

Posudek na diplomovou práci Bc. Lucie Bartišové

Inspekce kvality sociálních služeb v pobytových zařízeních

Katedra teologické etiky
Evangelická teologická fakulta Univerzity Karlovy
2017
vedoucí práce: PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D.

Předkládaná diplomová práce má spolu s kapitolkou Použité zdroje 110 stran. Pokračuje Seznamem příloh a přílohami, které kromě formulářů informovaného souhlasu obsahují významové celky získané kvalitativním zpracováním rozhovorů. Doslovné přepisy rozhovorů jsou k dispozici jako neveřejné přílohy.

Práce je členěna na Úvod, čtyři kapitoly teoretické (Sociální služby, Kvalita v sociálních službách, Management kvality, Inspekce poskytování sociálních služeb) a výzkumnou část, do níž autorka zařadila též Diskusi. Práce končí samostatnou kapitolou Závěr.

Snaha vs. nadhled

Autorce nelze upřít snahu. Tvorbě práce věnovala značné úsilí. Touha uspět a dělat věci správně spolu s nedostatkem nadhledu (kritické reflexe) však výsledek snižuje o několik stupňů.

1. Snaha vs. nadhled na úrovni teoretické

Autorka vypisuje poznatky z jednotlivých zdrojů a řadí je vedle sebe, aniž si příliš všimá, co vlastně říkají – takže někdy opakuje totéž, a někdy si nevšimne změny v úhlu pohledu. Uniknou jí tak významové linie, s nimiž by mohla propojovat výsledky výzkumné. Jednou z linií je otázka „Kdo zodpovídá za nekvalitní sociální službu?“, již se týká i autorčino předporozumění a která jako obviňující strašák střídavě ukazuje na inspektory, vedení či pracovníky přímé péče. Jiným opakujícím se motivem je napětí mezi podporou a kontrolou, které získá zajímavý tón na s. 36: *kontrola, která je chápána jako podpora a je efektivnější než kontrola otevřená*. Autorka však pokračuje dál, jako by toto sdělení nemělo význam, a nereaguje na něj ani v Diskusi, kde se k tématu „podpora vs. kontrola“ vrací na několika stranách.

2. Snaha vs. nadhled na úrovni výzkumné

Podobně jako v části teoretické zůstávají i zde jevy nepropojeny.

Autorka například cituje Dismana (s. 56), že *posláním kvalitativního výzkumu je porozumění lidem v sociálních situacích*. V ústřední výzkumné kapitole (Shrnutí výsledků analýzy dat) však k porozumění nedochází. Autorka zde ani nerespektuje to, co respondenti řekli. (Např. na s. 77 vložila respondentce R3 do úst větu, že *o metodickou podporu je nadměrná poptávka*, což v originále pravděpodobně odpovídá větě *Myslím si, že o to je veliká poptávka a veliký hlad po metodické podpoře*.) K porozumění by mohl vést např. postup otevřeného kódování, s nímž autorka čtenáře seznamuje na s. 66: údaje jsou *rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novým způsobem*. Avšak v realitě se slibně nakročené Významové celky uváděné v přílohách s Výsledky analýzy dat nepotkávají.

Zdá se, že autorka nerozumí obousměrným vztahům mezi cíli práce, výzkumnými otázkami a kvalitativními daty. Výsledně podřazuje data výzkumným otázkám. (Kdyby měla více svobody, mohla by zohlednit například generační vrstvy inspektorů atp.)

3. Snaha vs. nadhled na úrovni spolupráce autorky a vedoucí práce

Práce (především ve výzkumné části) je sešívána, jako by ji vytvářeli dva lidé, kteří si příliš nerozuměli, takže každý zůstal u svého: jeden u snahy (viz kapitolu Shrnutí výsledků analýzy dat), druhý u nadhledu (viz přílohu Významové celky).

Ačkoli i já jsem věnovala této diplomové práci hodně času a úsilí, nepodařilo se mi autorku dovést k pochopení vědeckého žánru včetně toho, že pravidla zde napomáhají svobodě. Zůstala u výpisků z knih, popisu praxe a jakéhosi znepokojení či rozčilení, které (jak se zdá) ztotožňuje s kritickou reflexí. Např. na s. 89-90 uvádí: *Zákon s sebou sice přinesl hodnotový rozměr, důraz na lidská práva, sociální začleňování a prevenci sociálního vyloučení, ale už nedefinoval kvalitní službu, samotnou kvalitu. Kritéria standardů kvality jsou určitými mantinely, uvádí výčet toho, co by měl mít poskytovatel zpracované, ale už neuvádí, co je dobře a co špatné, resp. jakým způsobem mají být vnitřní pravidla zpracována, aby to bylo z pohledu inspekce správně. V žádných vymahatelných normách však není definována dobrá praxe ani etický aspekt práce inspektora.*

Závěr

Přednosti práce najdeme spíše v druhém plánu.

Bohatství dat z přepisů rozhovorů se neztratí, leč zůstane utajeno běžnému čtenáři. Snad si do neveřejných příloh najdou cestu alespoň další výzkumníci.

Zajímavé jsou paralely mezi tvorbou práce a jejím obsahem. Stejným způsobem, jakým se může ztratit smysl standardů, když jde jen o to je napsat, může se ztratit i smysl diplomové práce. Podobně jako se někteří zkoumaní inspektoři zaměřují spíše na papíry a jiní spíše na vztah, umísťuje se na toto kontinuum též autorka, když vzpomíná na kdysi zastávanou pozici středního managementu a jí odpovídající tlaky. Podobně jako mnozí na mnoha jiných místech se též autorka dostává do napětí mezi důrazem na individuální přístup v teorii (s. 13) a touhou po robotické jednotnosti v praxi (s. 102). Za cennou lze považovat autorčinu reflexi, která může (opět spíše v druhém plánu) pomoci osvětlit i výše zmíněné paralely kombinací časového tlaku a potřeby dělat věci „správně“ (s. 64).

Jako problematické se jeví nesrozumitelné věty a citační praxe: jak formálně (za větu „V řízení kvality jde o cyklické hodnocení a procesní uhlazování, pak budou služby vyrábět kvalitní výrobky, komunitní nebo ústavní.“ asi opravdu nemůžu, i když ji autorka na s. 41 přičetla mně), tak obsahově (zdá se, že autorka příliš nerozumí, co chtějí sdělit Rhodes a Davis, které uvádí na s. 18).

Předkládaná diplomová práce trpí nedostatkem vědecké odvahy a tvořivosti a též nedostatky formálními a obsahovými. Snahu lze ocenit. Navrhují hodnocení D.

Otázky pro obhajobu

Vysvětlíte prosím:

- Co je podle Zákona o sociálních službách kvalitní služba. Uveďte, o co se při vysvětlování opíráte.
- Jak mají být zpracována vnitřní pravidla organizace, aby to bylo pro inspekci správně. Uveďte, o co se při vysvětlování opíráte.
- Co považujete za dobrou praxi a etický aspekt práce inspektora. Uveďte, o co se při vysvětlování opíráte.

PhDr. Bohumila Baštecká, Ph.D.

Praha, 5. června 2017