

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

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

Jméno autora/ky práce	Alena Holubová
Název práce	Hodnocení kvality sociální služby z pohledu uživatele
Autor posudku - jméno	Dana Hradcová
Vedoucí práce /oponent	Dana Hradcová
Rok obhajoby	2021
Specializace	

<b>1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Studentka zvolila téma důležité jak z hlediska soudobých trendů v sociální práci, tak z hlediska řízení v oblasti sociálních služeb.
<b>2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Zvolený cíl směřuje ke zlepšení kvality služby prostřednictvím přímého zapojení jejich uživatelů, zohledňuje nutnost spolupráce s pracovníky organizace.
<b>3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce</b>	a) <b>výborně</b>
	b) <b>velmi dobře</b>
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce je uspořádaná logicky, uvádí čtenáře do problematiky kvality v sociálních službách, přibližuje problematiku využívání participativních přístupů v sociální práci, sociálních službách i ve výzkumu. Lepší propojení se nabízí mezi teoretickou částí věnovanou participativnímu výzkumu a metodologií v empirické části práce.
<b>4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování</b>	a) <b>výborně</b>
	b) <b>velmi dobře</b>
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Literatura k tématu je vhodně zvolena. Bohaté zahraniční zdroje z oblasti sociální práce či např. disability studies, které se věnují problematice spolupráce s lidmi s postižením, autorka využila jen málo.
<b>5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu</b>	a) <b>výborně</b>
	b) <b>velmi dobře</b>
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	V roli výzkumnice zkoumala autorka praxe hodnocení kvality v běžném životě klientů, ve vztazích s pracovníky služby, ve vztahu k požadavkům na kvalitu stanovených státem a organizací. Hledala metody, které by jí umožnily získat informace a spolupracovat s klienty chráněného bydlení a s pracovníky v sociálních službách, které jsou zároveň jejími kolegyněmi (vysvětlování pojmů, zjednodušování, praktické činnosti). Postup a komunikaci upravovala dle aktuální situace a reakce lidí, se kterými na výzkumu spolupracovala. Více pozornosti a modifikaci procesu bych uvítala v případě, kde výzkumnice zjistila, že se jí

	<p>s klienty nedaří nalézt porozumění ohledně konceptu hodnocení kvality služby a vést skupinový rozhovor, kterého se každý může účastnit (str. 70).</p> <p>Účastníky výzkumu seznámila s podmínkami, zvažila možnosti anonymizace a snažila se je zachovat, což se ne vždy povedlo (str. 54 poslední odstavec), po dohodě nevystupuje organizace anonymně, nejsem si jistá, zda je to v textu vysvětleno.</p> <p>Výzkumem, který v organizaci vedla, představila kolegyně nové formy spolupráce klientů s pracovníky, umožnila lidem vyzkoušet nové způsoby komunikace a umožnila reflektovat existující předsudky a stereotypy.</p>
<b>6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu</b>	<p>a) výborně</p> <p>b) <b>velmi dobře</b></p> <p>c) dobře</p> <p>d) nevyhovující</p>
Odůvodnění:	<p>Autorce se podařilo vcelku zdařile propojit zjištění z jednotlivých fází výzkumu, formulovat některé možnosti rozvoje (inovace) společně s klienty a pracovníky. Část navržených změn se podařilo zavést do praxe, celková evaluace proběhne až po ukončení studia. Některé interpretace působí zkratkovitě nebo jsou příliš zobecňující (př. Analýza zúčastněného pozorování str. 66-69). Zpracování a interpretaci výsledků ztěžuje (jak studentka sama zmiňuje), její role v organizaci. Při zpracování a interpretaci (přes veškeré vynaložené úsilí!) vystupuje autorka často v roli hodnotitelky/auditorky (str. 69 „Vzorným příkladem je také záznam z jednání s problému s alkoholem“) spíše než v roli akční výzkumnice.</p>
<b>7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce</b>	<p>a) <b>výborně</b></p> <p>b) velmi dobře</p> <p>c) dobře</p> <p>d) nevyhovující</p>
Odůvodnění:	<p>Změny směřující ke zvýšení účasti klientů na hodnocení rozvoji kvality služeb byly zpracovány v podobě metodických doporučení.</p>
<b>8. Hodnocení formální stránky práce</b>	<p>a) <b>výborně</b></p> <p>b) velmi dobře</p> <p>c) dobře</p> <p>d) nevyhovující</p>
Odůvodnění:	<p>V práci se objevují jen drobné chyby, grafická úprava je dobrá, v textu se lze dobře orientovat.</p>
<b>9. Hodnocení přínosu práce pro praxi</b>	<p>a) <b>výborně</b></p> <p>b) velmi dobře</p> <p>c) dobře</p> <p>d) nevyhovující</p>
Odůvodnění:	<p>Zvolenou metodou (PAV) i konkrétními doporučeními pro zapojení klientů, každodenní praxi služby i vedení organizace studentka vnesla do organizace nové podněty. Přestože implementace některých doporučení a hodnocení změn, které studentka navrhla, proběhne po dokončení studia, lze říci, že již v tuto chvíli „akčnosti“ výzkumu účastníci dostali.</p>
<b>10. Otázky k obhajobě</b>	<p>Získala jste nové zkušenosti při realizaci participativního akčního výzkumu s klienty a spolupracovníci, o které jste se s námi podělila. Jakým způsobem byste se pokusila (nebo možná už v praxi pokoušíte) míru participace prohloubit?</p> <p>Jak byste klienty a spolupracovnice více zapojila do přípravy, interpretace a plánování změn?</p> <p>Jak (ještě) byste usnadnila klientům chráněného bydlení porozumění konceptu kvality služby a otevřela možnosti jejího utváření a hodnocení?</p>

<b>11. Celkové zhodnocení práce</b>	<b>a) výborně</b>
	<b>b) velmi dobře</b>
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	<p>Alena Holubová zvolila pro svou práci důležité téma. S vědomím rizik, která to přináší, se do akčního výzkumu pustila v organizaci, kde sama pracuje. Spolu s klienty a kolegyněmi hledala způsoby, jak si lépe porozumět v záležitostech kvalit služby. Kvalitu služby učinila předmětem zájmu a péče z poněkud jiných pozic, než bylo dosud v organizaci zvykem. Znalostí a dovedností z oblasti výzkumu, které získávala během studia, využila ke zlepšování vztahů a jedné ze služeb chráněného bydlení.</p>



*podpis autora posouzení*

Dne 17. září 2021