

## **Oponentský posudek diplomové práce Magisterský program RS UK FHS v Praze**

Název práce: Zvyšování kvality sociální služby domova pro seniory v Karviné

Jméno studenta: Bc. Rostislav Mrlina

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Lena Tomšů

Datum: 27.8.2013

Diplomová práce je zaměřena na téma zvyšování kvality v pobytovém zařízení pro seniory, které poskytuje registrovanou sociální službu. Zvolené téma vychází ze současné pracovní pozice autora práce, volba tématu zároveň koresponduje s fenoménem kvality, kterému je věnována velká pozornost v celé oblasti poskytování sociálních služeb. Definovaným cílem práce bylo prozkoumat vnímání, postoje a chování pracovníků týkající se poskytování služeb v souvislosti s nastaveným posláním služby, zásadami sociální služby a osobními cíli uživatelů služby.

Autor práce se nejprve věnoval kvalitě jako obecnému pojmu a dále fenoménu kvality v kontextu života seniorů v domácím prostředí a v pobytových službách. Kapitoly jsou srozumitelně členěny a autor využívá aktuální zdroje pro zpracování tohoto tématu. Zajímavou se jeví zmínka o praxi zařízení, ve kterém autor působí. Zmiňuje změnu praxe v oblasti individuálního plánování (přesun pozornosti od formálního přístupu k individuálnímu plánování, tzn. zaznamenávání zjištěného, k jeho skutečné podstatě, tzn. rozhovory s uživateli o přáních a potřebách s hledáním reálných možností poskytovatele). Autor zde zařadil do diplomové práce i kapitolu týkající se Přístupu zaměřeného na člověka jako jednoho z východisek pro práci s klientem.

V další části práce je pozornost věnována Standardům kvality sociálních služeb. Autor srozumitelně popisuje i obtíže se zaváděním standardů do praxe zařízení a zmiňuje obtíže pracovníků s přijetím nového přístupu k práci v sociální službě. Autor tak pojmenovává obecný fenomén „odporu“ se zaváděním změn v sociální oblasti vyskytující se v posledních letech u mnoha poskytovatelů. V kapitole je také zmíněno „sebehodnocení služby“. Je škoda, že autor nezmínil alespoň několik obecnějších poznámek týkající se tohoto nástroje řízení kvality. Kapitola vhodně obsahuje i aktuální zmínku o projektu MPSV zaměřeném na inovaci Standardů kvality sociálních služeb. Dále jsou zařazeny srozumitelně zpracované kapitoly věnované systémům měření kvality. V řazení kapitol by však bylo možné uvažovat o drobné změně, kdy by obecná fakta o systémech měření kvality předcházela právě rozsáhlé kapitole o Standardech kvality sociálních služeb, které jsou více propojené se samotnou praktickou částí i praxí zařízení, na kterou je práce zaměřena.

Cíl práce, tak jak je autorem na několika místech definován, je pojatý velmi široce a lze namítnout, že zmíněné fenomény (vnímání, postoje a chování pracovníků - v souvislosti s vybranými požadavky Standardů kvality sociálních služeb) lze jen obtížně komplexně zkoumat v rámci jedné diplomové práce. Vnímání a postoje pracovníků jsou v praxi mnoha sociálních služeb velmi vzdálené od jejich chování (zajímavé by bylo například věnovat pozornost právě možným rozdílům mezi vnímáním, postoji a samotným chováním pracovníků vůči klientům či kolegům). Definování cíle výzkumu v úvodu samotné empirické části napovídá, že autor práce usiluje (vedle výše uvedeného cíle práce) také o zmapování praxe (i zvyšování úrovně) v naplňování Standardu kvality sociálních služeb č. 15. Autor pro dosažení cíle využil v praktické části práce techniku pozorování, realizoval ohniskové skupiny a také analýzu písemných materiálů (zaznamenané osobní cíle uživatelů). Chování pracovníků bylo zkoumáno v rámci využití popsané techniky pozorování. Zde by bylo vhodné zařadit zmínku o možnostech zkreslení reality vlivem přítomnosti autora práce, zde ve dvojí roli ve vztahu k pracovníkům – výzkumník a vedoucí pracovník (např. pracovník se chová správně, jen proto, že je zrovna pozorován vedoucím pracovníkem...). Chybí zde i zmínka o etických aspektech této techniky výzkumu. Lze s autorem práce také polemizovat o reálné možnosti zkoumání postojů a vnímání technikou pozorování, tak jak to uvádí autor práce. Výstupy pozorování mohly být prezentovány věcněji a strukturovaněji s uvedením vybraných příkladů. Podrobnější popis pozorování by bylo vhodnější umístit jako přílohu práce. Jak je již v posudku uvedeno, je otázka „*zda pracovníci chápou*“

*způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami, osobními cíli uživateli*“ jako výchozí definování problému velmi široké a bez bližšího definování pojmů (soulad, osobní cíl uživatele atd.) nelze snadno hledat odpověď formou realizace ohniskové skupiny.

I v kapitole týkající se přípravy a realizace ohniskové skupiny chybí zmínka o možnostech zkrácení získaných informací díky přítomnosti vedoucího pracovníka – autora práce. Nahodile (v kontextu takto široce definované vstupní otázky) působí i jednotlivá ústřední dotazovaná témata uvedená v této kapitole, především chybí komentář k volbě dotazovaných oblastí. (Například dotaz: „Jak vnímáte poslání organizace?“ a zároveň otázka „Jaké je poslání organizace?“). Bylo záměrem spíše zjistit, zda pracovníci znají znění textu poslání či jak jej vnímají? Chybí také přesnější vymezení složení jednotlivých ohniskových skupin a dále v práci chybí i komentář či diskuze týkající se složení skupin ve vztahu k odlišnostem v získaných datech (např. vnímají některé otázky odlišně pracovníci různých profesí?). Kapitole zaměřené na prezentaci výsledků výzkumu by slušela větší strukturovanost a přehlednost. Naproti tomu lze nalézt v podkapitole týkající se analýzy osobních cílů uživatelů velmi zajímavé informace o přípravě ohniskové skupiny i pozorování. Tyto informace by však měly být v práci obsaženy před popisem realizace výzkumu, protože jsou jeho východisky.

I přes tyto výhrady k metodologii šetření se autorovi práce podařilo získat velké množství zajímavého materiálu a podnětů pro postupné zvyšování kvality práce s klienty.

Kapitola zaměřená na doporučení vyplývající z této diplomové práce obsahuje formou návrhu na vytvoření metodických pokynů i řadu podnětů pro další vedoucí pracovníky, které autor zformuloval v rámci realizace výzkumného šetření spojeného s diplomovou prací. Za velmi cenný lze považovat v práci kladený důraz na potřebnou citlivost vůči individuálním potřebám i právům klientů a také na týmový přístup pracovníků při poskytování služeb v zařízení.

I přes drobné gramatické nedostatky v textu, časté používání „ich formy“ v textu a uvedené výhrady a podněty k obsahu a členění práce, prokázal autor textu velký zájem o zvolené téma a dokázal jej zpracovat v kontextu důležitých souvislostí s provázaností na reálnou praxi v zařízení, kde působí. Je velmi pravděpodobné, že zjištění a následná doporučení přispějí k rozvoji kvality v domově pro seniory, kde autor práce působí. **Práci proto navrhuji k obhajobě s hodnocením velmi dobře.**

### **Otázky a podněty k obhajobě**

- 1) Objasněte, prosím, zda vnímáte souvislost mezi nástrojem „sebehodnocení poskytovatele“ a naplňováním Standardu kvality sociálních služeb č. 15.
- 2) V kapitole týkající se Standardů kvality sociálních služeb je zmíněn „management stížností“ a ve výčtu zdrojů jsou uvedeny knihy stížností a vyslovené stížnosti uživatelů. Uveďte, prosím, další možné zdroje podnětů týkající se kvality poskytovaných služeb.
- 3) V kapitole zaměřené na měření kvality je zmíněn i systém měření kvality vytvořený pro Domovy pro seniory. Spatřujete z pohledu vedoucího pracovníka některá úskalí či rizika aplikace těchto dvou systémů měření kvality (SQSS a Značka kvality)?
- 4) V práci jsou zmíněny návrhy na vybrané kontrolní činnosti vedoucích pracovníků. Uveďte, prosím, zda vnímáte limity kontrolní činnosti při přítomnosti vedoucího pracovníka u výkonu přímé péče o klienty zařízení. Uveďte, prosím, jaké kontrolní mechanismy by mohly na tyto limity reagovat.