

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: Role inspekce při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb v ČR

Jméno studenta: Mgr. Jana Pokorná

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Martina Procházková

Datum: 25. srpna 2015

Téma a cíl práce:

Diplomová práce je věnována tématu kvality v oblasti sociálních služeb, managementu kvality a především vlivu inspekční činnosti na formování politiky jejího zvyšování v České republice. Práce inspekčních týmů je velmi specifická a odborná činnost, která má v současné době ve zvyšování kvality cestou kontroly mimořádný význam, neboť stále prochází procesem revize a inovace.

Cílem práce bylo seznámit čtenáře s pojmem kvality, jeho specifickým zaměřením v tržním sektoru, v sociálních službách, dále také s managementem kvality, jeho přístupy a standardizovanými systémy, které lze v prostředí sociálních služeb České republiky využít. Práce Jany Pokorné ukazuje, že se autorce podařilo téma, které si vytyčila, zpracovat. Předkládá čtenáři normativní rámec inspekce a jeho dosavadní vývoj, který prošel poslední tři roky inovací a revizí z pozice metodického vedení MPSV ČR.

Na to navazuje výzkumná praktická část diplomové práce, která zodpovídá vytyčené otázky autorky a zároveň mapuje prostředí kvality služeb vybraných poskytovatelů. Autorce se podařilo, jistě i vlivem získané dlouholeté dosavadní praxe inspektorky, přiblížení inspekčního procesu v předloženém textu.

Struktura a obsah práce:

Práce je členěna na dvě části – teoretickou a empirickou.

Prvních 20 stran je věnováno pojmu kvalita, jeho specifickým zaměřením v tržním sektoru, v sociálních službách, v životě. Autorka dobře vysvětluje v teoretické části vybrané pojetí pojmu „kvalita“. Ve výkladu obsahu pojmu upozorňuje na jeho odlišnosti v komerční, v sociální sféře, uvádí jeho specifikace, především v souvislostech k pojmu „kvalita“ v sociálních službách. Okrajově se zabývá i výkladem, jak stanovit a hodnotit kvalitu, zvláště objevuje-li se ve vztahu ke kvalitě života. Čtenáři poskytuje obecný vhled do tématu kvality v rámci Evropské Unie. V kapitole 1.3 bych uvítala, kdyby autorka poskytla hlubší vhled do tématu Dobrovolného evropského rámce a uvedla vybrané souvislosti, např. s pojetím sociálních služeb, principy kvality pro sociální služby, případně metodologickými prvky pro vývoj nástrojů kvality, které lze najít v legislativě ČR, a ke kterým se inovace systému a role inspekce vztahuje.

Následně se autorka v kapitolách 1.4. – 1.6. zabývá kvalitou obsaženou ve standardech, jejichž aplikací do praxe, plněním a hodnocením by měla být kvalita služeb zvyšována. Dobře upozorňuje na to, že je to pojem mnohem širší, závislý na výsledku, struktuře organizace, organizačních procesech, které zahrnují identifikaci stávajících úrovní sledovaných oblastí, nápravu problematických oblastí a jejich zlepšování. K ucelenému vhledu do problematiky vybírá pro přehled a srovnání vybrané koncepty managementu kvality z podnikatelského prostředí, jejichž určité metody jako prostředky pro zvyšování

kvality, včetně systému sebekontroly a kontroly, jsou přenositelné do oblastí sociálních služeb.

K tématu diplomové práce autorka uceleně zpracovala legislativní základy institutu inspekcí kvality sociálních služeb a výkonu inspekční činnosti. Podařilo se jí přehledně sjednotit změny ve vývoji inspekcí, které prošly za poslední tři roky organizovanou inovací MPSV ČR. Za cennou považuji kapitolu 3.2., ve které autorka zprostředkovává čtenáři z praxe vybrané postoje, názory a postřehy na systém inspekcí, jejich smysl jako nástroje zvyšování kvality služby. Oceňuji i seznámení čtenáře s východisky a účelem projektu Inovace systému kvality sociálních služeb, s hlavními výstupy jeho Zprávy z výzkumu. U této kapitoly bych opět uvítala, kdyby autorka poskytla bližší seznámení s inkriminovanými výstupy a uvedla více souvislostí s rolí inspekce jako nástroje zvyšování kvality sociálních služeb.

Následuje obsahově poměrně stejně rozsáhlá empirická část. Jsou zde poskytnuty informace o konkrétním záměru výzkumu (Abstrakt, str. 6, Úvod, str. 8, cíl práce, str. 50), který je vzhledem k „pojetí“ diplomové práce „role inspekce“ prakticky rozpracován i o „roli standardů kvality“ jako nástroje ovlivňující politiku zvyšování kvality sociálních služeb. Ačkoliv zpracování této části výzkumu nebylo primárním cílem autorky, lze ji považovat za praktický přínos diplomové práce.

Poté autorka uvádí výzkumné otázky, které přináší do výzkumu z pohledu poskytovatele, zřizovatele sociálních služeb a tvůrce politik. Následující jednotlivé části výzkumu jsou postupně uvedeny z těchto tří rovin úhlů pohledu, data interpretována, vsazena do závěrečné diskuse.

Struktura i obsah diplomové práce se v zásadě odvíjí od vytýčených cílů. Celkový rozsah stran (112 bez příloh) zcela odpovídá kladeným požadavkům.

Metody výzkumu:

Zvolenými technikami zkoumání autorka uvedla (str. 51-52) revizi dostupné literatury (knižní publikace, profesní časopisy a webové stránky), analýzu dokumentace a případovou studii založenou na polostrukturovaných rozhovorech (zpracování dat z rozhovorů pomocí kvalitativní analýzy, která využívá principů zakotvené teorie „grounded theory“). S ohledem na cíl práce autorka zvolila vhodně i použité metody. Kombinace těchto technik uskutečněná ve třech úhlech pohledu (poskytovatel, zřizovatel, tvůrce politik) umožnila dobře zmapovat situaci a zachytit zkušenosti pracovníků a metodiků s politikou zvyšování kvality poskytovaných služeb, včetně zkušeností s inspektory a inspekční činností jako nástroje zvyšování kvality. Za zvlášť přínosné vidím výsledky výzkumu v oblasti práce s kvalitou před a po inspekci (str. 85 a dále). Autorka vhodně vystihla kategorie, s ohledem na které interpretovala výsledky zkoumání.

Ke korelaci a interpretaci dat z výzkumu v této diplomové práci používá autorka dat z „vlastního výzkumu (výsledky z inspekčních zpráv)“ např. na str. 74 (Graf č. 8), str. 81–82 (Graf č. 11), str. 98, 99. Není uvedeno z jakého vlastního zdroje cituje, parafrázuje, identifikace zdroje není uvedena v seznamu literatury.

Formální náležitosti, grafická úprava a jazyková úprava:

Z hlediska formálních náležitostí je práce dle požadavků katedry úplná.

Po jazykové stránce lze práci hodnotit jako standardní. Grafické znázornění výsledků výzkumu je uspokojivé, přehledné.

Je škoda, že autorka v teoretické části práce nezachytila pár gramatických chyb (např. v abstraktu nebo na str. 94), překlepů pojmu pracovník č. 2 na str. 79 nebo v interpretaci dat jednotlivých výzkumných otázek se odstavec výsledků otázky č. 5 (Graf č. 9) na str. 75

opakuje i na str. 84. Na str. 94–95 autorka v textu pravděpodobně cituje referující osobu, chybí označení citace.

Celkové zhodnocení:

Vlastní přínos autorky, opřený o její praktickou zkušenost s daným tématem, se naplno projevil v teoretické i výzkumné části práce, kde vhodně zvolila jak metody, tak způsob zpracování výsledků a jejich interpretaci. Výstupy výzkumu zohlednila vzhledem k vytyčenému tématu své práce nejen v oblasti vlivu inspekční činnosti při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb, ale i práce poskytovatelů při naplňování standardů kvality poskytovaných služeb.

Některé nedostatky, které byly v práci shledány byly komentovány výše.

Předložená diplomová práce splňuje požadavky. **Doporučuji** ji proto k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm **velmi dobře**.

Doplňující otázky a podněty k obhajobě:

1. Na straně 103 píšete, že: „Případový proces je obsažen i ve stávajících kritériích standardů kvality ...“. Popište příkladem, ve kterých kritériích, a jak s nimi tímto procesem inspekční tým pracuje v rámci inspekční činnosti.
2. Vyjmenujte a popište některé aktivity Dobrovolného evropského rámce pro kvalitu, ke kterým se vztahuje individuální projekt MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb.
3. Jak ovlivnily komerční systémy řízení kvality tvorbu standardů kvality sociálních služeb? Které principy, formulované v rámci těchto systémů, považujete za zásadní pro oblast inspekcí sociálních služeb?

V Praze dne: 25. srpna 2015



Martina Procházková

