

Posudek vedoucího diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: **Role inspekce při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb v ČR**

Jméno studenta: Mgr. Jana Pokorná

Zaměření studia: Řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Ingrid Štegmannová, Ph.D.

Datum: 11. září 2015

Téma diplomové práce Jany Pokorné velmi dobře akcentuje připravované změny v oblasti kvality sociálních služeb a jejího hodnocení formou inspekci. Jejím cílem bylo prozkoumat roli a potenciál inspekce v politice zvyšování kvality sociální služby, a to ze tří úhlů pohledů: poskytovatele, zřizovatele a tzv. tvůrce politik na úrovni státu. Na počátku stál poměrně dlouhý proces přemýšlení a vytváření konceptu, jak k tomuto rozsáhlému tématu přistoupit. Jsem přesvědčena, že právě tato komplexnost a pohled ze tří perspektiv jsou pro hlubší vhled do řešené problematiky potřebné, diplomantce se je podařilo na patřičné úrovni zvládnout, a naplnit tak stanovený cíl práce.

V teoretické části práce Jana Pokorná vymezuje nejprve v prvních dvou kapitolách pojetí kvality a způsoby jejího řízení, v rámci kterých popisuje jak systémy komerční, tak profesní. Upozorňuje mimo jiné na skutečnost, že v současné době nejsou definovány výstupy řízení kvality na úrovni výsledků, což má dopady i do úrovně a objektivitu hodnocení. Teoretický koncept vychází z jednotlivých dimenzí kvality, kde vymezila i politiku zvyšování kvality tak, jak ji chápe a využívá pro realizaci výzkumné části práce (s. 24-25). Třetí kapitola teoretické části se věnuje problematice hodnocení sociálních služeb, specificky pak inspekcím. Takto kapitola přináší rovněž přehled všech metodických změn v průběhu jejich vývoje (s. 39-42 a též Příloha č. 2). Jde o změny na úrovni kontrolního orgánu, předmětu inspekce, výsledku inspekce, členů inspekčního týmu, dotazování se klientů a jejich informování o výsledku inspekce, ukládání opatření a samotného předpisu pro provádění inspekci. Tyto změny mohou svědčit jak o snaze revidovat systém dle poznatků z praxe (pohled autorky, s. 37), dle mého názoru však ukazují rovněž na značnou nestabilitu systému, ve kterém se inspektoři i poskytovatelé poskytují. To však již autorka blíže nerozebírá, a i když má sama přímou zkušenost z obou prostředí, její vlastní názory zde, ale zejména v závěrečné diskusi, bohužel schází.

Teoretického zakotvení využívá diplomantka pro stanovení výzkumných otázek (s. 51) a při formulaci okruhů výzkumného rozhovoru (s. 53-54) v praktické části diplomové práce. Další kapitoly pak věnuje stanovení výzkumných metod a technik a výzkumného vzorku. Zde uvádí, že jednou z využitých metod jsou i případové studie, kdy chybí uvedení, že tím nejsou myšleny komplexní studie jednotlivých organizací, ale hlubší porozumění několika konkrétním jevům v těchto organizacích s ohledem na zvyšování kvality. Za zvláště zdařilou je možno označit podrobnou kapitolu obsahující výsledky výzkumu, ve které je celá řada cenných informací ohledně sledování úrovně kvality u poskytovatelů služeb včetně příkladů jednotlivých indikátorů kvality. Dozvídáme se také, jak reálně inspekce přispívá ke zvyšování kvality služby, případně, kde jsou (či mohou být) její limity. Jak jsem již uvedla výše, diskuse je spíše stručným shrnutím výsledků výzkumu, chybí zde hlavně autorčin pohled v kontextu vlastní zkušenosti. Důležitá je také oblast etických aspektů výzkumu, kde se Jana Pokorná vyrovnává se svým předchozím působením v roli inspektorky sociálních služeb u některých poskytovatelů v daném území, a s tím spojenými riziky.

Z formálního hlediska má grafická úprava práce vysokou úroveň, gramatické chyby se až na jednu na s. 55 nevyskytují. Upozorňuji jen na pár chybějících písmen (v abstraktu, na s. 21 a ve schématu na s. 25). Ze stylistického hlediska se v rámci diplomové práce opakují některé pasáže, ale v zásadě tehdy, pokud autorka znovu upozorňuje na určité aspekty, nebo pokud jde o vymezení teoretických východisek.

Závěr: diplomová práce Jany Pokorné splňuje pro formální i obsahové stránce stanovená kritéria, doporučuji ji proto k obhajobě a s ohledem na komentář výše navrhuji podle výsledků obhajoby hodnotit stupněm **velmi dobře - výborně**.

Doplňující otázka:

MPSV vnímá výsledek inspekce mimo jiné jako určitý indikátor schopnosti poskytovatelů rozumět tomu, co říkají základní zásady zákona o sociálních službách (viz s. 104). Jaký je Váš názor na tuto problematiku s ohledem na Vaši osobní zkušenost, a na skutečnost, že v současnosti není přesně definován výstup řízení kvality na úrovni výsledků?

V Praze dne 11. září 2015

Ingrid Štegmánová