



Hodnocení diplomové práce
Posudek vedoucího práce

Název práce: Inspekce kvality sociálních služeb

Autor: Bc. Veronika Jindrová

Vedoucí práce: Mgr. Ing. Olga Angelovská

Aktuálnost tématu: Autorka si vybrala pro svou práci oblast kvality sociálních služeb a zaměřila se konkrétně na inspekci kvality sociálních služeb. V důsledku novely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, došlo od ledna 2012 k výrazným změnám v oblasti inspekce sociálních služeb. Reflexe změn je aktuálním a relevantním tématem pro diplomovou práci.

Cíle práce: Cílem práce je *zhodnotit pozici inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb procesu inspekce a navrhnout doporučení pro zlepšení procesu inspekce sociálních služeb*“ (str. 14). Zejména první část cíle byla v práci naplněna, obdobně většina dílčích cílů.

Metodologie: Hlavní výzkumnou metodou je kvantitativní způsob šetření, konkrétně dotazníkové šetření. I přes malou návratnost, která se vzhledem ke zkoumané oblasti dala očekávat, měla autorka možnost zpracovat 79 dotazníků. Doplňkovou metodou byl rozhovor se dvěma respondenty, který autorka využila v pilotním šetření a který byl zdrojem informací pro následnou tvorbu dvou variant dotazníku, kdy jeden byl zaměřen na poskytovatele a druhý na inspektory. Oceňuji propracovanost dotazníku, který autorce umožnil i navzdory malé návratnosti získat řadu relevantních informací.

Obsah práce: Práce je přehledně a logicky členěna. V první kapitole se autorka stručně věnuje vývoji sociálních služeb po roce 1989 v České republice a na ní navazuje pěkně zpracovaná kapitola o současné problematice sociálních služeb, kde autorka prokazuje svou schopnost pracovat s veřejně politickými dokumenty a kde definuje stěžejní problematické oblasti. Přínosné jsou i přehledy příčin (str. 83) a důsledků (str. 84) nebo analýza aktérů (str.85). Výhrady mám ke čtvrté kapitole *Teoretické východisko*, kdy autorka vybrala relevantní teorie, ale zejména teorie důvěry (str. 16) a teorie byrokracie (str. 18) by si zasloužily detailnější zpracování. Obecně by neškodilo využití většího počtu zdrojů. Se samotnými teoriemi pak autorka v dalším textu pracuje spíše



sporadicky.

Další čtyři kapitoly jsou deskriptivního charakteru. V páté kapitole jsou definovány standardy kvality sociálních služeb, šestá kapitola se zabývá novým nástrojem pro ověření kvality, tzv. značkou kvality, sedmá kapitola představuje sociální management a osmá detailně popisuje proces inspekce. Zejména v případě sedmé kapitoly o sociálním managementu vidím nevyužitý potenciál, kdy obsah kapitoly se vysloveně nabízí k propojení s praktickou částí. Velký nedostatek spočívá v založení sedmé kapitoly pouze na jednom zdroji.

Desátá kapitola *Výzkumný soubor: poskytovatel sociálních služeb* a jedenáctá kapitola *Výzkumný soubor: inspektor sociálních služeb* představují přehlednou formou výsledky výzkumu. Jak jsem již naznačila, propojení analytické části s teoretickou značně pokulhává. Pokud však pomineme tento, byť nepřehlédnutelný, nedostatek, musíme uznat, že autorka předkládá přehledným způsobem výsledky výzkumu a že se jí podařilo identifikovat řadu problematických bodů procesu inspekce. Škoda, že autorka navzdory svým znalostem zůstává u popisného charakteru.

V závěru autorka přehledně shrnuje nejdůležitější poznatky. Postrádám zde výraznější důraz na doporučení ke zlepšení procesu inspekce kvality sociálních služeb, které nám bylo slíbeno v jednom z dílčích cílů práce.

Autorka se chopila tématu spíše popisným způsobem, přesto i vzhledem k tématu, je práce přínosná.

Formální úprava práce: Autorka v práci prokazuje stylistickou dovednost, text je správně zformátovaný a citace odpovídají normě.

Celkové hodnocení práce: I přes zmíněné výhrady je předložená práce zcela v souladu s požadavky na diplomovou práci, je vypracována na dobré úrovni. Z výše zmíněných důvodů doporučuji práci k obhajobě a navrhuji ji hodnotit jako „dobrou“ až „velmi dobrou“ v závislosti na oponentském posudku a průběhu obhajoby.

V Praze dne 15. 6. 2014

Ing. Mgr. Olga Angelovská
vedoucí práce