



This project is co-funded by
the European Union

EVROPSKÁ DOPORUČENÍ

KVALITA PRACOVNÍCH MÍST V SEKTORU OSOBNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB PRO DOMÁCNOST

Únor 2016

forquality.eu



Social Services Europe



European
Social
Network



ÚVODNÍ POZNÁMKA

Evropská doporučení byla připravena na základě výzkumu autorů, jedenácti národních zpráv projektu For Quality!, všeobecné zprávy, příspěvků a návrhů partnerů projektu a připomínek a poznámek účastníků a členů partnerských organizací na regionálních seminářích (Řím / Brighton / Vídeň 2015) a členů Poradního výboru (AGE Platform, Eurofound). Autoři velmi děkují všem za čas a příspěvky.

Tato publikace vychází s podporou programu pro zaměstnanost a sociální solidaritu Evropské unie PROGRESS (2007-2013). Program realizuje Evropská komise a byl vytvořen jako finanční podpora realizace cílů Evropské unie pro zaměstnanost a sociální otázky definovaných v Sociální agendě se záměrem přispět k dosažení cílů strategie Evropa 2020 v těchto oblastech.

Tento sedmiletý program se zaměřuje na všechny zúčastněné strany, které mohou přispět k vytváření vhodných a účinných pracovních míst a tvorbě sociální legislativy a politiky ve všech 28 členských zemích, zemích ESVO-EHP a kandidátských a předkandidátských zemích. Více informací je dispozici na <http://ec.europa.eu/progress>.

Informace obsažené v této publikaci nemusí vždy vyjadřovat názory a stanoviska Evropské komise.

I. ÚVOD

Z hlediska zaměstnanosti představují osobní služby a služby pro domácnost v celé Evropské unii (EU) rostoucí sektor reagující na zvyšující se poptávku Evropanů, kteří si přejí zůstat soběstační co nejdéle nebo chtějí sladit svůj pracovní a rodinný život za pomoci specializovaných služeb. Osobní služby a služby pro domácnost Evropská komise popsala ve svém Pracovním dokumentu¹ útvarů Komise z roku 2012 jako širokou škálu činností, které přispívají k pohodě rodin a jednotlivců v domácnostech: péče o děti, dlouhodobá péče o starší a zdravotně postižené osoby v rámci osobních služeb a úklid, doučování, domácí opravy a údržba jako služby pro domácnost. Poskytovatelé těchto služeb mohou být nejrůznější typy organizací z veřejného, soukromého a třetího sektoru a mohou vykazovat stejné charakteristiky a čelit řadě podobných výzev.

Projekt For Quality!² „Zlepšení kvality zaměstnání a služeb v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost v Evropě“ si klade za cíl zlepšit pracovní podmínky a kvalitu osobní péče a služeb v domácnosti. V rámci projektu For Quality! se v roce 2015 konaly tři semináře, kde se diskutovalo o současném stavu těchto služeb a jejich charakteristikách v jedenácti zemích EU, a bylo vytvořeno jedenáct národních zpráv se shrnutím situace v každé z těchto zemí. Tyto zprávy upozorňují na řadu otázek týkajících se kvality služeb a zaměstnání v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost a vyjadřují společné přání zlepšit pracovní podmínky a kvalitu služeb v těchto sektorech, nabídnout atraktivnější pracovní místa a zvýšit profesionalitu těchto sektorů.

¹ Commission Staff Working document on exploiting the employment potential of the personal and household services, SWD(2012) 95 final

² <http://forquality.eu/>

II. DOPORUČENÍ

Právní rámec financování a investic:

- 1. Je žádoucí, aby EU a členské státy uvažovaly o osobních službách a službách pro domácnost strategicky a z dlouhodobé perspektivy a nepřijímaly úsporná opatření, která vedou pouze k nárůstu nehlášené práce a zhoršují začarovaný kruh dlouhodobého vyloučení a nové poptávky po sociálních službách..**

Sektor domácích služeb v celé Evropě potřebuje stále více pracovníků pro osoby závislé i nezávislé. Avšak finanční podpora domácnostem ne vždy vede k využití potenciálu tvorby pracovních míst v tomto sektoru, ani nezlepšuje přístup k finančně dostupným pečovatelským službám v jednotlivých zemích. Zároveň panují stále větší obavy z narůstajícího počtu případů nehlášené práce a nejistoty zaměstnání. Důsledkem je vytváření prekérních pracovních podmínek a ztráty v daňových příjmech a příspěvcích na sociální zabezpečení.

Dostupnost osobních služeb a služeb pro domácnost všem, kteří je potřebují, by měly zajistit udržitelné sociální investice. Nárok na financování základních osobních služeb a služeb pro domácnost by neměl být posuzován podle možností vlastního financování. Tento přístup by zároveň pomohl snížit nehlášenou a neregulovanou práci. Několik národních zpráv projektu For Quality! upozorňuje na výrazné rozdíly ve financování pečovatelských služeb z veřejných rozpočtů mezi regionálními nebo národními úrovněmi, vzniklé přenesením kompetencí systémů sociálního zabezpečení a umocněné hospodářskou krizí a snižováním rozpočtů.

- 2. Evropská unie by měla podpořit investice do široké škály sociálních služeb a systémů sociální ochrany. To znamená podpořit sociální investice v politikách EU.**

Osobní služby a služby pro domácnost vykazují obrovský potenciál tvorby lokálních pracovních míst v současnosti i do budoucna, i v rámci samotných rodin. Jsou potřebné pro Evropany, kteří si přejí žít ve svém obvyklém prostředí, co nejdéle je to možné. Osobní služby vyžadují holistický přístup, mají-li ukázat svůj potenciál. Spolupráci různých aktérů (veřejných, soukromých, třetího sektoru a uživatelů služeb) by mělo zajistit společné plánování. Rozvoj bude vyžadovat významné sociální investice. Tyto investice se z dlouhodobého hlediska vyplatí díky lepšímu sociálnímu začlenění, přístupu k pracovnímu trhu a možnosti uživatelů žít nezávisle na druhých co nejdéle.

Právní rámec pracovně právních vztahů a kvality zaměstnání:

- 3. Evropská unie by měla podpořit udržitelná a kvalitní pracovní místa v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost, aby sektor přitáhl novou a udržel stávající pracovní sílu. Pak Evropa dokáže reagovat na nové potřeby obyvatel a demografické výzvy.**

Postavení pracovníků v těchto sektorech v některých zemích, dlouhá pracovní doba, poměrně nízké platy, neodpovídající proškolení a vysoké pracovní požadavky společně s vysokým výskytem pracovních úrazů musí být řešeny na evropské úrovni, aby se z osobních služeb a služeb pro domácnost stala atraktivní profese. Toto je zvláště důležité vzhledem k tomu, že roste počet Evropanů, které chtějí podporu v domácnosti, aby mohli sladit osobní a pracovní život nebo žít nezávisle, ve svém obvyklém prostředí co nejdéle.

Několik národních zpráv projektu For Quality! zdůrazňuje vysoký počet pracovníků, kteří pracují nad rámec svých smluv, včetně dlouhé pracovní doby, nestandardních pracovních požadavků (práce o víkendech nebo noční směny), což omezuje možnost sladění jejich pracovního a osobního života. Zatím pouze 6 členských zemí EU ratifikovalo Úmluvu MOP č. 189 o důstojné práci pracovníků v domácnosti. Dále musí vlády zajistit, že jejich pracovně právní předpisy vztahující se k migrujícím pracovníkům nepovedou ke zhoršení práv a zneužívání těchto pracovníků. To platí především v zemích, kde migrující pracovníci představují významnou část pracovní síly poskytující služby v domácnosti. Dalším významným aspektem, který je často přehlížen, je nutnost reagovat na „odliv mozků“ ze zemí jižní, střední a východní Evropy směrem na západ a sever Evropy. Tento jev může ohrozit rozvoj vysoce kvalitních zdravotních a sociálních služeb v zemích, odkud odchází velký počet pracovní síly.

- 4. Evropská unie a členské státy by měly vyvinout iniciativy na snížení rizik vysokého počtu pracovních úrazů a psychosociální rizik v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost bez ohledu na typ pracovního poměru mezi pracovníkem a uživatelem služeb.**

Vzhledem k tomu, že v mnoha zemích v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost existuje přímý vztah mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, je nepravděpodobné, především z důvodu zachování soukromí, že v domácnostech proběhne kontrola opatření pro prevenci rizik, jako riziko pracovního úrazu nebo jiná rizika. Avšak náročnost tohoto typu práce znamená nošení těžkých břemen, stres, psychosociální rizika i obavy o vlastní bezpečnost.

5. Členské státy Evropské unie by měly podpořit dostupnost, kvalitu a finanční dostupnost vzdělávání a plánů profesního rozvoje všech pracovníků a nabízet dotované programy pro ostatní zaměstnance. Přístup k profesnímu vzdělávání by měl být dotován udržitelným systémem státní finanční podpory.

Mnoho pečovatelů v domácnosti najatých uživatelem služby nemá přístup ke stejným dotovaným vzdělávacím programům jako zaměstnanci organizace poskytující služby. V národních zprávách projektu For Quality! si většina zemí stěžuje na nedostatek přístupného a finančně dostupného profesního rozvoje pro pracovníky v sektoru osobních služeb a služeb pro domácnost, kteří pracují jako OSVČ nebo jsou zaměstnáni přímo uživatelem služby, a nedostatek profesní mobility pro ty, kdo se chtějí profesně rozvíjet, případně přejít do blízké pečovatelské profese. Nedostatečné možnosti profesního růstu u domácích pečovatelů, především u těch, kteří začínají jako pracovníci v domácnosti, může učinit profesi mnohem méně atraktivní a vést k vyšší fluktuaci odborné pracovní síly.

6. Evropská unie a členské státy by měly podpořit vznik rámce pro uznávání předchozích pracovních zkušeností a validaci získaných dovedností.

Za účelem poskytování vyšší úrovně výběru a kontroly nad podporou, kterou uživatelé služeb potřebují, a většího začlenění ku prospěchu všech, zavedly některé země systém osobních rozpočtů nebo systém poukázek, z nichž některé dávají uživateli možnost najmout si pracovníka v přímém zaměstnaneckém vztahu. Avšak výzkum po celé Evropě ukazuje, že tento systém, není-li dobře regulován, vede k negativním situacím z hlediska práv pracovníků a bezpečnosti na pracovišti, znamená méně vzdělávání, rozvoje a kvalifikačních příležitostí pro tyto pracovníky ve srovnání s původním trjúhelníkovým systémem, kde veřejný, soukromý nebo třetí sektor fungují jako prostředník pro udržení kvalifikací a vhodných pracovních podmínek pro pracovníky.

7. Evropské fondy, například ESF, by mohly být využity pro zajištění přístupu ke kvalifikačním a vzdělávacím programům, aby uživatelé služeb získali nejvyšší možnou kvalitu služeb.

Je potřeba rozlišovat mezi „pečovatelskými“ a „nepečovatelskými“ činnostmi v kontextu osobních služeb a služeb pro domácnost. Každá vyžaduje různé typy dovedností, kvalifikací a školení, má-li být poskytnuta kvalitní podpora a služby. I když i u služeb pro domácnost dochází k navázání mezilidských vztahů, tyto mezilidské vztahy hrají mnohem důležitější roli u sociálních služeb, jako například péče o děti/dlouhodobá péče. V mnoha zemích jsou uznávány diplomy pro pečovatelské služby, ale není vždy zajištěno, že zaměstnanci, kteří poskytují „pečovatelské“ nebo „nepečovatelské“ služby, jsou dostatečně proškoleni.

8. Za účelem zajištění důstojných pracovních podmínek by EU měla všude, kde je to vhodné, podpořit a rozvíjet sociální dialog pro všechny pracovníky v sektoru osobních aslužeb a služeb pro domácnost.

S výjimkou několika málo zemí je sektor osobních služeb a služeb pro domácnost nedostatečně ošetřen kolektivním vyjednáváním. Přestože tento sektor představuje významnou část zaměstnanosti i HDP, některé z pečovatelských profesí jsou často nedostatečně zastoupeny, a to z několika důvodů. Na národní úrovni často neexistuje profesní asociace domácích a pečovatelských profesí. Financování je poskytováno z mnoha zdrojů a zaměstnanecké smlouvy jsou velmi různorodé - veřejné, soukromé nebo obojí, což sociální dialog komplikuje.

Kvalita služeb:

9. Veřejné orgány odpovědné za řízení a organizaci poskytování osobních služeb a služeb pro domácnost musí zajistit vypracování národních standardů kvality služeb, jejich aktualizaci, monitorování a hodnocení.

I když tomu tak není všude, řada národních zpráv projektu For Quality! upozorňuje, že existuje minimální právní rámec pro monitorování kvality služeb v sektoru sociálních služeb, případně pokud existuje, prosazování v praxi se liší mezi regiony nebo správními úrovněmi státu. V jiných případech jsou opatření pro zajištění kvality považována za slabá, protože vycházejí pouze z vlastního hodnocení.

10. Evropská unie a členské státy musí podpořit Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb obecného zájmu a kvalitativní rámce s tím související, a usilovat o neustále zlepšování a monitorování kvality pracovních podmínek a poskytovaných osobních služeb a služeb pro domácnost na všech úrovních. Financující organizace musí zajistit, že služby jsou poskytovány všem, kdo je potřebují, nejen těm, kteří jsou nejnadněji dosažitelní.

Kvalifikace odborné pracovní síly společně s odpovídajícími pracovními podmínkami jsou faktory, které zásadně určují kvalitu poskytovaných služeb. Jak je uvedeno v dřívějších dokumentech evropských institucí³, tyto faktory by měly být zahrnuty do standardů kvality pro

³ DG EMPL, A Quality Framework for Services of General Interest in Europe, COM(2011) 900 final, 2011

tyto sektory společně se zásadou dodržování lidských práv a klíčových kvalitativních principů. Toto jsou nutné podmínky pro poskytování kvalitních služeb, jak se uvádí v Dobrovolném evropském rámci pro kvalitu sociálních služeb⁴. Standardy by měly vycházet z přístupu zaměřeného na člověka a být vyvinuty v rámci participatorního procesu za účasti všech dotčených stran, včetně organizací uživatelů služeb.

Členské země EU, které zavedly systém plateb za odvedený výkon jako záruku kvality, by měly zvážit negativní dopad tohoto systému, především vyloučení uživatelů služeb, kteří vyžadují více práce a podpory, a zvýhodnění těch „snadnějších“, což v důsledku znamená větší vlastní výdaje pro ty uživatele, kteří si musí platit „nadrámcové“ služby, a zvýšení nerovností.

⁴ Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 2010

LITERATURA

- Pour la Solidarité, ORSEU & For Quality project consortium, Quality of jobs and services in the Personal care and Household Services sector, 2015. 11 reports: Austria, Czech Republic, Germany, Finland, France, Belgium, Italy, the Netherlands, Spain, Sweden and United Kingdom
- DG Employment, Social Affairs and Inclusion, EEPO, Thematic review on personal and household services, 2015
- European Parliament, Draft Report on women domestic workers and carers in the EU (2015/2094(NI)), October 2015
- EASPD, Personal and Household Services (PHS) briefing paper, March 2014
- Social Services Europe, Response to the European Commission Public Consultation 'Exploiting the employment potential of the personal and household services, July 2012
- Eurofound, More and better jobs in home-care services, 2013
- WeDo project partnership, European Quality Framework for long-term care services, 2012