



Oponentský posudek diplomové práce

Název práce: Sociální pracovník a jeho pohled na kvalitu v domovech pro seniory

Autor práce: Lenka Vališová

Obor studia: Etika v sociální práci

Posudek vypracoval: Alois Kříšťan

Datum: květen 2014

Autorka formuluje cíl práce v úvodu: „zjistit jak vnímají sociální pracovníci, kteří pracují v domovech pro seniory, kvalitu ve službách, ve kterých pracují“. K tomu ovšem dodává „cíl obsahuje i dílčí cíl, zjistit roli sociálních pracovníků a jejich osobnostních předpokladů v kvalitě“. Domnívám se, že nemůže jít o dílčí cíl, ten by měl být „dílem“ cíle celkového, něco, dosažením čehož dospějí k cíli celkovému hlavnímu. Pokud zjistím roli soc. pracovníků a jejich osobnostních předpokladů v kvalitě, patrně mě to neposune v zjištění, jak tito pracovníci vnímají kvalitu soc. služeb. Jedná se dle mě o cíl jiný (předpokládám, že autorka slyšela, že nemá být více cílů, tak se bez velkého uvažování dopustila uvedené formulace). A tak ostatně vypadá valná většina předloženého textu. Na jedné straně oceňuji autorčinu osobitost a snahu po důkladnosti, na druhé straně vnímám místy vlastní způsob uvažování zacházející svou formulací mimo žánr diplomových prací, svědčící však o tom, že práci zpracovala jistě samostatně. Příkladem z Úvodu může být „A proč zrovna stanovisko sociálních pracovníků? Já si myslím, že právě sociální pracovníci jsou ti hlavní v tvorbě kvality služby ...“ Pokud autorka mluví o sociálních službách, pak se divím, že za ty kdo jsou minimálně stejně „hlavní“ nepovažuje pracovníky v soc. službách. Co však v úvodu zásadně postrádám je představení struktury práce a metody. Na místo toho Úvod obsahuje autorčiny úvahy o problematice, ze kterých vyplývá, že je přesvědčena o ohrožení kvality a klientů v NNO oproti státnímu zařízení, tuto tezi ovšem nedokazuje.

Struktura práce, tak jak ji vnímám z obsahu je rozumná a jednotlivé kapitoly mají tématickou logiku. Jejich vlastní zpracování by ale mělo být důkladnější – ve smyslu připomínek tohoto posudku. Pokud se např. týká souvislosti obsahu kapitol a jejich názvu, tak např. kap. 1.4. s názvem „Kvalita života seniorů v domově pro seniory a role sociálního pracovníka“ obsahuje – pokud dobře čtu jediný fakt na 3,5 stránkách týkající se role soc. pracovníka – a sice větu „Pracovník je pro seniora velmi důležitý a měl by o tom vědět.“ – a to spíše odhaduji, že autorka mluví o sociálním pracovníkovi a nikoli třeba o pracovníkovi v soc. službách.

V práci se vyskytují občas zvláštní úvahy, např. v první kapitole, kde autorka pojednává o kvalitě obecně, hlavně u výrobních firem, uvádí citát, kde se praví, že „zvýšení kvality pracovního procesu..... snižuje celkově provozní náklady“ (s.10) . Autorka pak pokračuje – ale mluví o výrobku (!) „definice vlastně říká, že když zvýším kvalitu, tak se sníží náklady. Tohle je věc, kterou si spousta lidí neuvědomuje. Případný zákazník má nějaká očekávání od výrobku...“ . Na s. 14 podobně „Organizace i zaměstnanci by si měli uvědomit, že poskytovat kvalitní služby nemusí být pro ně finančně náročné – když zvýším kvalitu, tak se sníží náklady.“ Domnívám se, že nejde o žádnou „definici“ a dále, že si autorka popletla výrobek a výrobní proces. V citovaném textu je zdůvodněno snížení nákladů na výrobní proces při jeho zkvalitnění, což může být pochopitelné, ale že kvalitnější výrobek bývá venkoncem dražší je náblední. Navíc sama na s.27 uvádí, že kvalitnější služby jsou dražší. Toto nepochopení se objevuje i v kapitole 4 na s. 71.

Autorka dále nedobře zachází s literaturou, snaží se sice poctivě citovat, avšak bez potřebné důkladnosti předpokládané u diplomové práce kupř. na s. 12 píše „když Křivohlavý přirovnává kvalitu k různým



výrobkům.“ Odkazuje na publikaci, kde sice Křivohlavého citují ohledně úplně jiné věci, ohledně přirovnání k výrobkům se autoři odkazují na někoho úplně jiného. Na s.41 uvádí „Podle Bajera se ...“ odkazuje opět na materiál, kde autoři zmiňují Bajerův redakční rozhovor v časopise SP/SP. U diplomové práce bych očekával, že autorka si dané číslo časopisu nalistuje (je volně přístupné na webu) a podívá se přímo kdo danou věc říká (nikoliv redaktor v rozhovoru!). Podobně je tomu i jinde (např. s. 45 pozn.157 s. 72 pozn. 209 – uváděné neříká Matoušek, ale Bednář atd.)

Pokud se týká výběru literatury , pak na mě dělá dojem, že autorka použila někdy méně relevantních textů než by si diplomová práce zaslouhovala, např. Analýzu kvality služeb pro sektor průvodců, zpracovanou pro cestovní ruch, privátní web pracovníka IT zmiňujícího kvalitu (služeb IT)...manažerskou příručku ... přičemž v textu všechny zdroje uvádí se stejným stupněm autority.

Když odkazuje (s.37) na „Zásady OSN pro seniory“, neuvede jaký orgán OSN je vydal, uvádí, že „OSN nabádá státy, aby je zakomponovali do svých zákonů“ – což není pravda, v dokumentu se praví , že je mají včlenit do svých národních programů.... to je přece značný rozdíl (autorka odkazuje na přílohu své práce, kde bych tedy očekával celý nedlouhý dokument – nicméně v příloze je jen jeho autorčina parafráze). Sympatické je, že autorka nezůstává u textů které někde opíše (jak tomu v pracích často bývá), ale připojuje k textům své komentáře – žel ovšem často s malou důkladností. Píše zde např. „Pár věcí mi zde možná chybí, jako např. zajištění potřeb, pocit domova, spolupráce a rodinou, individuální přístup.“ Nahlédneme-li do originálu, najdeme zásadu respektování potřeb seniorů, užitek z rodinné péče, zásady vyžadují individuální přístup, byť jej explicitně neformulují. Podobně je tomu např. s Metodikou hodnocení značky kvality (s.42) autorka v této souvislosti uvádí: „ale něco mi tady chybí. ...jak se zde klienti cítí,Mě by třeba také zajímalo, zda organizace spolupracuje s rodinou...“ Oceňuji opět vlastní názor autorky, nicméně, kdyby se proklikala na kriteria hodnocení, tak by našla kritérium 4.2.5. Spokojenost klientů, kritérium 4.2.4. Zjišťování poznatků od rodinných příslušníků.

K prováděnému šetření žádné výhrady nemám (projevují se tam uvedené nedostatky uváděné v tomto posudku), je dle mého soudu poctivé, srozumitelné, popsané a interpretované. Pouze nechápu, proč se na s. 77 zčistajasna objeví soupis šesti vět bez komentáře. Protože jsou označeny jako H1 až H6, napadlo mě, že jde o hypotézy, ale doufám, že jsou to závěry šetření, jako takové jsou dobře formulované (požadavek na hypotézy pro výzkum by tyto formulace sotva splňovaly; navíc v závěru autorka uvádí že by „se mohly ověřit mé zjištěné hypotézy“, domnívám se, že hypotézy se nezjišťují...). V závěru se autorka dále dopouští soudu – konstatuje že alibismus zkoumaných pracovníků – aniž by jej nějak doložila.

Práce je psána svým způsobem čtivě a místy značně neobratně, s výskytem gramatických chyb. Při formulaci nějaké myšlenky autorka tuto velmi často několikrát jinými slovy opakuje. V práci velmi často používá kondicionálů („mělo by se udělat“), což nebývá pro žánr závěrečných prací příslušné, uvádí obecná nedoložená tvrzení, když píše o současném stavu problematiky, velmi často porovnává s dobou „dříve“, aniž by toto dříve časově určila.

Závěr- ač práce vykazuje řadu uvedených i podstatných nedostatků, má své klady které vidím v osobitěm přemýšlení autorky, ve snaze udělat a vyhodnotit slušné šetření, v její viditelné snaze o poctivost; proto práci považuji za ještě schopnou obhajoby a obhajitelnou.