantách – zvlášť pro poskytovatele a zvlášť pro inspektory. Toto rozdělení dále respektovala i při prezentaci výsledků výzkumu (kapitola 10 poskytovatelé a kapitola 11 inspektori).

Samotná prezentace výsledků z dotazníkového šetření je ryze popisná. Autorka vytvořila ke každé otázce koláčový graf, který procentuálně znázorňuje, jak respondenti odpovídali. V případě inspektorů, jichž odpovídalo jen 22, se mi to zdá velmi nevhodné.

Výsledky výzkumu autorka částečně propojuje s teoretickými východisky, zejména s teorií informační asymetrie. Především ale poukazuje na nedostatky v procesu inspekce z pohledu inspektorů i poskytovatelů.

#### 5) Využití literatury a dat

Diplomová práce využívá zejména českou literaturu, nacházím pouze jeden odkaz na zahraniční zdroj. Rozsah využití literatury je poměrně malý, práce stojí spíše na veřejně-politických dokumentech, různých metodických doporučeních a autorčiných předešlých studentských pracích, než na odborné literatuře.

Např. celá kapitola 7 (Management v sociálních službách) stojí na jednom zdroji (Janoušková, K. 2007. Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách).

#### 6) Věcné správnosti a přesvědčivosti argumentace

Autorka dle mého názoru špatně zvolila výzkumný design a výsledky jejího výzkumu tak nejsou dostatečně reprezentativní. Nicméně díky propracovanosti výzkumného nástroje (dotazníku) se autorce podařilo nasbírat data, z nichž lze vyčíst některé nedostatky v oblasti procesu inspekce.



Oproti zmíněným výhradám musím dodat, že autorka argumentuje konzistentně a v její práci je jasná snaha strukturovat problém hodnocení kvality sociálních služeb. Autorka se tématem kvality sociálních služeb zabývá dlouhodobě a podařilo se jí vytvořit kvalitní základ pro rámec této problematiky (např. Příloha 1: Příčiny nízké kvality sociálních služeb, Příloha č. 2: Důsledky nízké kvality sociálních služeb, Příloha č. 3: Analýza aktérů).

#### **7) Formální úprava a jazyková stylistika**

Formální i jazyková úroveň práce je dobrá. Autorka ve druhé části práce hojně pracovala s koláčovými grafy, což zpřehlednilo výsledky výzkumu. Kvůli povaze odpovědí (škála) se také nabízí možnost zpracování otázek po blocích.

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

Datum: 15. 6. 2014

Podpis: