

# Oponentský posudek disertační práce

## Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze

**Název práce:** Problematika etiky v profesionálním chování inspektora sociálních služeb v rezidenčních zařízeních

**Jméno autora:** Mgr. Miloš Sládek

**Obor:** Aplikovaná etika

**Posudek vypracovala:** PhDr. Hana Janečková PhD.

**Datum:** 12.4.2012

Autor, sám inspektor kvality sociálních služeb, se věnuje ve své objemné disertační práci tématu etických hodnot a etických parametrů inspekcí kvality v sociálních službách, a to především v rezidenčních službách, kde vnímá výrazné ohrožení etických zásad. Etiku, etické myšlení a jednání považuje za nedílnou součást odborného výkonu profese inspektora kvality a významnou oblast vzdělávání inspektorů. Klade si za cíl najít a provést analýzu etické stránky inspekcí kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních a své poznatky pak aplikovat na systém inspekcí v ČR. Tento hlavní cíl pak rozpracovává do patnácti dílčích cílů, k nimž patří mj. zmapovat vzdělávání inspektorů v oblasti etiky, zhodnotit význam etického kodexu inspektorů a popsat výkon profese inspektora (zjistit osobní motivace inspektorů, reflexi uplatňování moci, význam různých determinant etického jednání, dilemat a konfliktů při realizaci inspekční činnosti a zhodnotit náročnost inspekční činnosti; dále identifikovat názory inspektorů na vybrané cíle poskytování sociálních služeb, na postavení inspektorů kvality ve společnosti a na ocenění jejich práce a konečně též zjistit hodnotové zakotvení inspektorů).

Disertační práce Miloše Sládka čítá celkem 275 stran textu, přičemž přes 100 stran je věnováno teoretickým tématům, dalších téměř 100 stran empirickému výzkumu, diskusi a závěrům. Na dalších 25 stranách autor prezentuje seznam použité literatury a dalších zdrojů, který zahrnuje 224 bibliografických odkazů (mezi nimi i patnáct inspekčních zpráv). Následují seznamy použitých zkratk, grafů, tabulek a příloh. Přílohy obsahují etické kodexy, dotazník s průvodním dopisem, scénář rozhovorů, statistické výpočty. Pokud jde o formální zpracování, je nutno podotknout, že v práci se vyskytuje řada gramatických chyb, stylistických neobratností, pochybení v odborné terminologii a nedostatků v bibliografických odkazech. Vzhledem k jejich množství budou autorovi sděleny v příloze tohoto posudku. V každém případě tato výhrada se významně dotýká celkového dojmu z předložené práce a představuje značnou zátěž z hlediska porozumění sdělovanému obsahu. K připomínce formálního rázu je třeba připojit též výhradu k členění textu do kapitol a podkapitol (zejména na s. 166 – 186), které na mnoha místech postrádá řád a neodpovídá běžnému standardu. Matoucí jsou i nespecifické názvy některých kapitol (Okruh A, Okruh B... Závěr k ZVOI...). Patří sem i kvalita některých tabulek a grafů, jejichž názvy, popis i komentáře k jejich obsahu nejsou dostatečně výstižné a srozumitelné (např. tab. č. 3, graf č. 4 a řada tabulek v empirické části práce). Grafická prezentace výsledků je bohužel v některých případech také špatně čitelná (graf č. 9). Celkově tedy působí práce dojmem velké roztržitosti a nepřehlednosti.

**V teoretické části** se autor zabývá problematikou sociálních služeb obecně a v ČR, specificky se věnuje pobytovým službám, jejich vývoji a transformaci těchto služeb. Zabývá se výkladem

standardů kvality sociálních služeb, které jsou mj. též oporou při inspekcích kvality. Velkou pozornost věnuje inspekcím kvality poskytování sociálních služeb, jejich právnímu rámci, průběhu, personálnímu zajištění, vývoji. Zajímá se zde též o profesi inspektora kvality a jeho odbornou přípravu.

Pojem „sociální služby“ je vysvětlován v mezinárodním kontextu ovšem bez odkazu na zahraniční zdroje. Po krátké prezentaci domácích definic, odbočuje výklad k dalším zásadním pojmům, jako je „sociální vyloučení“ nebo „příjemci sociálních služeb“. Zde je nesprávně uvedeno, že „Zákon o sociálních službách pracuje s pojmem uživatel, který byl postupně přijat většinou poskytovatelů“. Jde ale o mýtus, zákon ve skutečnosti hovoří o „osobách“. Autor správně podotýká, že jazyk sociálních služeb odráží stupeň úcty, které se jejich uživatelé či příjemci těší. Kapitola týkající se vývoje sociálních služeb ke škodě věci zcela ignoruje období před r. 1989. Čtenář pak postrádá souvislost a nemůže porozumět důvodům reforem, které nastaly v 90. letech 20. století a později.

Celá kapitola zabývající se sociálními službami by měla lépe vysvětlit jejich místo v systému sociálního zabezpečení (sociální péče) a celé veřejné sociální politiky (viz např. publikace M. Potůčka, I. Tomeše aj.). Pojednání věnované tomuto tématu na s. 16 je však velmi stručné a povrchní. Autor zmiňuje začlenění sociálních služeb do širší kategorie veřejných služeb, a to především v protikladu ke službám soukromým. Ovšem problematika soukromého sektoru v sociálních službách (registrovaných, ale i neregistrovaných, tzv. pobytových „služeb“) a problematika tržních vztahů v sociálním sektoru je natolik komplexní, že by zasloužila hlubší analýzu. Na s. 31 autor sice věnuje této problematice několik dalších odstavců, poukazuje na rizika, avšak jeho analýza právního pozadí není jednoznačná, nevysvětluje, zda se jedná o obcházení zákona o sociálních službách nebo o využití prostoru, který zákon neřeší. Empirický výzkum ukázal, že současný model inspekcí kvality zmíněná rizika neodhalí (s. 142).

Kapitola o sociálních službách přináší také cenné výpočty, realizované autorem práce, týkající se rozložení sociálních služeb v ČR podle druhů a forem. Nevyhýbá se ani tématu institucionalizace, která představuje zásadní problém pobytových sociálních služeb. V této části postrádám pouze odkaz na autora pojmu totální instituce Ervinga Goffmana. Popis struktury a vcelku nepříznivých vývojových trendů v oblasti ústavní péče o seniory je doplněn přehlednými tabulkami.

Další rozsáhlá kapitola je věnována standardům kvality sociálních služeb. Zde autor připomíná známé principy a východiska, kterými se řídili tvůrci standardů kvality a poměrně detailně popisuje celý proces jejich zavádění. Zajímavé je sledování posunu od počátečního důrazu na podpůrné a rozvojové funkce k pozdějšímu posílení funkce kontrolní. Autor se zde též zabývá problémem vztahu podpory a péče. Jeho závěry na s. 41 však nelze jednoznačně přijmout, a to zejména v oblasti služeb pro seniory. Zde poskytnutí adekvátní péče při vysokém stupni závislosti nelze definovat jako nadměrnou podporu, ale spíše jako vysokou míru podpory, která odpovídá potřebám takového uživatele. Přílišná péče (tzv. přepečování) nemusí naopak nutně vést k vyloučení ze společnosti, ale k posilování závislosti a ztrátě soběstačnosti (tzv. zneschopňování). Jde o důležité pojmy, které vstupují jako jedna z etických dimenzí do procesu inspekcí kvality. V souvislosti se standardem č. 6 o osobní dokumentaci postrádám z hlediska etického důležitou diskusi na téma sdělování informací a předávání informací o klientovi v týmu.

I v dalších kapitolách vztahujících se ke standardům kvality zůstává autor na povrchu, pracuje s prostou citací některých autorů a deskripcí britského modelu, aniž by se pokusil o jejich kritické hodnocení nebo vysvětlení podstaty rozdílů různých přístupů. Až v závěru kapitoly konstatuje, že obecnost standardů patří k jejich největším nedostatkům, protože vede k rozdílným interpretacím a taktéž rozdílným hodnocením kritérií kvality dle subjektivního výkladu inspektorů. Zde se rovněž v krátké kapitole zmiňuje o funkci druhových standardů kvality, nesprávně však odkazuje na existenci druhových standardů kvality v geriatrické péči. Určitá forma druhových standardů pro oblast péče o

člověka s demencí byla vypracována pouze společností ČALS (Strategie České alzheimerovské společnosti P-PA-IA. Dostupné na <http://www.alzheimer.cz/res/data/000063.pdf>).

Na jiném místě se autor věnuje vybraným standardům kvality do hloubky a rozsáhle. Jde o standardy, které v sobě nesou nejvíce etických dilemat a jejichž výsledky v inspekcích kvality jsou poznamenány největšími rozpory. Tyto rozpory diskutuje a hledá etické východisko. Problém vidí ve snaze standardů, potažmo jejich ministerských výkladů, vnést pravidla do složité praxe, která vyžaduje nikoli schematické (a ve svém důsledku často neetické) hodnocení, nýbrž především citlivý individuální přístup, beroucí ohled na potřeby a hodnoty uživatelů. Dospívá k závěru, že, na rozdíl od právních norem, etická východiska dokáží respektovat dilematické situace (s. 75).

Velká část disertační práce je věnována inspekcím kvality. Tato část ovšem do značné míry pouze reprodukuje obsah Metodiky MPSV z r. 2008, nanejvýš doplněný o osobní zkušenost autora.

Velice správně se autor v souvislosti s etickými aspekty inspekcí kvality v sociálních službách zaměřuje též na problematiku hodnot. Profesní hodnoty rozděluje do tří oblastí – hodnota života, hodnota normy a hodnota rozhodování - aniž by zdůvodnil či argumentoval, proč volí právě tyto hodnoty, jakým způsobem k této trojici dospěl, z jakých teoretických základů je odvodil. V části o hodnotách autor hojně využívá odkazů a citací jiných zdrojů a bylo by tedy prospěšné, kdyby byly součástí výkladu a teoretických východisek, se kterými autor pracuje. Odkazy jsou však v textu kladeny vedle sebe bez hlubšího propojení a výkladu teoretického pozadí.

V následující části se pak věnuje výkladu etiky a etického rozhodování obecně a vrací se zpět k základním etickým principům výkonu práce inspektorů. Dosažení souladu profesních a osobních hodnot je dle autora cílem profesní přípravy inspektorů a etickým základem jejich rozhodování. Klade si nelehký úkol zmapovat eticky náročné a problémové situace, se kterými se inspektoři kvality nejčastěji vyrovnávají. Z tohoto pohledu je důležitým odrazovým můstkem výklad problematiky profesních etických kodexů a snaha postihnout jejich klady i zápory z hlediska profesní etiky a morálky. Autor zdůrazňuje význam profesního vzdělávání, rozvíjí téma kvality života a kvality sociálních služeb v závěru této části se věnuje detailně profesi inspektora kvality včetně jeho společenského a finančního hodnocení. Je třeba konstatovat, že kapitoly věnované problematice etiky, kvality v sociálních službách a profesi inspektora patří k nejpropracovanějším a svědčí o tom, že autor se jim dlouhodobě a systematicky věnuje.

**Empirická část** je postavena na dvou samostatně realizovaných etapách sběru dat, při využití rozdílných metodologických nástrojů. Hlavním cílem empirické části byla analýza etických souvislostí při výkonu inspekcí ve vybraných rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Základní metodou bylo dotazování, a to jednak formou kvantitativní (dotazník), jednak formou kvalitativní (polostrukturované rozhovory). Již vstupní kapitola rigorózní práce naznačuje, že metodologie nepatří k jejím silným stránkám. Věta „V rámci okruhu A a B byly stanoveny jednotlivé hypotézy, týkající se dané tematiky, na které odpovídali inspektoři kvality sociálních služeb“ naznačuje nepochopení významu slova hypotéza. Popis postupu od stanovení cílů, formulace otázek až k tvorbě hypotéz v kvantitativní části práce je nejasný. Není zřejmé jaký byl časový sled těchto kroků. Také vlastní formulace hypotéz jsou neobratné, až nesrozumitelné. Není zdůvodněno, proč nejsou formulovány žádné hypotézy k okruhu C. Z velmi stručného a zcela obecného a pouze kvantitativního popisu dotazníku není jasné, zda jeho části A, B, C, D jsou totožné s dříve zmíněnými okruhy dané problematiky (profese inspektora, vzdělávání inspektorů v oblasti etiky, hodnotové preference inspektorů a demografická struktura inspektorů) V rámci těchto oblastí si autor stanovil 15 dílčích cílů a 8 pracovních hypotéz.

Velká pozornost je v obou částech empirického šetření věnována ověření funkčnosti výzkumných nástrojů v předvýzkumu. Velmi cenné je též oslovení všech současných inspektorů a jejich zapojení

do kvantitativní části, tj. dotazníkového šetření (úplný výběr). Pokud jde o návratnost, autor předpokládá vyšší návratnost při sběru dat elektronickou formou (s. 114) - nepřináší pro to ovšem žádné argumenty ani odkazy na metodologickou literaturu. Fakticky může být návratnost nižší než při poštovní formě, navíc není diskutováno téma reprezentativnosti v případě elektronické aplikace. Návratnost dotazníků, jak je uvedeno dále, skutečně dosáhla limitních 38%.

Problémem kvantitativní části výzkumu je formulace cíle, která je příliš široká, všeobjímající a tím obtížně uchopitelná v rámci empirického šetření. Výsledkem je komplikovaný výzkumný model, neprovázanost kvalitativní a kvantitativní metodologie, sugestivně kladené a nejednoznačné otázky dotazníku, kdy získané odpovědi mohou odrážet zcela odlišné pochopení jejich obsahu tazatelem a respondentem a jsou tedy nevalidní (co se např. myslí „institucionálním rámcem“ inspekcí v ot. č. 4 nebo vlivem „jedince“ na utváření morálky v ot. č. 5?). Prezentace získaných dat je nesystematická, zůstává u jednoduchých tabulek a grafů, jejichž interpretace je do značné míry subjektivní, ovlivněná především osobními zkušenostmi a názory autora. Lze zpochybnit i využití zvolených statistických metod, tj. výpočtu chi-kvadrátu při naprosto nevyváženým rozložením četností a minimálním nebo žádném obsazení jednotlivých polí kontingenčních tabulek (např. tab. 16/a). Jde o tak nízké četnosti, že výsledky jsou do vysoké míry dílem náhody. Nevhodně aplikovaná statistika dovádí někdy autora až k falešným a nehodnověrným závěrům, např. že u žen-inspektorek je „nezpůsobilost“ etického posouzení určitých situací vyšší v porovnání s muži. Interpretace výsledků záleží také na způsobu čtení dat. Autor např. vysuzuje z grafu č. 13, že inspektoři si pouze částečně uvědomují skutečnost, že disponují určitou mocí. Výsledek však pravděpodobně (vzhledem k formulaci otázky) znamená, že téměř všichni inspektoři (96%) s předloženým tvrzením souhlasí, ale větší část z nich si zároveň uvědomuje, že jejich moc není absolutní, že má určitá omezení. Validitu odpovědí a možnost jejich interpretace snižuje i skutečnost, že ve formulaci otázek i nabízených alternativ odpovědí se prolíná pohled reálný a podmíněně reálný (není jasné, zda se tazatel ptá na to, co respondent skutečně dělal a co by udělal, kdyby...).

Zatímco cílem první, kvantitativní části výzkumu bylo popsat soubor inspektorů (jejich motivace, hodnocení uplatňování moci v činnosti inspektora, pravidel, kterými se ve své práci řídí a dalšími aspekty jejich práce) kvalitativní část se zaměřila na zjišťování postojů k profesi inspektora, tedy otázkám profesionality, etických problémů a náročnosti výkonu profese v rámci různých sociálních službách. Kvalitativní šetření chápal autor pouze jako doplnění kvantitativního výzkumu. I zde je třeba ocenit velkou pečlivost, kterou autor věnoval výběru informantů i popisu svého postupu. Méně srozumitelné už je vysvětlení pojmu „zakotvená teorie“ a z kapitoly 3.2.8. „Interpretace výsledků“ není vůbec jasné, jakým způsobem bylo této metody využito. Tabulky 37 - 48 používají pro označení sloupců názvy „koncept“ a „dimenze“, ale bez hlubšího vysvětlení a propojení s textem. Bylo by vhodné říci, jak autor ke svým konkrétním „konceptům“ a „dimenzím“ dospěl. Samotné názvy tabulek představují spíše zobecněné vztahy mezi koncepty a kategoriemi (propozicemi?) a forma tabulek zde v kontextu celé disertační práce poněkud mate. Celkově po formální stránce je celá kapitola 3.2.8. nevhodně uspořádána (jako podkapitoly jsou číslovány pouze jejich „Závěry“ nikoli celé podkapitoly). Zdá se, že autor chápe názvy jednotlivých tabulek vždy jako začátek nové podkapitoly. Pro čtenáře by bylo přínosem uvedení přesného znění základních i specifických výzkumných otázek přímo v textu.

**Závěrečná kapitola** přináší shrnutí a diskusi. Vzhledem k výše uvedeným výhradám k použitému dotazníku (sugestivnost, nejednoznačnost otázek), lze vyslovit pochybnost, do jaké míry jsou předložené závěry objektivní a popisují skutečné chování, názory a motivy inspektorů. Navíc jsou závěry příliš obecné nato, abychom za nimi rozpoznali konkrétní představy inspektorů o tom, co jsou to etické aspekty jejich činnosti, jaké jsou jejich reálné zkušenosti v této oblasti, jaké jsou rozpory mezi jejich názory a reálnou praxí, jak oni sami (nikoli autor práce) vnímají pojmy, jako je lidská důstojnost, autonomie člověka, nebo uplatňování moci při inspekční činnosti. Přisuzovat odpovědi „nedokáží posoudit“ jednoznačně snahu přistupovat k inspekci formálně (administrativně)

a s primárně vlastními ekonomickými zájmy je neadekvátní. Taková odpověď může naopak ukazovat na přiměřenou skromnost a sebekritičnost při hodnocení vlastní inspekční činnosti a na profesionální reflexi složitosti etických problémů v oblasti inspekce kvality.

Analýzou dospěl autor k typologii inspektorů, a to těch, kteří jsou orientováni na uživatele služby a těch, kteří jsou orientováni na individuální zájem (formalistické, lhostejné k etickým pravidlům). Je zřejmé, že výchozí pozicí autora bylo od počátku přesvědčení, že celý systém inspekce má být orientován na člověka, tedy nastaven tak, aby sloužil uživatelům, naplňoval jejich práva a zvyšoval kvalitu jejich života, nikoli formálnímu naplňování standardů kvality a právních norem. Od inspektorů tedy očekával osobní angažovanost, odstup, intenci. Jeho zjištění tento předpoklad potvrdila. Ze závěrů lze vyčíst, že:

- inspektoři jsou motivováni k ochraně práv klientů
- inspektoři preferují hodnoty péče o milované osoby, sebeúcty a moudrosti, dále čestnost, odpovědnost a schopnost
- inspektoři se primárně řídí zákony a předpisy
- morálku považují inspektoři především za individuální záležitost jedince
- za nejdůležitější atribut své profese považují inspektoři odbornost a osobnost
- inspektoři dávají větší důraz na zkušenosti než na vzdělání
- inspektoři se ve své činnosti většinou nedostali do eticky problémových situací
- inspektoři považují svoji profesi za společensky nedocenenou
- inspekce v rezidenčních službách považují inspektoři za náročnější v porovnání s jinými službami
- za nejnáročnější považují inspektoři inspekční činnost v domovech pro osoby se zdravotním postižením a v domovech se zvláštním režimem (důvodem je obtížná komunikace)
- inspektoři nejsou spokojeni s etickým kodexem
- polovina inspektorů považuje svoje vzdělání v etice za nedostatečné, čtvrtina nemá žádné vzdělání v etice.

Obecně práce upozornila na význam lidského faktoru v procesu inspekce a snažila se odhalit vlivy a trendy, které ovlivňují definování role inspektorů v tomto procesu (vliv zadavatele, poskytovatele, komunikace, osobních hodnot a motivů).

### **Závěr:**

Práci je třeba hodnotit jako rozporuplnou. Po obsahové stránce je problémem už samotná formulace cíle, která je příliš široká, všeobjímající a tím obtížně uchopitelná v rámci vědecké analýzy. Celkově je práce poznamenána řadou drobných i závažnějších nedostatků, a to přes očividnou snahu autora dostat všem formálním i odborným požadavkům kladeným na disertační práci. Text se vyznačuje značnou formulační neobratností, řadou nepřesností a obtížnou srozumitelností. Formální členění do kapitol je nepřehledné, nepomáhá porozumění textu a orientaci čtenáře, rozhodně neodpovídá standardnímu uspořádání, chybí mu řád. Obsah řady tabulek je prezentován nesrozumitelným způsobem. Konstrukce otázek dotazníku skrývá metodologické chyby (nejednoznačnost, sugestivnost), což zpochybňuje validitu a objektivitu výsledků. Získaná data mohou pak být interpretována zcela opačně, než jak je prezentováno autorem.

Přesto předložená disertační práce představuje úctyhodné dílo, především svým rozsahem a poctivou snahou autora využít komplexního mnohovrstevného sociologického výzkumu k poznání a deskripci problémů spojených s inspekcemi kvality sociálních služeb. Je třeba ocenit především rozsáhlou znalost a široké spektrum prostudované odborné literatury, k níž se autor v textu své práce bohatě odkazuje. Cenné jsou výpočty týkající se sociálních služeb v ČR podle druhů a forem. Zajímavé jsou pasáže přinášející aktuální výsledky inspekce v rezidenčních sociálních službách stejně jako informace o zajišťování kvality zdravotních a sociálních služeb v Anglii. Je třeba ocenit snahu autora vidět kriticky některá opatření k redukci nároků na průběh inspekce. V pasážích věnovaných problematice etiky, kvality sociálních služeb a profesi inspektora kvality, které patří k

nejpracovanějším, autor prokazuje svůj dlouhodobý zájem o dané téma a bohaté zkušenosti v této oblasti. Práci nelze upřít jeho upřímnou a cílevědomou snahu zaměřit se na etický rozměr inspekční činnosti a podrobit jej vědeckému zkoumání. To je největšímu přínosem předložené disertační práce. Lze konstatovat, že její cíl „najít a provést analýzu etické stránky inspekcí kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních“ byl v podstatě splněn. Problém je v tom, že se autor skutečných etických dilemat v procesu inspekcí dotkl jen okrajově, zůstal spíše pouze na povrchu, bez návrhů a doporučení, jak by se mohly zjištěné skutečnosti promítnout do obsahu vzdělávání inspektorů nebo do systému inspekční činnosti v ČR. Zde jsou největší rezervy při naplňování cílů které si autor předsevzal. Práce spíše obecně upozornila na význam lidského faktoru v procesu inspekce a naznačila existující vlivy a trendy, které ovlivňují roli inspektorů v tomto procesu

Je nepochybné, že navzdory svým nedostatkům by práce měla dostat šanci být obhájena, a proto její **přijetí k obhajobě doporučuji.**

Praha dne 19.8.2012

  
PhDr. Hana Janečková PhD.

### Otázky:

Popište, prosím, čím jsou soukromé neregistrované sociální služby pro jejich uživatele rizikové a jak před nimi veřejnost chrání zákon. Chrání ji dostatečně?

Vysvětlete příčiny snah po redukcí významu inspekcí kvality. Jsou spíše důsledkem reálného průběhu inspekcí a kvality inspekčního procesu, snahy o odstranění administrativní zátěže a redukcí nákladů nebo úsilí a tlaku poskytovatelů na změkčení požadavků kontroly? V čem vidíte hlavní riziko devalvace inspekcí a jak by se jí dalo předejít?

Jakým způsobem je, dle Vašeho názoru, omezováno uplatňování moci při výkonu činnosti inspektorů kvality?

Jak můžete hodnotit svoje pracovní působení v organizacích, ve kterých jste zároveň prováděl inspekci kvality – prosím vysvětlete. Prosím vysvětlete též, zda a na základě čeho jste získal oprávnění nahlížet do patnácti inspekčních zpráv.

S jakými etickými problémy se inspektoři setkávají v oblasti péče – jakými kritérii se řídí při posuzování eticky vyhraněných situací v této oblasti?