

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

Autor(ka) závěrečné práce: Miroslava Tomíšková

Název závěrečné práce: Hodnocení kvality Charitní pečovatelské služby Oblastní charity Kutná Hora pohledem zaměstnanců a pohledem uživatelů

---

### Hodnocení formulace hlavního cíle práce a dílčích cílů práce:

A B C D E F

Odůvodnění: Autorka volí evaluačně vystavěný základní cíl práce, který zcela koresponduje se studovaným oborem. Cíl je naplnitelný na úrovni formátu bakalářské práce. Cíl je dlouhodobě aktuální, neboť hodnocení kvality sociálních služeb je trvale přítomným nástrojem jejich dlouhodobého zlepšování.

### Hodnocení struktury práce:

A B C D E F

Odůvodnění: Struktura práce (členění do oddílů a kapitol) ctí doporučení metodického pokynu ředitelky ÚSP, tedy nemám k tomuto výhrad.

### Hodnocení teoretické části práce:

A B C D E F

Odůvodnění: V teoretické části textu autorka pracuje s relevantními pojmy (kvalita, standardy kvality). Odkazuje také na zdroje a doporučení MPSV k hodnocení a zvyšování kvality služeb. Na teoretické části textu oceňuji zapojení pojmu „kultura organizace“ a práci s tímto pojmem dle klíčového zdroje Musil (2004). Tímto se daří zachytit podstatné aspekty kvality poskytovaných služeb v oboru sociální práce.

### Hodnocení metodické části práce:

A B C D E F

Odůvodnění: V metodické části autorka formuluje dílčí výzkumné otázky, zaměřuje se na silné a slabé stránky poskytovaných služeb z pohledu jak zaměstnanců služby, tak z pohledu klientů. Kvalitativní výzkumné postupy jsou na místě. Strukturovaný rozhovor je adekvátní volbou, přesto se nabízí otázka: Jaké výhody přineslo autorce nasazení techniky strukturovaných rozhovorů, oproti polostrukturovaným? Autorka nezanedbává ani detailní popis průběhu výzkumu a etická rizika s ním spojená.

### Hodnocení zpracování výsledků výzkumu:

A B C D E F

Odůvodnění: Výsledky považuji za systematicky zpracované, přehledně a logicky členěné. V rámci DVC1 autorka narazila na slabou stránku poskytované služby z pohledu uživatelů: Časté střídání personálu (viz s. 75). Čím je tato fluktuace zaměstnanců způsobena? Narazila autorka z pohledu zaměstnanců na nějakou nespokojenost s pracovními podmínkami?

**Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce:**

A B C D E F

Odůvodnění: Cíle považuji za naplněné a autorka se od vytyčených témat neodchyluje, směřuje bezprostředně k jejich naplnění.

**Hodnocení formální stránky práce:**

A B C D E F

Odůvodnění: Bez připomínek. Práce ctí všechna základní doporučení pro tvorbu odborného textu.

**Hodnocení přínosu práce pro praxi sociální práce či sociální politiky:**

A B C D E F

Odůvodnění: Práce má evaluační charakter, tedy měla by být bezprostředním stimulem pro zpětnou vazbu dané organizace. V tomto bodě lze říci, že není plně využito potenciálu evaluační studie a autorka uvádí doporučení a návrhy na změny v dosavadní praxi poskytování sociálních služeb spíše jen náznakem a nepříliš konkrétně.

**Další připomínky:** Nejsou.

**Otázky k obhajobě:**

- Jaké výhody přineslo autorce nasazení techniky strukturovaných rozhovorů, oproti polostrukturovaným?
- Slabá stránka poskytované služby: Časté střídání personálu (viz s. 75). Čím je tato fluktuace zaměstnanců způsobena? Narazila autorka z pohledu zaměstnanců na nějakou nespokojenost s pracovními podmínkami?

**Celkové zhodnocení práce:**

A B C D E F

V Hradci Králové dne 14. 8. 2023

PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

podpis vedoucího práce