

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

**ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH**

Jméno autora/ky práce	Bc. Alena Holubová, DiS.
Název práce	Hodnocení kvality sociální služby z pohledu uživatele
Autor posudku- jméno	Mgr. Anna Beránková
Vedoucí práce /oponent	Oponent
Rok obhajoby	2021
Specializace	

<b>1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)</b>	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autorka zpracovává aktuální téma hodnocení kvality sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů.				
<b>2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce</b>	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Cíl práce je jasně naformulován vč. jasné definice konkrétních výzkumných otázek i předpokládaných výstupů práce.				
<b>3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce</b>	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Práce má jasnou, přehlednou a logickou strukturu, kapitoly na sebe smysluplně navazují a témata, která do celku patří, jsou postupně představována.				
<b>4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování</b>	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autorka při vypracování diplomové práce využila přiměřené množství literatury, vč. legislativy a několika anglických odborných článků. Pracuje též s interními metodikami zkoumané organizace. Formální stránka citací je v pořádku vč. citací získaných z internetu. Větší pečlivost bych do budoucna doporučila při práci s konkrétními citacemi v textu (např. str. 14, citace 19 neodpovídá bibliografii pod čarou citací v textu, str. 49 chybí bibliografický údaj k citaci Stinger (2007), na str. 67 zcela chybí odkaz na citovaný zdroj – „v literatuře se uvádí“).				
<b>5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu</b>	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Zvolený design akčního výzkumu považuji za metodologicky velmi náročný. Autorka se úkolu chopila odvážně a odpovědně, nevyhnula se však některým nedostatkům – nebyla například přesněji objasněna její pozice v rámci organizace ani forma zapojení a informování managementu zařízení. Z popisu focus group s klienty služby je patrné, že její průběh neměla autorka zcela pod kontrolou – zde by bylo na místě rozdělit relativně velkou skupinu 11 osob s mentálním postižením a 5 pracovníků v sociálních službách na minimálně dvě menší skupiny, kde by autorka mohla diskusi lépe řídit, případně si přizvat druhého spolumoderátora. Kladně vzhledem k zvolenému designu studie hodnotím využití existujících materiálů organizace a transparentní informování o zdrojích dat a informací, které by pro výzkumníka mimo organizaci byly těžko dostupné. Z hlediska etiky výzkumu bych uvítala podrobnější rozebrání problematiky zapojení osob s mentálním postižením do výzkumu.				

6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu		a) výborně
		<b>b) velmi dobře</b>
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Autorka se získanými daty pracovala metodou otevřeného kódování. Postrádala jsem přesnější vymezení její dvojité role výzkumnice a pracovnice, která jistě formovala její náhled na procesy hodnocení kvality ve službě. Některá velmi zajímavá pojmenovaná témata (např. zpětná vazba v každodenním fungování, která nemá žádný vliv na formální hodnocení kvality služby) by zasloužila důkladnější rozbor.	
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce		a) výborně
		<b>b) velmi dobře</b>
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Autorka naplnila stanovené cíle práce, a ve svém navrhovaném řešení navazuje na stávající praxi a silné stránky konkrétní služby chráněného bydlení.	
8. Hodnocení formální stránky práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce splňuje formální náležitosti diplomové práce. Úprava textu je přehledná a jasně strukturovaná, jazyková úroveň práce je dobrá. V příloze chybí úplné znění Ankety zmíněné v textu.	
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi		a) výborně
		<b>b) velmi dobře</b>
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Teoretická část práce předkládá ucelený pohled na možnosti definování a měření kvality péče v sociálních službách. Práce přichází s návrhem pro konkrétní organizaci, ve které šetření probíhalo. Jedná se o metodiku interního klientského auditu, kdy roli auditorů zastávají s podporou sociálních pracovníků lidé, kteří by mohli být klienty zařízení. Jde o poměrně ambiciózní návrh, u kterého jsem postrádala reflexi proveditelnosti v podmínkách daného zařízení.	
10. Otázky k obhajobě	Jak byste definovala vztah mezi každodenní zpětnou vazbou a formálním participačním hodnocením kvality služby?  Co považujete za největší překážky zavedení metod participačního hodnocení kvality služeb do praxe?	
11. Celkové zhodnocení práce		a) výborně
		<b>b) velmi dobře</b>
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Předložená diplomová práce splňuje požadavky na kvalifikační práci. Je dobře zpracovaná, využívá přiměřené množství odborných zdrojů a tématu se věnuje z více úhlů pohledu, vč. platné legislativy. Ve výzkumné části je použit náročný design akčního výzkumu, kde jsou v provedení patrné určité nejasnosti ve vymezení dvojité role pracovnice a výzkumnice. Navrhovaná metodika vychází z existujícího modelu klientského auditu, chybí však analýza její proveditelnosti či vyjádření managementu k její možné aplikaci.  Práci doporučuji k obhajobě s klasifikačním stupněm <b>velmi dobře</b> nebo <b>výborně</b> podle výsledku obhajoby.	

.....  
podpis autora posouzení

Dne 6.9.2021