

Posudek vedoucího diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Podpora procesu zvyšování kvality u poskytovatele sociální služby**

Jméno studenta: Bc. Simona Zahrádková

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Ingrid Štegmannová, Ph.D.

Datum: 14. října 2012

Téma a cíl práce:

Tématem práce je zvyšování kvality poskytované služby, které Bc. Simona Zahrádková zvolila s ohledem svoji dlouhodobou zkušenost v této oblasti a reflektování znalosti situace z praxe (působení v roli ředitelky organizace a také průvodce při zavádění standardů kvality). Trochu problematické je různé formulování hlavního cíle v různých částech práce. V některých případech definuje autorka hlavní cíl jako „zvýšení kvality poskytované sociální služby“ (s. 6), „dosazení změny ve smyslu zvýšení kvality poskytované sociální služby“ (s. 19), nebo je cílem „facilitovat změnu v oblasti kvality poskytované sociální služby“ (s. 8) či „prostřednictvím akčního výzkumu podpořit proces zvýšení kvality poskytované služby“ (s. 39). Tento terminologický posun může však mít vliv na zhodnocení, zda se podařilo stanoveného cíle dosáhnout. Myslím, že na základě výsledků práce můžeme spíše usuzovat, že pomocí metody akčního výzkumu (dále jen AV) došlo k podpoře nastartování změny v organizaci směrem ke zvyšování kvality služby a že se podařilo tuto změnu facilitovat. Pro zhodnocení, zda došlo skutečně ke zvýšení kvality služby, by musela autorka zvolit jiný přístup (definovat konkrétní kritéria kvality, která by změřila před zahájením procesu a po jeho ukončení, a to se zahrnutím zkoumání spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou). Dílčí cíle práce – popsat proces AV, ověřit, zda jde o vhodný nástroj podpory organizace v procesu zvyšování kvality poskytované služby a definovat opory a překážky při zavádění změn do praxe – se dle mého názoru podařilo naplnit.

Struktura a obsah práce:

Práce je členěna na teoretickou a empirickou část. Teoretická část o rozsahu 30 stran je věnována tématům důležitým pro realizaci praktické části, rozsah a způsob zpracování některých kapitol však nepovažuji za zcela dostatečný. Např. kapitola k financování sociálních služeb se detailněji zabývá pouze redukcí úhrad ze veřejného zdravotního pojištění, a s tím související nutností redukovat počet zdravotního personálu. Velmi úzce je pojatá také kapitola ke kvalitě, kde autorka vychází v podstatě pouze z jednoho zdroje. Celá kapitola 2.5 Management změny je již zpracována podrobněji a komplexněji. Autorka se věnuje kromě definice změny také samotnému procesu a řízení změny včetně podpůrných faktorů, ale i organizační kultuře, překonání odporu proti změně a tématu řešení konfliktů.

Empirická část je věnovaná samotnému akčnímu výzkumu, který je hlavní výzkumnou metodou. Tato část práce se jeví z hlediska přehlednosti trochu komplikovanější, ale je potřeba konstatovat, že se s tím autorka dobře vypořádala. Dílčím cílem bylo totiž také popsat celý proces akčního výzkumu, kde se jeho jednotlivé fáze v některých případech překrývají a výstupy evaluace dílčích částí vstupují do dalších fází AV jako vstupy. Pro přehlednost jsou jednotlivé fáze AV včetně cílů a konkrétních použitých výzkumných technik uvedeny formou tabulky na s. 40. Přestože považuji samotný AV za poměrně zvládnutý, některé výhrady mám k dílčím výzkumným technikám: u dotazníkového šetření hovoří studentka o náhodném výběru respondentů a vzápětí uvádí, že preferuje uživatele, kteří jsou schopni komunikovat.

Eliminací skupiny uživatelů, kteří mají obtížnou schopnost komunikace, však hrozí ztráta cenných informací ohledně úrovně poskytované služby. Tuto skutečnost však autorka nikde nereflktuje. Jako problematické vidím také některé aspekty focus group (dále jen FG), která byla poměrně stěžejní ve smyslu evaluace využití metody AV i zhodnocení toho, k jakým změnám v rámci procesu došlo. Na s. 42 se uvádí, že se FG účastnili členové realizačního týmu, tedy vedoucí jednotlivých úseků. Z průběhu diskuse však vyplývá (viz doslovný přepis), že do FG nebyli zapojeni zdravotničtí pracovníci. To potvrzuje i závěr diskuse, kdy se jedna respondentka dotazuje moderátora, zda by bylo možné hovořit i s jinou skupinou zaměstnanců, než se sociálními pracovníky. Považuji rovněž za důležité upozornit na nedodržení základních pravidel – nebyl ošetřen souhlas účastníků FG se zveřejněním přepisu v rámci diplomové práce (byl dán pouze souhlas s nahráváním). Zároveň nebylo dopředu stanoveno a odsouhlaseno, jak se bude dále se záznamem z FG zacházet – kdo další jej bude mít k dispozici, případně v jaké podobě.

Formální náležitosti, grafická a jazyková úprava:

Celkový rozsah práce 88 stran bez příloh je v souladu s požadavkem, projekt diplomové práce je součástí příloh. Grafická úroveň práce je standardní. Po formální stránce se v textu místy vyskytují překlepy (např. s. 17, 22, 46), často chybí nebo jsou nesprávně využívány čárky v souvětích a formulace jsou tak někdy neobratné. Závažné hrubé chyby se však v textu nevyskytují. Některé výhrady mám k použití literatury: autorka uvádí pouze dva zahraniční tituly, ačkoliv téma nabízí bohatší využití původní zahraniční literatury; za textem v závorce uvádí v některých případech neúplné informace o zdroji (s. 10, 11 – Havrdová, 2010, správně Havrdová a kol., 2010, s. 15, 16 Mátl, 2007, správně Mátl, Jabůrková, 2007); někde chybí uvedení strany u přímých citací (např. s. 29 a 30).

Celkové zhodnocení:

Metoda akčního výzkumu není příliš často využívanou výzkumnou metodou, v tomto ohledu je tedy diplomantka určitou „průkopnicí“. Ke zpracování diplomové práce přistupovala Bc. Simona Zahrádková svědomitě a ocenění si zaslouží nasazení zvláště v závěrečné fázi jejího zpracování. Přes počáteční obtíže s uchopením tématu se jí podle mého názoru podařilo zpracovat celý proces AV tak, aby byl čtenáři srozumitelný. Vzhledem k nedostatku času však nebylo možno získat dostatečný odstup a vyvarovat se tak popsanych chyb a nedostatků, které v konečném důsledku snižují celkovou hodnotu diplomové práce. Práce však bude mít nepochybně využití v další řídicí práci autorky. Výsledky ukazují, že proces AV vzbudil u pracovníků zájem o zvyšování kvality v zařízení a že se rovněž podařilo zasadit prvky důvěry mezi pracovníky v organizaci, která je nezbytnou podmínkou pro jejich efektivní komunikaci.

Práci Bc. Simony Zahrádkové doporučuji přes uvedené výhrady k obhajobě a navrhuji ohodnotit stupněm dobře.

Doplňující otázky a podněty k obhajobě:

Vysvětlete výše popsany rozpor ohledně složení účastníků focus group.

V Praze dne 14. října 2012


Ingrid Štegmánová