

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

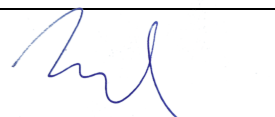
ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Petr Makal
Název práce	Zvyšování kvality péče v tísňové péči a její optimalizace
Autor posudku- jméno	Jiří Mertl
Vedoucí práce /oponent	Oponent
Rok obhajoby	2024
Specializace	Řízení

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Téma navazuje na elektronizaci sociální práce, která je tematicky v posledních letech velmi diskutovaným tématem, takže t hlediska relevance je velmi aktuální. Originalitou je také na vysoké úrovni, jelikož v ČR jsou podobná témata stále dost neprobádána.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Cíl práce, tedy „posoudit kvalitu tísňové péče z perspektivy uživatelů a pracovníků v organizaci Anděl Strážný, z.ú.“ je nastaven adekvátně, byť z formulace, kterou autor použil, vyplývá, že chce hodnotit kvalitu tísňové péče obecněji, ne pouze v rámci jedné organizace.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Kapitoly jsou poměrně dobře navazující, nicméně není jasné, proč je kapitola 4.3., která pojednává o tísňové péči v praxi, respektive v praxi Anděla strážného, což by bývalo chtělo v jejím názvu akcentovat, zahrnuta v sekci, která referuje o metodologii práce. Tuto kapitolu bych viděl spíše v teoretické sekci. Stejně tak možná kapitoly o sociálním konstruktivismu a ekosystémové perspektivě mohly být v teoretické sekci, protože to jsou perspektivy, které rámcují pohled autora v celé práci, ne pouze v její metodologické sekci.
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	<p>V práci se nacházejí zahraniční zdroje, což oceňuji, přičemž v teoretické sekci jsou naznačeny i nějaké argumentační výměny (například klady a rizika elektronizace sociální práce). Je škoda jsou spíše jenom naznačeny, protože diskuze o elektronizaci sociální práce je poměrně intenzivní a etický rozměr je komplexnější než ten, který je autorem prezentován.</p> <p>Není mi pak moc jasné, jakou roli v práci hraje sociální konstruktivismus, pod nímž je navíc uveden Bruno Latour, což je diskutabilní. Vzhledem ke skutečnosti, že Latour je poměrně náročným autorem, je přítomnost pouze jednoho krátkého odstavce, kde autor ani nevysvětluje Latourovy myšlenky, nedostatečný. Zároveň není úplně jasné, jak byly v práci Larourovy myšlenky využity. Takže Latour v práci působí jako stafáž a kdyby by v ní nebyl, absolutně nic by se nezměnilo. Ekosystémový přístup je alespoň trochu aplikován. Podobně jako sociálního konstruktivismu je tomu i u konceptu total quality management, který je velmi obecně v práci nastíněn, ale nebyl aplikován, takže není jasné, jakou roli v práci hraje a jak byl využit.</p> <p>Některé kapitoly jsou také postaveny je jednom autorovi nebo autorce, namátkou kapitola 2.1, která čerpá téměř výhradně z Malík Holasové.</p> <p>Chválím pak za reflexi ohledně výrazu „postížení“ a „omezení“ a nereprodukci stigmatizujících označení. Podobná úvaha pak měla zaznít i u kategorie „senior“, který je považován již také za stigmatizující a v zahraničí se používá například označení „starší dospělý“ (older adult).</p>
	a) výborně

5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu	b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	<p>Metodologicky je práce uchopena myslím velmi solidně, až s výjimkou nejasného vymezení, zda se jedná o smíšený výzkum nebo kvalitativní výzkum, tedy jakou roli hrálo použité dotazníkové šetření (bylo použito na precizaci scénáře rozhovorů?) a jak jej autor ve své práci uchopil. A analytický postup mohl být více transparentní a rozvedený. Ale tam bych neměl problém dát velmi dobře.</p> <p>Jako problematickou vidím roli autora ve vztahu ke zkoumanému terénu, kdy přiznává, že je vedoucí sociálních služeb, takže vystupoval v rámci terénu v mocenské pozici, což není v pozicionalitě nijak reflektováno, ačkoliv to mohlo mít poměrně zásadní vliv na vytvořená data. A po přečtení poznatků nejspíše mělo, jelikož identifikovaná témata neobsahují žádná „náročná“ témata, například vztahující se k organizační kultuře. Ale i to by se dalo akceptovat a snížit hodnocení.</p> <p>Závažným problémem práce je však etika, kdy autor otevřeně deklaruje, že výzkum prováděl v organizaci, kde působí (což je v pořádku, pokud je výzkumná činnost dělána reflexivně), ale dále upřesňuje pozice v rámci organizace, s nimiž dělal rozhovory, a i město, kde je pobočka dané organizace a kde některé rozhovory proběhly. To je příliš mnoho informací, podle nichž lze dané osoby identifikovat. Zároveň autor v práci píše, že „všechny zaměstnance vždy informoval, že všechny informace budou zpracovávány anonymně a z tohoto důvodu nemusí mít obavy o propojení poskytnutých informací s vedením organizace“. Z toho vyplývá, že možná informanti a informantky měli určitou obavu před nějakou újmou, ale každopádně tím tento slib nebyl dodržen, jelikož skrze veřejné vyvěšení této práce v případě jejího úspěšného obhájení půjdou některé osoby zcela jednoduše identifikovat, zvláště když všechny tyto informace jsou na jedné straně. To je bohužel nepřijatelné a údaje v práci měly být důsledněji anonymizovány. Stejně tak práce v příloze obsahuje celý přepsaný rozhovor, který je eticky také rizikový, jelikož opět jeho vyvěšení může někomu způsobit újmu. Přepis byl však ze systému na moji intervenci smazán, takže tím se tento problém snad vyřešil. Problémem nicméně zůstávají údaje přímo v práci, přičemž jsem původně chtěl dát nevyhovující posudek s tím, že autor text upraví a více anonymizuje svoji práci, přičemž zveřejněna bude pouze tato anonymizovaná verze. Nicméně dostal jsem informaci, že v systému veřejně zůstávají i neúspěšně obhájené práce, a tudíž by přepracování práce bylo zbytečné, protože by údaje byly stejně veřejné v předešlé verzi práce. Práce je jinak přijatelná, takže jsem svoje stanovisko přehodnotil s tím, že se budou hledat cesty, jak zmírnit škodlivé dopady, přičemž jedním takovým může být oddálení jejího zveřejnění s maximální možnou délkou.</p> <p>Ještě si tady dovoluji poznamenat, že tato situace byla dle mého soudu způsobena skutečností, že autor dělal výzkumnou činnost ve své organizaci a nebyl při tom dostatečně reflexivní a obezřetný. Jeho opatrnost byla oslabena skutečností, že se nacházel v pro nej běžném, rutinním a bezpečném prostředí, které typicky mělo za následek provozní slepotu v etice, ale také výzkumné činnosti jako takové, což dosvědčují i získané poznatky.</p>
6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	<p>Výsledky jsou dost po povrchu, což vzhledem k nastavenému designu není překvapivé, nicméně jsou zpracovány velmi solidně a jsou v nich zajímavá zjištění. Výtka by z mé strany asi byla k dotazníkové části, u níž není jasné, jakou hrála roli (to už bylo řečeno), ale je také autor při interpretaci občasně jde „za data“ a některé výsledky nepodloženě interpretuje, například ví, že více než polovina respondentů/respondentek nevyužívá SOS tlačítko, a o důvodech, proč tomu tak je volně fabuluje, aniž by to měl nějak podložené.</p>
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce	a) výborně b) velmi dobře c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	<p>Tady je naopak prostor na významné zlepšení, kdy v diskusi není žádné propojení s literaturou z teoretické části a autor vlastně nabízí jenom nějaké praktické návrhy, jak zlepšit slabé identifikované stránky, které navíc ale zřejmě sám vymyslel, aniž by se inspiroval z nějaké praxe (na žádnou neodkazuje). To je škoda, protože některé návrhy jsou zajímavé a určitě by pomohlo je propojit s tím co už víme a co je realizováno. A jak třeba zjištěné poznatky lze skloubit s ekosystémovým přístupem nebo přístupem total quality management?</p>

	Závěr práce je spíše rekapitulační a neobsahuje jasnou odpověď na výzkumnou otázku a nejsou v něm diskutovány ani limity práce, které jsou potenciálně výrazné a pro práci velmi důležité, a ani další možné směřování výzkumu, případně jaké nové otázky vyvstaly apod.				
8. Hodnocení formální stránky práce	<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:	Po formální stránce je práce v podstatě v pořádku. Nacházejí se v ní drobné problémy typu scházejících odkazů v některých odstavcích, které obsahují specifické informace (například strana 26). Je také poněkud zvláštní, když se autor hlásí k sociálnímu konstruktivismu/konstrukcionismu, který je založen na myšlence, že vše ve společnosti je procesuálně vytvářeno, a používá termín „sběr dat“, který odkazuje, že data již existují a lze je někde sebrat.				
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi	<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:	Přínos pro praxi je otázkou a záležitostí perspektivy. Pokud se na výzkum díváme z pohledu organizace, kde byl realizován, bude mít asi velmi dobrý přínos, byť ochuzený o nějaká témata, která nebyla akcentována kvůli pozici autora. Pokud se na to podíváme více zeširoka, tak zřejmě dobrý, protože je otázkou, nakolik jsou zkušenosti z dané organizace přenositelné i do jiných kontextů (autor to nikde neřeší). Zde je také dobré akcentovat, že se autor hlásí k empowermentu (strana 41 až 42), ale z některých doporučení se mu zcela vytratil. Například při stanovování standardů kvality tíšňové péče se výhradně spoléhá na různou odbornou zkušenost a žitou zkušenost do procesu tvorby nepřizývá. Stejně tak uchopení kvality sociální práce jenom z pohledu její standardizace je diskutabilní a autorem navrhované sjednocení tíšňové péče může vést k omezení pestrosti nabízených služeb a odlivu klientely, která nebude se standardem souhlasit. Obecně výzkumy v sociální práci spíše akcentují větší pestrost služeb, z nichž si mohou osoby vybírat a najít něco, co jim vyhovuje, než vytvářet „jednu velikost, která padne všem“.				
10. Otázky k obhajobě	<p>Stěžejní otázka by určitě měla vést k etickým náležitostem práce a důvodům, proč nebyl autor důslednější v ochraně informantů a informantek?</p> <p>Myslíte, že Vaše pozice vedoucího sociálních služeb mohla nějak ovlivnit výzkum? Případně jak?</p> <p>Napadají Vás další možnosti, jak zapojit uživatele a uživatelky služeb do procesu jejich vytváření než jenom skrze Vám navrhovaný dotazník?</p>				
11. Celkové zhodnocení práce	<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:	Předkládaná práce by mohla být v případě kvalitní obhajoby hodnocena na velmi dobře, nicméně vzhledem k porušení etických zásad, které se v tuto chvíli dají už jenom mírnit a nebyly by vyřešeny přepracováním práce, navrhuji hodnocení dobře.				


.....
podpis autora posouzení

Dne 12. 6. 2024