

OPONENTSKÝ POSUDOK

habilitačnej práce PhDr. Petronely Šebestovej, PhD. uchádzačky o habilitačné konanie
v študijnom odbore Sociálna práca
na Pedagogickej fakulte UK Bratislava

TEÓRIA A PRAX MANAŽMENTU KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

OPONENT: prof. PhDr. Alžbeta Mrázová, PhD., MPH

Obsahová stránka habilitačnej práce

Predložená habilitačná práca má ucelenú, koherentnú štruktúru. Je štruktúrovaná do piatich častí, ktoré analyzujú tematizovanú problematiku v jedenástich kapitolách, čím je zaručená prirodzená logická gradácia vedeckej monografie.

Obsah vedeckej monografie je zacielený na nadpriemerne aktuálnu problematiku v sociálnej práci, ktorou je v súčasnosti implementácia systémov kvality v sociálnych službách. Prvá časť habilitačnej práce je venovaná systémom a jednotlivým modelom kvality, nie len v sociálnych službách, ale aj v rámci Národného programu kvality SR, ktorým vstúpila do platnosti stratégia, ku ktorej sa môžu pridať organizácie vo verejnom a súkromnom sektore. Autorka akcentuje stratégiu zlepšovania kvality na dosiahnutie *troch základných cieľov*, ktoré vymedzujú, usmerňujú a zjednocujú celonárodnú snahu o neustále zlepšovanie kvality produktov a služieb v krajine.

Prvým cieľom je *výnimočnosť zariadení sociálnych služieb* založená na podporovaní systémového prístupu k dosahovaniu výnimočnosti organizácie z hľadiska kvality poskytovaných služieb. Druhým cieľom je *manažérstvo kvality* zamerané na zlepšovanie zariadení sociálnych služieb pomocou samohodnotenia a benchmarkingu a implementácie požiadaviek systémových noriem. Tretím cieľom je *konkurencieschopnosť*, ktorá predstavuje podnecovanie a podporovanie zariadení sociálnych služieb k neustálemu zlepšovaniu sociálnych služieb a ich trvalo udržateľného rozvoju.

Autorka plynule implementovala teoretickú časť budovania systémov kvality do sociálnych služieb, o čom svedčí kapitola č. 5, ktorá obsahuje autorkin originálny praktický návod na aplikáciu kvality v sociálnych službách podľa najnovšieho celosvetovo uznávaného modelu výnimočnosti EFQM. Uvedené informácie poskytujú cenný postup pre zariadenia sociálnych

služieb s pobytovou formou, ktoré sa chcú zapojiť do celostného systému budovania kvality bez neprimeraného vynakladania finančných prostriedkov, v prípade, že by zvolili normu ISO radu 9001.

Vo vedeckej monografii treba obzvlášť vyzdvihnúť autorkinu analýzu tvorby procesov v rámci štyroch podmienok kvality, ktoré sú stanovené kľúčovým zákonom v sociálnej práci, ktorým je zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. V tejto súvislosti autorka rieši aj neopomenuteľnú problematiku v sociálnej práci, ktorou je manažment sociálnej práce s akcentom na riadenie rizík, ich identifikáciu, delenie a vyhodnocovanie. V tabuľkách č. 15-18 autorka uvádza príklad výpočtu výšky rizika s následným prijatím vhodných opatrení. Autorka správne poukázala na problematiku rizík, pretože v pobytových zariadeniach sociálnych služieb, je pomerne častý výskyt pádov s následným zhoršením zdravotného stavu klienta, ktorý môže byť z hľadiska jeho diagnózy fatálny.

V súvislosti s riešenou problematikou autorka nezabudla poukázať na spoločenskú zodpovednosť všetkých zainteresovaných strán, čím potvrdzuje názory Kaith Davisa a Roberta Blomstroma, ktorí spoločenskú zodpovednosť definovali ako záväzok jedinca, ktorý musí vždy zvažovať dopad svojich rozhodnutí a činov na celý spoločenský systém. V aplikácii na sociálne služby sa spoločenská zodpovednosť dotýka najmä rozvoja kvality života prijímateľov sociálnych služieb za rešpektovania a zohľadňovania ich potrieb a záujmov a zúžitkovaním zvyškového potenciálu fungovať samostatne.

Vysoko hodnotím autorkin názor, že sociálne služby ako praktická súčasť sociálnej práce sú postavené na zákonoch. Tento svoj postoj opiera o tzv. Compliance manažment v kapitole č. 7, kde uvádza kľúčové zákony, ktoré musia ovládať odborníci v sociálnych službách. Týmto názorom dokladuje, že sociálna práca má svoje nezastupiteľné postavenie nie len ako vedecká disciplína, ale aj ako systémová sociálna ochrana občana. Ochranu občanov autorka ilustrovala aj z hľadiska významu ochrany osobných údajov. V kapitole č. 9 zrozumiteľným štýlom podáva vybrané ustanovenia zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v priamej aplikácii pri ich spracovaní v sociálnych službách.

Metódy habilitačnej práce a ich aplikácia

Vedeckosť monografie autorka potvrdila longitudinálnym integrovaným kvalitatívno-kvantitatívnym výskumom, ktorého výsledky spracovala použitím vybraných výskumných metód, ako je napríklad univariačná a bivariačná analýza, Kolmogorov-Smirnov test štatistickej významnosti rozdielov medzi dvoma výbermi, ďalej faktorovú analýzu atď.

Fokusová vzorka výskumu mala dostatočný počet respondentov na to (168 z 200), aby mohli byť niektoré výsledky zovšeobecniteľné.

V diskusii a odporúčaníach pre prax je zjavné, že autorka má nie len teoretické, ale aj praktické skúsenosti v oblasti sociálnej práce a sociálnych služieb.

Otázky v dotazníku boli konštruované bez rušivých elementov, ktoré by spochybňovali jednoznačnosť odpovedí. Dotazník bol adresovaný iba riaditeľom zariadení sociálnych služieb, čím sa eliminovala neznalosť dodržiavania zákonných ustanovení a nariadení a ekonomických údajov, ktoré vie presne zodpovedať iba štatutárny orgán daného zariadenia sociálnych služieb. Získané štatistické výsledky autorka verifikuje, alebo falzifikuje. Falzifikáciu dokladuje tým, že niektoré otázky v dotazníku boli kontrolné, aby sa zistila skutočnosť a pravdivosť odpovedí respondentov. Falzifikované odpovede sa zistili v otázkach prevencie rizík, alebo v problematike využívania samohodnotiacich modelov kvality.

V empirickej časti vedeckej monografie autorka využila aj možnosť triangulácie, t.j. podpory vlastných zistení. Komparovala vlastné zistenia so zisteniami výskumu, ktoré publikoval Výskumný inštitút rodiny a práce v roku 2019.

Práca s informačnými zdrojmi

Autorka využívala aktuálne, relevantné informačné zdroje. Citovanie je korektné. Zdroje pochádzajú zo slovenskej, anglickej, českej, maďarskej proveniencie. Používaním aktuálnych informačných zdrojov možno konštatovať, že vedecká monografia analyzuje najnovšie prístupy k riešenej problematike aj inými odborníkmi v rámci aplikácie najnovších trendov.

Vedecký prínos a originalita práce

Prínosom autorky v teoretickej rovine je ucelený pohľad na hlavné otázky riešenej problematiky a ich tvorivé spracovanie v empirickom výskume. Pozornosť si zasluhuje aj obohatenie poznatkovej výbavy sociálnej práce ako vedeckej disciplíny pri hodnotení vnímania kvality poskytovaných sociálnych služieb, ktorých hlavným aktérom je prijímateľ sociálnych služieb. Zvlášť treba oceniť variácie využitia diskurzívnej analýzy pre rozličné problémové oblasti, čím tento kvalitatívny postup nadobúda aj všeobecnejšiu platnosť.

Aplikačné prínosy práce pre prax

Preukázaná znalosť problematiky, dobré teoretické zázemie a skúsenosti z realizovaných výskumov dovolili autorke spracovať reálne odporúčania v riešenej oblasti. Práca má prínos

v aplikačnej sociálnej práci tým, že prináša pohľad na komplexný manažment sociálnych služieb a ich inštitucionalizáciu prioritne z pohľadu kvality. Tieto javy sú vždy veľmi náročné na meranie a evaluáciu, a preto je významná každá vydarená spisba, ktorá k tomu prispeje. Toto očakávanie autorka naplnila v celom rozsahu, nakoľko ilustrovala vo svojej práci niekoľko objektívnych meracích techník ako napr. RADAR, STEEP, PEST a pod.

Záver

Habilitačná práca PhDr. Petronely Šebestovej, PhD. je jedinečná svojim zameraním. Autorka aplikuje procesy manažmentu do praxe sociálnych služieb, čo doposiaľ vydaným publikáciám v rámci tejto problematiky chýba.

Habilitačná práca odzrkadľuje autorkinu dlhoročnú pedagogickú prax, ktorú prepája s dlhoročnými praktickými skúsenosťami v oblasti sociálnej práce, legislatívy a sociálnych inovácií.

V predloženej práci je logickým spôsobom prepojená prax s teóriou, na ktorej je založená nie len stratégia vysokoškolského vzdelávania, ale aj najnovších kritérií hodnotenia kvality vysokých škôl. Nadmieru oceňujem túto autorkinu implikáciu, ktorá je neodmysliteľnou súčasťou v študijnom odbore sociálna práca.

Považujem za dôležité zdôrazniť aj pridanú hodnotu habilitačnej práce, ktorou je autorkine ponímanie sociálnej práce, nie len ako vedného odboru, ale aj ako akademickej disciplíny. Sociálna práca potrebuje erudovaných vzdelávateľov, ktorí ju budú rozvíjať v jej špecifickom kontexte a postavení. Od vzdelávateľov v sociálnej práci sa očakáva, že budúcnosť sociálnej práce je v ich rukách, pretože oni musia citlivo a uvážene reagovať na nesmiernu synergiu vedy a praxe.

Predložená vedecká monografia *Teória a prax manažmentu kvality sociálnych služieb* spĺňa najvyššie kritériá a nároky na habilitačnú prácu a odporúčam ju prijať k obhajobe v rámci habilitačného konania. Po jej úspešnom obhájení navrhujem udeliť autorke PhDr. P. Šebestovej, PhD. vedecko-pedagogický titul „docent“ v študijnom odbore 761 Sociálna práca.

prof. PhDr. Alžbeta Mrázová, PhD., MPH