

Oponentský posudek diplomové práce

název práce: Faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných sociálních služeb v návaznosti na úroveň života klientek v Domově Dana

studentka: Bc. Ladislava Juříčková

magisterský obor: řízení a supervize

vedoucí práce: MUDr. Iva Holmerová, PhD

rok obhajoby: 2007

oponent: Mgr. Dana Syslová

Autorka práce si zvolila téma, které jí je blízké, z oblasti, ve které dlouhou řadu let působí a ke které má – což je mimo jakoukoli pochybnost – silný vztah, který popisuje již v Úvodu a jehož zdůrazňování se opakovaně prolíná celou prací.

Cíl diplomové práce je definován poměrně široce a ne zcela srozumitelně. Autorka shrnuje faktory ovlivňující kvalitu služeb do tří skupin a uvádí: *Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zobecnit a formulovat tyto faktory, rozvést jejich působnost a vliv na kvalitu života klientek v Domově Dana, včetně komplexu způsobu poskytování sociálních služeb tímto zařízením a ukázat, jakým způsobem, do jaké míry a v jaké formě ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb, zda je možné z pozice ředitele, řadového pracovníka, rodiče, opatrovníka, ale hlavně klienta je měnit, upravovat podle potřeb jednotlivých klientek (str. 11). Cílem výzkumu pak je podle autorky zjištění kvality nejen poskytovaných sociálních služeb, ale zejména kvality života klientek Domova Dana (str. 34), o několik stránek dále uvádí, že svou diplomovou práci koncipovala s cílem ukázat možnosti, jak ovlivnit vnitřní a vnější kvalitu života klientek Domova Dana (str. 47) a na další straně pak téma ještě rozšiřuje: v praktické části (výzkum) jsem se pokoušela zjistit potřeby klientek Domova Dana (str. 48).*

Formulace problému, jak je uvedena ve stejnojmenné podkapitole, se vztahuje spíše než k zadání diplomové práce k autorčině praxi, resp. chodu zařízení, které řídí: *... jsem formulovala problém jako snahu docílit v Domově Dana zkvalitnění komplexu sociálních služeb a najít postup, jak zlepšit život klientek v Domově Dana (str. 14).*

Následující podkapitola nese název Členění jednotlivých faktorů ovlivňujících kvalitu...; obsahuje však výčet aktivit Domova a pouze v posledním odstavci autorka zmiňuje, že faktory rozčlenila podle vlastního rozhodnutí do tří skupin, přičemž toto rozdělení sama v následujícím textu spíše zpochybňuje než vysvětluje. Další tři kapitoly popisují historicko-demografický, společensko-politický a hospodářsko-geografický faktor; některé pasáže jsou poněkud rozvláčné, bez objasnění vztahu k předmětu diplomové práce a bez jasného oddělení myšlenek autorky a citací.

Pokud jde o část výzkumnou, autorka na str. 35 uvádí, že nebyla na základě dohody s FHS přítomna rozhovoru s rodiči klientek, ale že si myslí, že by její účast neměla na jejich odpovědi vliv. S tímto jejím názorem bych si dovolila polemizovat a rovněž tak zpochybnit validitu výzkumného rozhovoru s asistentkami – vedla jej sama autorka, tj. ředitelka Domova a tedy nadřízená zmíněných asistentek, na jednu otázku dokonce sama jako první odpovídá (viz příl. 8); nelze se přeci domnívat, že tím odpovědi svých podřízených neovlivní. Stejně tak nepředpokládám, že na otázku „usilujeme v Domově o zvyšování kvality...“ nebo „jak spolupracuje vedení Domova s vámi...“ si podřízení dovolí své ředitelce odpovědět negativně, resp. že jí odpoví zcela otevřeně.

Závěrečné hodnocení výzkumu je poněkud rozbíhavé a působí spíše dojmem eseje, vedle výsledků výzkumů a jeho reflexe se zde objevují nové, dříve nezmiňované informace a autorčiny osobní úvahy, myšlenky a postoje, což sama – byť spíše nezáměrně – připouští na str. 45: *snažím se neformálně a pravdivě nabídnout svůj pohled na hodnocení přijímání a poskytování sociálních služeb v celém jejich komplexu...*

Z formálního hlediska má předkládaná diplomová práce požadovanou strukturu a zřejmě i rozsah, byť ten je obtížné posoudit, neboť na jednotlivých stránkách je rozhodně více textu než odpovídá normostraně. Autorka využívá minimum zahraniční a žádnou cizojazyčnou literaturu.

Musím také bohužel konstatovat, že u odborníka v dané oblasti, který je v řídicí pozici a jehož zařízení podle jeho názoru úspěšně zavádí standardy kvality do praxe (příl.4, str.9), mě zarazí používání pojmu „svéprávnost“ (str.23), označování klientek jako „děvčata“ (str. 44 aj.), byť sama autorka hned na další stránce píše, že jejich průměrný věk je 42 let, oslovení klientek zdvořilými formami jmen (příl. 7) i to, že klientky oslovují dobrovolníka „strejdo“ (str. 37), stejně jako skutečnost, že Domov je dvěma klientkám zároveň opatrovníkem (str. 35) a že jedna klientka jezdí s ředitelkou na chatu (str. 38). Opravdu si autorka myslí, že zařízení poskytující profesionální sociální služby může plně nahradit skutečný domov a jeho pracovníci nahradit skutečnou rodinu?

Otázka k obhajobě:

Na str. 43 autorka píše: *Co týče hodnocení kvality poskytovaných komplexních sociálních služeb v rámci prováděného výzkumu se asistentky všechny shodly na velmi dobré kvalitě poskytovaných sociálních služeb Domovem, což dokladuje mimo jiné i schválená registrace sociálních služeb, kde bylo nutné doložit odbornost asistentů. Rovněž zájem rodičů o respitní péči pro své dítě a následně o možnost umístit své dítě v Domově, je potěšujícím ukazatelem dobré kvality poskytovaných služeb.*

Já namítám:

- udělení registrace je formální akt, probíhající na základě předložené dokumentace, nikoli na základě skutečného ověření kvality služby v místě jejího poskytování, a není tedy dokladem kvality

- zájem o danou (jakoukoli) službu nemusí nutně znamenat, že je dobrá; třeba je nejbližší nebo je jediná nebo je prostě jenom míň špatná než jiné,

a prosím autorku o protiargumenty.

Hodnocení:

Rozhodně je třeba ocenit, že autorka se pokusila propojit znalosti získané během studia a svou vlastní praxí. Samotnou diplomovou práci bych však hodnotila na pomezí „dobře“ a „velmi dobře“; v případě zdárného průběhu obhajoby se ráda přikloním k lepšímu hodnocení.



V Praze dne 10. října 2007

Mgr. Dana Syslová