

POSUDEK K BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCI
oponenta práce

Název práce: Kvalita služeb v domově pro seniory

Autor práce: Dana Krejsková

Název studijního oboru: 6731R012 / Sociální práce

Forma studia:

Oponent práce: PhDr. Vojtěch Kořen

Akademický rok: 2018/2019

VHODNOST TÉMATU:

Zvolené téma lze považovat ve vztahu k nárokům na BDP a daný obor za vhodné.

CÍL PRÁCE:

Cíl není formulován zcela bez problémů. Autorka v anotaci uvádí, že: „*Ve své práci se hodlám zaměřit na to, zda dochází k naplňování standard kvality v domově pro seniory v Prostějově.*“ Cíl, který uvádí na straně 8: „*Zjistit, zda jsou klienti spokojeni s nabídkou sociálních služeb ve zvoleném pobytovém zařízení pro seniory.*“ Odpovídá záměru uvedenému v anotaci pouze tematicky.

TEORETICKÁ ČÁST

Autorka věnuje velkou část textu teoretické části práce vymezování pojmů a oblastí, které s cílem souvisí pouze tematicky (definice stáří, strategie vyrovnávání se se stářím, ageismus, historie institucionální péče). Schází zřejmá linka (propojující vysvětlení) mezi těmito termíny a empirickou částí práce. Naopak zde zcela schází jednoznačné a pro potřeby naplnění cíle velmi důležité vymezení pojmu „spokojenost“. Ta je přitom ústředním prvkem stanoveného cíle. Celkovou koncepci teoretické části nepovažuji za příliš šťastnou.

LITERATURA A PRÁCE S LITERATUROU:

Rozsah, zaměření využívání literatury naznačuje spíše povrchní teoretickou přípravu autorky. Práce obsahuje seznam citací a ilustrativní příklady, ale ty nejsou více rozvedeny. Chybí zde vlastní invence, vyskytují se zde pouhá konstatování o tom, co kdo řekl (napsal). Ne vždy jsou materiály zásadní pro zkoumanou problematiku.

FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI:

Práce obsahuje celou řadu osobních hodnotových soudů, které jsou navíc ne zcela vhodně formulovány. Některé formulace svým charakterem odpovídají spíše jinému typu textu (žánru), než je bakalářská diplomová práce. Příklad: „*A jistě by každý z nás rád strávil stáří ve zdraví a celkové spokojenosti, nejlépe v rodinném kruhu.*“ (s.8). Využitý formát 3D grafů není úplně vhodné. Spíše se hodí do dynamických prezentací než do statických textů.

Kromě těchto výtek však práce neobsahuje zásadnější pochybení formálního charakteru.

DÍLČÍ PŘIPOMÍNKY K POSTUPU A VÝSLEKŮM PRÁCE

Kromě výše uvedených výtek k teoretické části lze postup autorky hodnotit jako zdařilý.

Schází detailnější vysvětlení, jak byly operacionalizovány jednotlivé hypotézy. To lze v implicitní podobě identifikovat v charakteru a skladbě položek použitého dotazníku, avšak uvedení postupu v části popisující projekt výzkumu by bylo rozhodně lepší.

Drobné výtky mám k způsobu, kterým dochází k definování (operacionalizaci) pojmu kvalita:

- „Kvalitou se tu rozumí, jestli jsou klienti spokojeni s rozsahem, množstvím a způsobem, jakých je tu dosahováno plnění nabízených služeb v zařízení.“ (s.36)
- „Kvalitou stravy se rozumí pestrost jídel, způsob servírování, vzhled a chuť jídel.“ (s.40)

Teprve až v závěru práce se lze totiž setkat s informací, že: „bylo třeba zjistit, zda dochází k naplňování standardů kvality z pohledu uživatele.“

Hlavní hypotézou bylo: „Čím lepší je hodnocení kvality služby nabízených v Domově pro seniory, tím je vyšší celková spokojenost seniorů v zařízení.“ V práci však nelze nalézt data, na základě, kterých by mohla být tato hypotéza potvrzena nebo vyvrácena. Zjištění, že „Většina klientů je spokojena s nabídkou i kvalitou služeb, které dané zařízení nabízí“ nevypovídá o prokázané závislosti mezi kvalitou a spokojeností. To považuji za poměrně výrazný nedostatek.

CELKOVÉ ZHODNOCENÍ PRÁCE:

Práce obsahuje celou řadu podnětných myšlenek, bohužel však bez vhodného rozpracování. Práci lze celkově hodnotit jako průměrnou až mírně podprůměrnou.

OTÁZKY / PŘÍPOMÍNKY DO DISKUSE:

O co je opřeno tvrzení, které autorka uvádí na straně 29: „Klientům je tu poskytována kvalitní a přiměřená zdravotní péče.“?

Došlo skutečně k potvrzení nebo vyvrácení hlavní hypotézy? „Čím lepší je hodnocení kvality služby nabízených v Domově pro seniory, tím je vyšší celková spokojenost seniorů v zařízení.“

Práci doporučuji k obhajobě. Klasifikace D.

Ve Zlíně, dne 27.4.2019

PhDr. Vojtěch Kořen