



Posudek oponenta závěrečné práce (bakalářská práce, diplomová práce)

Název práce: Spokojenost klientů s poskytovanými službami pečovatelské služby

Autor práce: Jakub Pokorný

Studijní program: Zdravotně sociální péče B5350

Studijní obor: Zdravotně - sociální pracovník 5345R031

Akademický rok: 2018/2019

Oponent práce: PhDr. Zdeněk Čermák

Kritéria hodnocení práce	Hodnocení ^D					
	A	B	C	D	E	F
Teoretický úvod						
<i>Kvalita, odborná úroveň, vztah k tématu</i>			×			
<i>Členění kapitol, návaznost</i>			×			
<i>Práce s odbornou literaturou</i>	×					
<i>Rozsah</i>			×			
Metodika						
<i>Cíle práce</i>		×				
<i>Výzkumné otázky, event. hypotézy u diplomových prací</i>		×				
<i>Vhodnost a správnost použitých metod</i>					×	
<i>Popis, vysvětlení použitých metod</i>		×				
Prezentace výsledků						
<i>Správnost, přesnost</i>				×		
<i>Přehlednost, jasnost</i>				×		
Diskuze						
<i>Kvalita, odborná úroveň</i>			×			
<i>Práce s odbornou literaturou, srovnání s jinými výsledky</i>			×			
<i>Rozsah</i>		×				
Závěr						
<i>Shrnutí zjištěných skutečností</i>			×			
<i>Dosažení stanovených cílů</i>			×			
<i>Význam pro praxi, osobní přínos</i>			×			
Formální stránka práce						
<i>Dodržení směrnice, šablony</i>		×				
<i>Stylistika</i>		×				
<i>Gramatika</i>		×				
<i>Kvalita obrázků, grafů, tabulek, příloh</i>		×				

Posouzení míry shody vyjádřené v % (komentář):

Méně než 5 % - práce není plagiát.

Stručné slovní vyjádření k hodnocení závěrečné práce:

Bakalářská práce Jakuba Pokorného mapuje spokojenost uživatelů služby v konkrétní pečovatelské službě v rámci Pardubického kraje. Z textu práce vypovídá, že práce by měla přímý dopad do praxe, když její výsledky budou sloužit jako podklad ročního hodnocení služby.

V teoretické části si student vytyčil cíl, představit témata na základě, kterých zpracoval dotazník a následně pak celou praktickou část. Tento cíl se dle mého názoru studentovi nepodařilo zcela naplnit. Teoretická část obsahuje řadu kapitol, které se ve výzkumné části vůbec neobjevují, přestože by měly v dotazníku zcela jistě zaznít (například dotaz na to, zda jsou klienti spokojeni se svým IP či zda vůbec vědí, že nějaký mají – vzhledem k tomu, jakou důležitost tomuto plánu student přikládá v teoretické části). Celkově teoretické části chybí propojení a některé kapitoly zde působí, že jsou zařazené omylem (například kapitola o komunikaci bez zasazení do kontextu vyznívá jako opis učebnice psychologie), v jiných kapitolách zase student předkládá leckdy zavádějící informace. V praktické části spatřuji zásadní nedostatky v dotazníku, který byl podle mého názoru nevhodně sestaven. Za předpokladu, že zjišťuji pro konkrétní službu spokojenost jejich klientů, musím k dotazníku přistupovat tak, aby mi přinesl konkrétní výstupy na základě, kterých bude moci služba udělat konkrétní opatření pro další rok. V kontextu tohoto předpokladu se mi zdá nereálné, aby vedoucí služby mohla vycházet z výsledku, že někdo je spíše spokojen nebo spíše nespokojen s cenou služby, s časem, kdy je služba poskytována apod. Tyto otázky měly mít pouze dvě varianty odpovědí, a to ANO nebo NE s možností doplnit komentář. V dotazníku dle mého názoru pak zcela chybí část, kde by se měli respondenti možnost vyjádřit ke konkrétním úkonům služby nebo např. k chutnosti stravy, kterou služba dováží. Tyto informace by mohli mít zásadní vliv na to, co ve službě zlepšit. Přes výše uvedené se ale domnívám, že student dokázal svým šetřením zodpovědět výzkumné otázky a naplnit výzkumný cíl a svá zjištění dobře diskutovat s výsledky jiných studentských šetření.

Doplňující otázky pro obhajobu závěrečné práce:

- 1. K obhajobě prosím doručte svolení ředitele organizace, ve které byl realizován průzkum o tom, že Vám dovolil odanonymizovat tuto organizaci.**
- 2. Jakým způsobem (vzhledem k věku respondentů) jste si ověřoval, že jsou respondenti schopni dát kvalifikovaný souhlas s provedením výzkumu?**
- 3. Jaká opatření ve službě byste Vy, jako vedoucí služby přijal, za situace, že by Vám ze šetření spokojenosti se službou vyšlo, že uživatelé jsou spíše spokojeni s cenou služby, s kvalitou výkonů, s dobou kdy, je služba poskytována?**

Výsledná klasifikace ¹⁾ (A, B, C, D, E, F)	D
---	----------