

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Bc. Bedřiška Kotmelová
Název práce	Měření výkonu v sociálních službách
Autor posudku- jméno	Mgr. Petr Vrzáček
Vedoucí práce /oponent	Mgr. Petr Vrzáček
Rok obhajoby	2021
Specializace – řízení	

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Měření výkonu v sociálních službách je relevantním a vysoce aktuálním tématem, zvláště pak v post pandemické době, ve které lze očekávat zvýšenou poptávku po sociálních službách na jedné straně a škrty ve veřejných rozpočtech na straně druhé. Jedná se o akademické, odborné, ale i politické téma. Veřejnost jaks automaticky očekává, že politici ve spolupráci s úředníky dokáží nastavit systémy sociální péče tak, aby fungovaly efektivně, myšleno produkovaly očekávaný výkon za nezbytně nutnou cenu. Přeneseme-li toto očekávání do reálného prostředí, ve kterém se potkává poptávka, rozumějme potřeba a nabídka, musíme zároveň tomuto vztahu přiřadit postupy, které by umožnily výkon nejdříve definovat a následně jej také spolehlivě měřit. Současně musíme dosáhnout společenského konsensu, který bude přijatelný pro všechny zúčastněné strany: uživatele, poskytovatele, ekonomu, politika, úředníka akademika ad. Diplomová práce ukazuje, o jak obtížné, současně však společensky potřebné téma se jedná. Všimá si prostředí příspěvkových organizací, které autorka dobře zná, a detailněji pak zachycuje měření výkonu v terénní pečovatelské službě, která svým charakterem patří k preferovaným formám sociální péče o seniory.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Formulace cíle diplomové práce je dostatečně konkrétní a srozumitelná. Teprve při jeho naplňování se ukázalo, o jak obtížně splnitelný cíl se jedná. Jeho obtížnost spočívá zejména v jeho šíři. Je logické, že v průběhu psaní diplomové práce musela diplomantka přistoupit k redukci počáteční formulace. Téma měření výkonu tak směřovala do prostředí, které zná nejlépe, tedy k terénní pečovatelské službě. Jsem přesvědčen, že i tato redukce počátečního záměru má své benefity. Zvolená metodologie odhaluje způsob uvažování, definuje přístup, a současně ukazuje i jeho limity.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce je přehledně a logicky strukturována. Klíčovými tematickými pilíři jsou organizační výkon a procesy mající vazbu na jeho měření. Jedna z podkapitol teoretické části je věnována i příspěvkovým organizacím.
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních, míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomantka při psaní práce pracovala s širokým spektrem relevantních odborných zdrojů, včetně zahraničních. Vedle dominantně anglickými, mezi nimi nechybí ani rusky psaná publikace. Vyjasnění pojmů autorka věnuje velkou pozornost, když se maximálně snaží klíčové pojmy nejdříve vyjasnit, a následně je pak zakotvit v české prostředí. Diplomantka si je vědoma a opakovaně v práci zdůrazňuje, že přesné vymezení pojmů je nezbytným předpokladem

	úspěšného a smysluplného benchmarkingu, jako jednoho z klíčových procesů měření organizačního výkonu.	
5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu		a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	V prvé řadě je potřeba připomenout, že sběr dat probíhal v pandemické době. I přes tuto skutečnost dokázala diplomantka využít hned několik forem sběru dat. Vedle obsahové analýzy krajských metodik to byly rozhovory, zúčastněně pozorování transformace pečovatelské služby a analýza výstupů relevantních výzkumů. Svou pozornost pak diplomantka soustředila ke třem indikátorům, jejichž relevanci a využitelnost při měření výkonu pečovatelské služby podrobila detailnímu zkoumání. K realizaci výzkumu přistupovala citlivě, s vědomím dopadu, který mohou její zjištění na řízení pečovatelských služeb mít.	
6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu		a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Při intepretaci výsledků výzkumu diplomantka těží z velkého objemu dat, která se jí podařilo nashromáždit. Výsledky mají svoji plasticitu a autorka práce k jejich intepretaci přistupuje citlivě. U vybraných indikátorů diplomantku dominantně zajímá vztah indikátoru k zákonu o sociálních službách, tedy ke klíčové legislativní normě upravující podmínky poskytování sociálních služeb. Zároveň při interpretaci výsledků představuje omezení, která aktuálně brání většímu využití jednotlivých indikátorů v praxi, tedy i při benchmarkingu prováděném mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb.	
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce		a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Teprve plnění původně formulovaného cíle diplomové práce odhalilo obtížnost jeho dosažení. Redukci rozsahu původního cíle lze však považovat za úspěšně provedenou. Ze závěrů, ke kterým diplomantka na základě svého výzkumu dochází, je patrné, že jí leží na srdci především uživatel sociální služby, v tomto případě se jedná o seniora v domácím prostředí. Současně však k poskytování služby přistupuje velmi citlivě s hlubokou znalostí specifík, ve kterých fungují příspěvkové organizace. Závěry mají i systémový přesah. Procesy, jako jsou benchmarking nebo balanced scorecard, budou dříve nebo později do sociální soustavy zaváděny. Závěry diplomové práce mohou pomoci při plánování zavádění těchto postupů, stejně jako při přípravě jejich evaluace.	
8. Hodnocení formální stránky práce		a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce splňuje formální požadavky na ni kladené.	
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi		a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	I když se může zdát, že zavádění měření výkonu do prostřední sociálních služeb je hudbou vzdálené budoucnosti, má diplomová práce pro toto prostředí velký význam. Ten spočívá v prvé řadě v otevření tohoto tématu, ve druhé pak ve způsobu jeho zpracování. Diplomantka vychází z vlastního zájmu o zkoumané téma, který propojuje s poctivostí a hloubkou jeho zkoumání. Díky soustředění se na jednu sociální službu a jeden typ jejího poskytovatele odhaluje možnost přístupu k měření výkonu, a to včetně všech existujících omezení. Diplomová práce je výzvou pro potenciální následovníky z řad zřizovatelů příspěvkových organizací, tedy jak pro politiky, tak pro úředníky.	
10. Otázky k obhajobě	1) V návrhu indikátorů měření výkonu u pečovatelské služby akcentujete význam provozní doby a složení klientů. Zvažovala jste, jaký dopad by rozšíření pracovní doby a zvýšení podílu méně samostatných uživatelů služby mělo na zaměstnanost u	

	vámi poskytované služby? Jak by se k navrhovaným změnám stavily pečovatelky, které řídíte?
11. Celkové zhodnocení práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce se věnuje aktuálnímu a společensky významnému tématu, které detailně zpracovává a to jak na teoretické, tak na praktické úrovni. I když je redukcí počátečního záměru, lze ji považovat za velmi zdařilou a v praxi využitelnou. Práce čtenářům připomíná, kde tkví úspěšnost řídicí práce a odhaluje vazbu této činnosti na měření výkonu a na rozhodování založeném na evidenci. Ukazuje, že pojmy jako jsou výkon a jeho měření mají své opodstatnění i v prostředí sociálních služeb, a že správci těchto systémů aktuálně stojí před úkolem jejich zavedení do praxe. Úspěšné zavedení těchto procesů přinese benefit jak uživatelům služeb, tak jejich poskytovatelům. Diplomová práce na příkladu jedné konkrétní služby ukazuje, co je k zavedení měření výkonu potřeba udělat a s jakými omezeními je nutno se vypořádat. V těchto odhaleních spočívá její největší aplikační potenciál.

.....
podpis autora posouzení

Dne 27. července 2021