

Univerzita Karlova v Praze, Fakulta humanitních studií, obor aplikovaná etika

Oponentský posudek disertační práce

Mgr. Ingrid Štegmannová: „Zavádění standardů kvality v pobytových zařízeních pro seniory- etické aspekty“

Oponent: Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D., UK FHS CELLO-ILC-CZ

V anotaci autorka uvádí, že se její práce zaměřuje „na individualizaci péče jako významný indikátor změny přístupu ke klientům v průběhu zavádění standardů kvality“. Uvádí, že se práce zabývá tím, „jak se individualizace péče o klienty odráží v přístupech organizací k implementaci standardů kvality a jak ji ovlivňuje osobnost pracovníka a vybrané organizační aspekty“. Jako další dílčí cíl uvádí identifikaci etických aspektů, které mohou zavádění standardů kvality do praxe provázet. Autorka v práci používá první osobu množného čísla, čímž naznačuje, že se jedná o výsledek díla kolektivního nikoli zcela samostatného. Nicméně se domnívám, že tuto skutečnost je možné přijmout, protože práce tak, jak je na jejím počátku uvedeno, využívala částečně prostředků a výsledků projektu specifického výzkumu, který předpokládá účast jak studentů, tak pedagogů, z nichž dva jsou také uvedeni v poděkování. Považuji za adekvátní, že tato disertační práce je součástí a dílčím výsledkem týmového vědeckého úsilí. V úvodu autorka uvádí, že výzkumné téma je jí i osobně blízké, neboť se podílela na zavádění systému kvality sociálních služeb a tzv. standardů jednom z velkých regionů.

V teoretické části se autorka zprvu zabývá nedávným vývojem sociálních služeb v České republice, počíná stručnou charakteristikou situace před rokem 1989 a zabývá se vývojem po politických změnách. Reflektuje fenomén ústavů pro seniory, a to i ve srovnání s některými zahraničními trendy a zkušenostmi. V další kapitole předkládá velmi stručný úvod do problematiky kvality v sociálních službách. Další již obsáhlejší část je věnována východiskům pro uplatňování individualizované péče o klienta, hodnotami v přístupech k člověku v rámci pomáhajících profesí, člověkem jako individualitou a součástí společenství, a to zejména v kontextu sociálních služeb. Stručně charakterizuje několik modelů, a to jak medicínský přístup k člověku, biopsychosociální přístup v medicíně, koncept kvality života a zabývá se i vlivem prostředí, ve kterém je péče poskytována. V části zabývající se hodnotami diskutuje autorka otázku důstojnosti, respektu k člověku, autonomii a svobodu rozhodování. Z tohoto zorného úhlu pak srovnává poskytování sociálních služeb seniorům „starým“ a „novým“ způsobem a uvádí východiska, která vedou k individualizaci péče.

Za velmi užitečné považuji, že se autorka rozhodla v obsáhlé části své disertační práce o problematice seniorů v institucích zabývat také problematikou moci. V úvodu této části se snaží přinést různé pohledy, což působí roztržštěným dojmem. To je alevzhledem k obsáhlosti tohoto problému pochopitelné, a diskusi na toto téma včetně zmínění konceptu machiavelismu považuji za zajímavou a užitečnou.

Třetí část je věnována kultuře organizace. Autorka stručně diskutuje některé důležité aspekty, které si vymezila s ohledem na výzkumnou část dizertace. Jedná se zejména o týmový přístup, organizační strukturu, komunikaci, pracovní prostředí a podmínky pro zaměstnance. Uvádí a

charakterizuje několik typů kultury organizace, například ústavnickou kulturu, zákaznickou kulturu a kulturu orientovanou na klienta. V kontextu implementace standardů kvality do praxe pak hovoří o pojetí „administrativním“, které dává do kontrastu s pojetím, které je skutečně „na službu orientované“.

Cíle výzkumu vychází dle autorky ze tří základních východisek. Jako první je uvedena individualizovaná péče o klienty, druhým východiskem je osobnost pracovníka a jeho vlastnosti, a třetím je organizační kontext, dle autorky „zejména přístupy k implementaci standardů kvality do praxe a pracovní podmínky zaměstnanců, které mohou rovněž hrát určitou roli v míře individualizace péče o klienty a možnosti uplatňování jejich autonomie“.

Výzkumný tým si položil: „základní výzkumnou otázku, jak lze v organizacích poskytujících sociálních služby docílit skutečné změny v přístupech ke klientům a jakou roli v tomto procesu sehrávají osobnost pracovníka a organizační kontext.“

Vlastní výzkum probíhal v 8 zařízeních pro seniory v Moravskoslezském kraji, kde pracuje celkem 796 pracovníků v přímé péči, z nichž se 472 (tedy 59%) zapojili do výzkumu. Velmi zajímavá jsou podle mého názoru i průřezová data ukazující na kvalifikační složení této skupiny pracovníků. Kromě dotazníkového šetření proběhlo i další šetření určující dle autorky typologii organizací, a to prostřednictvím rozhovoru. Autorka dále podrobně uvádí způsob a teoretické východiska konstrukce a použití dotazníku, který byl v práci použit, a to včetně způsobu jeho pilotního vyzkoušení.

Výsledky dotazníkového šetření jsou precizně a sofistikovaně zpracovány a v práci prezentovány. Prokazují souvislost některých faktorů s některými dalšími. Nicméně zde lze podle mého názoru vznést určité výhrady, které by byly spíše obecnými výhradami vůči kvantitativnímu výzkumu v oblasti, kde nikoli všechny faktory jsou uspokojivě poznány. Nabízí se tak například otázka, zda rozdíly v indexu M dané vzděláním jsou skutečně způsobeny jen odlišným vzděláním, nebo zda jde o schopnost odpovědět lépe dle očekávání u výše vzdělaných jedinců, zatímco může jít o neporozumění otázek u jedinců s nižším vzděláním. Za velmi zajímavá považují „přidaná“ sdělení, odpovědi na otevřené otázky, které autorka využívá i v dokumentování závěrečné diskuse své práce.

Závěrem: Práci doporučuji jednoznačně k obhajobě

V Praze dne 7. dubna 2012

Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.