

PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE posudek oponenta

Práci předložil(a) student(ka): Marie Kasalová

Název práce: Mapování spokojenosti klientů s pečovatelskou službou na Plzni severu.

Oponoval: Prof. PhDr. Hynek Jeřábek, CSc.

1. CÍL PRÁCE (uvedte, do jaké míry byl naplněn): Cíl práce studentka formulovala na začátku oddílu metodologie: „Cílem výzkumu je zmapovat spokojenost klientů s terénní pečovatelskou službou na severním Plzeňsku, kteří žijí v domě s pečovatelskou službou.“ (s.25) Celá analýza i závěr práce jsou jednoznačné: „... klienti pečovatelských služeb jsou s poskytováním a se samotnou sociální službou spokojeni.“ (s.45). Vypadá to tedy, že cíl byl splněn. Přitom však v odpovědích klientů lze „zahlédnout“ jistou neochotu k negativním odpovědím. Na str. 38 v grafu 7 34%, tj. 30 klientů odpovědělo, že neví, zda jim byly sděleny informace, že mohou podat stížnost apod. Přitom však na str. 41 stejní klienti odpověděli, že 24% z nich byli „velmi spokojeni“ a 20% byli „spokojeni“ s tím, jak se stížnosti řeší. Autorka sama nazvala odpovědi „Nevím“ ze str. 38 jako „30 negativních odpovědí“ (s.44), s jejími závěry však tato nedůslednost jejích klientů nijak neotřásla, nevedla ji k pochybnostem o validitě získaných dat.

2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ (náročnost, tvůrčí přístup, proporcionalita teoretické a vlastní práce, vhodnost příloh apod.): Práce je správně a přehledně rozdělena na teoretickou (s.4 - 24) a praktickou část (s.25-46). Teoretická část obsahuje potřebná vysvětlení principů a cílové skupiny osob, na něž jsou obecně zaměřeny pečovatelské služby. Dále se práce orientuje na seniory a osoby se zdravotním postižením (s.10-17). Následuje podrobný popis úkonů poskytovaných pečovatelskou službou. Protože tématem práce je spokojenost klientů (seniorů) s pečovatelskou službou, je další kapitola věnována kvalitě služeb. Citovaní autoři se shodují v názoru, že ukazatelem kvalitní péče je spokojenost klientů (s.24). Sběr dat proběhl s klienty pečovatelských služeb, kteří bydleli v domě s pečovatelskou službou.

3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA (jazykový projev, správnost citace a odkazů na literaturu, grafická úprava, přehlednost členění kapitol, kvalita tabulek, grafů a příloh apod.):

Struktura textu je přehledná, členění dostatečné a přiměřené. Grafy vhodně doplňují obsah práce. Jazykový projev je srozumitelný, odkazy a citace jsou v pořádku. Nenašel jsem gramatické chyby, jen dva nepodstatné překlepy. Práce je zpracována pečlivě.

4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE (celkový dojem z bakalářské práce, silné a slabé stránky, originalita myšlenek apod.):

Jedná se o bakalářskou práci zpracovanou se zájmem o téma. Studentka zodpovědně zpracovala teoretickou část práce. Vysvětlila potřebné pojmy, procesy a fáze vývoje terénních pečovatelských služeb. Pro praktickou část práce si zvolila pečovatelskou službu v jí přístupné lokalitě. To vše je naprosto správně. Určité pochybnosti, které bych rád učinil předmětem rozpravy nad bakalářskou prací, se týkají validity odpovědí na položenou otázku po spokojenosti klientů, kteří bydlí v domě s pečovatelskou službou, s pracovníky těchto služeb. Jedná se o výběr oslovených klientů. Autorka o tomto bodě podrobně informuje na str. 26 a dále. Píše: „Dále jsem se s vedoucími pracovníky a pečovatelkami poradila o tom, koho by bylo vhodné oslovit k vyplnění dotazníku a koho ne.“(s.26) Studentka si tuto okolnost chválí, protože jí ulehčila práci. Následně v rozboru pokračuje a končí v optimistickém duchu: „Proto si myslím, že k žádné manipulaci ze strany pečovatelů nedošlo.“(s.27) Píše sice, že: „... ne každý nájemník domu s pečovatelskou službou je její klient.“

(s.27). Podrobnější informace o tom v práci chybí, jen zde autorka uvádí počty pro rozhovory vybraných klientů ve třech organizacích v porovnání s celkovými kapacitami těchto organizací. Je to (30+22+30), tedy 82, z celkových počtů (71+95+97), tedy z 263. Ptám se: Kde bychom mohli najít nespokojené minulé nebo i současné klienty pečovatelských služeb? Budou opravdu mezi doporučenými, a tedy oslovenými, 82 respondenty, tedy v domově bydlicími klienty pečovatelských služeb? Sama autorka jistou malou pochybnost asi měla, protože píše: „... zároveň jsem zkusila i pár respondentů, kteří mi nebyli doporučeni.“(s.26) Rád bych slyšel podrobnější rozbor této otázky.

5. **OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K BLIŽŠÍMU VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ** (jedna až tři):

1. *Mohla byste se prosím vyjádřit k výběru klientů k dotazování, k jeho provedení na základě doporučení pracovníků domů s pečovatelskou službou?*
2. *Nakolik se můžete spolehnout na odpovědi vašich klientek ve smyslu odpovědi na vaši výzkumnou otázku?*

6. **NAVRHOVANÁ ZNÁMKA** (výborně, velmi dobře, dobře, nedoporučuji k obhajobě):

výborně až velmi dobře podle výsledku obhajoby

Datum: 6. 5. 2023

Podpis: