

ΕΓΓΡΑΦΟ ΚΟΙΝΗΣ ΘΕΣΗΣ

# Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις Ευρωπαϊκές κοινωνικές υπηρεσίες

Τρέχουσα κατάσταση, μελλοντικές  
προοπτικές και ο ρόλος του Ευρωπαϊκού  
κοινωνικού διαλόγου

23/06/2020



Αυτό το έγγραφο αποτελεί προϊόν της συζήτησης και των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια του 3ου Θεματικού Σεμιναρίου του προγράμματος PESSIS + «Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες: Βελτίωση της ελκυστικότητας του κλάδου» καθώς και των βασικών απαιτήσεων που ανέπτυξε η EPSU και οι Ευρωπαίοι Εργοδότες του τομέα Κοινωνικών Υπηρεσιών τα χρόνια που πέρασαν, τα οποία συνοψίζονται στα έγγραφα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου.

Στόχος αυτού του εγγράφου είναι να προσδιορίσει τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να βελτιωθεί η ελκυστικότητα του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών με βάση τη συζήτηση μεταξύ της EPSU και των εργοδοτών του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών στο πλαίσιο των προγραμμάτων PESSIS + και DialogueS. Το έγγραφο συνοψίζει επίσης ορισμένες απαιτήσεις και στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού κοινωνικού διαλόγου.

**Αυτό το έγγραφο συντάχθηκε πριν από την πανδημία του COVID-19. Συνεπώς, μπορεί στο μέλλον να συμπληρωθεί ή να τροποποιηθεί από κάποιο νέο κοινό έγγραφο της EPSU και των Εργοδοτών του τομέα Κοινωνικών Υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη το αποτέλεσμα των επικείμενων συζητήσεων σχετικά με την πανδημία του COVID-19 και τις κοινωνικές υπηρεσίες, ιδίως όσον αφορά την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία.**



With financial support from the European Union

# Περιεχόμενα

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή: Πώς να ανταποκριθείτε στην αυξανόμενη ζήτηση ποιοτικών κοινωνικών υπηρεσιών στην Ευρώπη</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες- τρέχουσα κατάσταση</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες - ποιες είναι οι μελλοντικές προοπτικές;</b>	<b>5</b>
	3.1 Αξιοπρεπής εργασία, υγεία και ασφάλεια στην εργασία, οργανωτική ανάπτυξη, επαγγελματική ζωή και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής	5
	3.2 Βελτίωση της εικόνας του τομέα	7
	3.3 Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία	7
	3.4 Κατάρτιση και δια βίου μάθηση	8
	3.5 Εργατικό δυναμικό μεταναστών και «care drain»	8
	3.6 Ψηφιοποίηση	9
	3.7 Περίθαλψη σε περιοχές που δεν καλύπτονται επαρκώς, αγροτικές ζώνες και μεγαλουπόλεις	10
	3.8 Επείγοντα ζητήματα: άτυπη μορφή εργασίας, νέα πρότυπα περίθαλψης, μετανάστευση	10
<b>4</b>	<b>Ο ρόλος των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων</b>	<b>12</b>
	4.1 Ευρωπαϊκός πυλώνας κοινωνικών δικαιωμάτων	12
	4.2 Ευρωπαϊκό εξάμηνο	13
	4.3 Νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη	13
	4.4 Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο	13
<b>5</b>	<b>Ο ρόλος των συλλογικών διαπραγματεύσεων και του κοινωνικού διαλόγου</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Θεματικά πεδία που εξετάζονται σε κοινό σχέδιο εργασίας</b>	<b>15</b>

# 1

## Εισαγωγή: Πώς να ανταποκριθείτε στην αυξανόμενη ζήτηση ποιοτικών κοινωνικών υπηρεσιών στην Ευρώπη

Έχουν αναφερθεί παρόμοιες δημογραφικές τάσεις σε όλη την Ευρώπη: το προσδόκιμο ζωής, η γήρανση του πληθυσμού και τα ποσοστά αναπηρίας και ασθένειας αυξάνονται. Πολλοί άνθρωποι εμφανίζουν χρόνιες παθήσεις που μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητα κινήσεως τους καθώς και την ικανότητά τους να ζουν αυτόνομα.

Επιπλέον, αυξάνεται η συμμετοχή των γυναικών στο εργατικό δυναμικό καθώς και η κινητικότητα των εργαζομένων, δημιουργώντας ολοένα και περισσότερες οικογένειες των οποίων τα μέλη ζουν σε διαφορετικές πόλεις ή χώρες και όπου δεν μπορεί πλέον να παρέχεται άτυπη και αμειβόμενη υποστήριξη στα μέλη της οικογένειας.

Επιπλέον, οι αλλαγές στην αγορά εργασίας αυξάνουν τις επισφαλείς συνθήκες εργασίας για πολλούς εργαζόμενους που παράγουν μεγαλύτερη ζήτηση για κοινωνικές υπηρεσίες.

Ως εκ τούτου, αλλάζουν επίσης και τα μοντέλα παροχής περίθαλψης. Απαιτείται υψηλής ποιότητας παροχή κοινωνικών υπηρεσιών για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των μεταβαλλόμενων κοινωνιών.<sup>1</sup> Οι αξιόπιστες υπηρεσίες ενισχύουν επίσης τις δυνατότητες της τοπικής οικονομίας.

Οι ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες αποτελούν θεμελιώδες δικαίωμα για τους πολίτες της ΕΕ (άρθρο 34 του Χάρτη των θεμελιωδών δικαιωμάτων της ΕΕ). Προκειμένου να δοθούν απαντήσεις όσον αφορά τις αυξανόμενες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές υπηρεσίες, είναι απαραίτητο η ΕΕ και τα κράτη μέλη της να δεσμευτούν για την εξασφάλιση καλών και εγγυημένων υπηρεσιών και αξιοπρεπούς εργασίας. Αυτό σημαίνει επαρκή χρηματοδότηση και στελέχωση, πραγματική κοινωνική εταιρική σχέση και ελεύθερη συνδικαλιστική δραστηριότητα, προκειμένου να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας και οι μισθοί μέσω των συλλογικών συμβάσεων, καθώς και άρτια καταρτισμένο προσωπικό και δωρεάν πρόσβαση στις κοινωνικές υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες της ΕΕ.

1 Ευρωπαϊκή Έκθεση Κοινωνικών Υπηρεσιών: Πρόσληψη στις κοινωνικές υπηρεσίες και Διατήρηση της θέσης εργασίας - Δυνατότητες δημιουργίας θέσεων εργασίας σε αυτόν τον τομέα, 2017. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

# 2

## Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις κοινωνικές υπηρεσίες- τρέχουσα κατάσταση

Ο τομέας κοινωνικών υπηρεσιών είναι ένας από τους σημαντικότερους γενεσιουργούς παράγοντες θέσεων εργασίας στην Ευρώπη. **Απασχολεί άμεσα περίπου 11 εκατομμύρια εργαζομένους<sup>2</sup> στην Ευρώπη, αντιπροσωπεύοντας το 4,7% του συνολικού εργατικού δυναμικού της ΕΕ.** Οι κοινωνικές υπηρεσίες, μαζί με τις υπηρεσίες υγείας, αντιπροσωπεύουν το 7% της συνολικής οικονομικής απόδοσης στην ΕΕ.

Λόγω των μεταβαλλόμενων δημογραφικών στοιχείων, της κινητικότητας των εργαζομένων, της αυξανόμενης οικογενειακής ποικιλομορφίας και της εξέλιξης της νοσοτροπίας, ο τομέας των κοινωνικών υπηρεσιών είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της οικονομίας. Κατά τα τελευταία 10 χρόνια, έχει δημιουργήσει περισσότερες από 2 εκατομμύρια θέσεις εργασίας<sup>3</sup> - και αναμένεται να αυξηθούν περαιτέρω τις επόμενες δεκαετίες.

Παρά την αυξανόμενη ζήτηση για προσβάσιμες, προσιτές και ποιοτικές κοινωνικές υπηρεσίες, πολλοί εργοδότες αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες στην πρόσληψη, την κατάρτιση και τη διατήρηση του κατάλληλα εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού. Με παρόμοιο τρόπο, οι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να εισέλθουν στον κλάδο με σταθερό τρόπο, να έχουν ευκαιρίες ανάπτυξης της σταδιοδρομίας τους,

προσωπική ανέλιξη και δίκαιους όρους εργασίας.

Για αυτό το έγγραφο, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθοι ορισμοί πρόσληψης και διατήρησης:

- ΠΡΟΣΛΗΨΗ: Η αποδεδειγμένη ικανότητα προσέλκυσης επαγγελματιών με τις απαιτούμενες δεξιότητες και τα απαιτούμενα προσόντα προκειμένου να καταλάβουν συγκεκριμένες θέσεις.
- Διατήρηση: Η ικανότητα διατήρησης του προσωπικού στον τομέα, περιορίζοντας τις αδικαιολόγητες («εκούσιες») απώλειες σε άλλους τομείς.<sup>4</sup>

### Καλύτερες συνθήκες εργασίας και υγιείς χώροι εργασίας για τη βελτίωση της εικόνας του τομέα

Για πολλούς, η εργασία στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών δεν αποτελεί προτιμώμενη επιλογή σταδιοδρομίας. Αυτό οφείλεται σε διάφορους λόγους. Ο τομέας συνδέεται συχνά με ευέλικτες ώρες εργασίας, χαμηλότερες αμοιβές σε σύγκριση με τους εθνικούς μέσους μισθούς, και συναισθηματικά καθώς και σωματικά απαιτητικές συνθήκες εργασίας. Πολλοί υπάλληλοι των κοινωνικών υπηρεσιών παραμένουν στον κλάδο μόνο για λίγα χρόνια ή αναγκάζονται να μειώσουν τις ώρες εργασίας τους. Επιπλέον, οι δύσκολες συνθήκες εργασίας οδηγούν σε διαρκώς υψηλά ποσοστά

2 Σύμφωνα με την έρευνα της Eurostat σχετικά με τους κωδικούς δραστηριότητας 87 και 88 της NACE για το 2018, 10.918.600 εργαζόμενοι εργάζονται σε οργανισμούς που ταξινομούνται σε αυτούς τους δύο κωδικούς της NACE.

3 Σύμφωνα με τη Eurostat, από το 2009 έως το 2018.

4 [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015\\_healthworkforce\\_recruitment\\_retention\\_frep\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015_healthworkforce_recruitment_retention_frep_en.pdf)

απουσίας λόγω ασθένειας. Αυτό επιδεινώνει περαιτέρω τις υπάρχουσες ελλείψεις προσωπικού. Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των συνθηκών πρόσληψης και διατήρησης της θέσης εργασίας.

### Ανισότητα μεταξύ των δύο φύλων

Η εργασία στον τομέα της φροντίδας συχνά θεωρείται «γυναικεία δουλειά» λόγω του στερεοτυπικού χαρακτήρα των ρόλων μεταξύ ανδρών και γυναικών στην κοινωνία. Εξετάζοντας τα επίσημα στοιχεία της ΕΕ, παρατηρείται ότι η κατάσταση αυτή αντικατοπτρίζεται στη σύνθεση των φύλων στους παρακάτω τομείς: η εκπαίδευση, η υγεία και οι κοινωνικές υπηρεσίες συγκαταλέγονται στον κλαδικό διαχωρισμό των δύο φύλων. Σύμφωνα με την έκθεση του Παρατηρητηρίου των Εργοδοτών του τομέα Κοινωνικής Απασχόλησης όσον αφορά το εργατικό δυναμικό των Κοινωνικών Υπηρεσιών στην Ευρώπη, το 82% του εργατικού δυναμικού είναι γυναίκες. Ο πλέον επαγγελματικός διαχωρισμός των δύο φύλων στην ΕΕ σήμερα είναι η εργασία στον τομέα της προσωπικής φροντίδας, με τις γυναίκες να απαρτίζουν το 90% των εργαζομένων.<sup>5</sup>

Αντίθετα, το επάγγελμα της διαχείρισης των κοινωνικών υπηρεσιών απαρτίζεται κυρίως από άνδρες. Αυτό οφείλεται στα στερεότυπα πολιτισμικής στάσης προς τους άντρες που αναλαμβάνουν εργασία στον τομέα της φροντίδας, καθώς στις περισσότερες κοινωνίες αυτές οι θέσεις καλύπτονται από γυναίκες. Πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες για να αποφύγουμε τα στερεότυπα και να εξισορροπήσουν οι ρόλοι του εργατικού δυναμικού και των επιπέδων διαχείρισης. Αυτό μπορεί επίσης να επιτευχθεί αλλάζοντας τα δεδομένα και προάγοντας ενεργά την πρόσληψη ανδρών και την προώθηση γυναικών. Οι ίσες ευκαιρίες εξέλιξης της επαγγελματικής σταδιοδρομίας μεταξύ ανδρών και γυναικών, καθώς και η ίση αμοιβή για

ίση εργασία και η εργασία ισότιμης αξίας, αποτελούν σημαντικά μέτρα για να διασφαλίσουν ότι ο τομέας είναι επαρκώς στελεχωμένος με σωστά καταρτισμένους επαγγελματίες.

### Οικονομικοί περιορισμοί

Ένα άλλο κρίσιμο στοιχείο αλλαγής τα τελευταία χρόνια είναι η λιτότητα: οι κοινωνικές υπηρεσίες συχνά στερούνται πόρων για την αντιμετώπιση της αυξανόμενης ζήτησης στην κοινωνία. Οι πολιτικές λιτότητας οδήγησαν στη μείωση της χρηματοδότησης από τις κυβερνήσεις και τις τοπικές αρχές, οι οποίες περιορίζουν τα επίπεδα των μισθών και την αύξηση τους και δεν ενισχύουν την εικόνα του τομέα μεταξύ των δυνητικών νέων εργαζομένων. Σε άλλες περιπτώσεις, τα επίπεδα χρηματοδότησης δεν μειώθηκαν, αλλά ο πληθωρισμός και οι μεταβαλλόμενες ανάγκες οδηγούν στην έλλειψη χρηματοοικονομικών μέσων.

Επομένως, οι οργανισμοί που παρέχουν κοινωνικές υπηρεσίες αντιμετωπίζουν επίσης σημαντικές δυσκολίες στη διατήρηση του εργατικού δυναμικού τους, διότι τέτοιοι περιορισμοί συχνά οδηγούν σε συμβάσεις βραχυπρόθεσμης και μερικής απασχόλησης, ισχυρή μεταστροφή, κακές συνθήκες εργασίας και σταδιοδρομίας καθώς και χαμηλούς μισθούς.

### Γήρανση του Εργατικού Δυναμικού

Επιπλέον, το εργατικό δυναμικό στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών επίσης γερνά. Με το ποσοστό των εργαζομένων άνω των 50 ετών να αυξάνεται από 28,63% το 2009 σε 36,12% το 2018<sup>6</sup> (σε σύγκριση με το 32,51% για όλες τις δραστηριότητες), οι οργανώσεις αντιμετωπίζουν συγκεκριμένες προκλήσεις προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας, αλλά και να δημιουργήσουν ένα νέο, νεότερο εργατικό δυναμικό για να αντικαταστήσει αυτούς που συνταξιοδοτούνται.

5 αναφορά EIGE: Σπουδές και απασχόληση στην ΕΕ: διάκριση ανά φύλο, 2018.

URL: <https://eige.europa.eu/publications/study-and-work-eu-set-apart-gender-report>

6 Σύμφωνα με την έρευνα της Eurostat για τους υπαλλήλους που εργάζονται σε οργανισμούς που ταξινομούνται στους κωδικούς 87 και 88 της NACE.

# 3

## Πρόσληψη και Διατήρηση προσωπικού στις Κοινωνικές Υπηρεσίες – ποιες είναι οι μελλοντικές προοπτικές;

Οι κοινωνικές υπηρεσίες έχουν αυξήσει σημαντικά την προοπτική απασχόλησης κατά την τελευταία δεκαετία. Η ανάγκη παροχής κοινωνικών υπηρεσιών αναμένεται να αυξηθεί τα επόμενα χρόνια, ενώ ταυτόχρονα, ο τομέας αντιμετωπίζει δυσκολίες στις προσλήψεις, υψηλό κύκλο εργασιών και ποσοστά πρόωρης παραίτησης. Χωρίς παρεμβάσεις, διακυβεύεται η ικανότητα διασφάλισης του δικαιώματος για υπηρεσίες φροντίδας και επαρκή κοινωνική προστασία όσον αφορά τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας σε μια γηράσκουσα κοινωνία, με αποτέλεσμα την αύξηση της ανισότητας.

Οι εργαζόμενοι στον τομέα κοινωνικών υπηρεσιών αντιλαμβάνονται τον σκοπό και την εκτίμηση ως θετικές πτυχές της εργασίας τους, ωστόσο αρκετά ζητήματα οργάνωσης όπως ο χρόνος εργασίας, ο υψηλός φόρτος εργασίας ή η έλλειψη υποστήριξης από το προσωπικό συχνά εμποδίζουν την ικανοποίηση από την εργασία και αυξάνουν την πρόθεση παραίτησης.

Ένας σημαντικός αριθμός εργαζομένων στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών αλλάζουν θέσεις εργασίας κάθε χρόνο, με κάποιους να μετακινούνται σε άλλους τομείς. Στην Ολλανδία, οι 180.000 από τους 1,2 εκατομμύρια εργαζομένους στον τομέα των υπηρεσιών φροντίδας αλλάζουν θέσεις εργασίας κάθε χρόνο. Σχεδόν οι μισοί (80.000 εργαζόμενοι) επιλέγουν κάποια άλλη εργασία αλλά όχι στον τομέα της κοινωνικής μέριμνας.<sup>7</sup>

Στο τρέχον δημογραφικό πλαίσιο, η διασφάλιση επαρκούς και κατάλληλα καταρτισμένου εργατικού δυναμικού στον τομέα της κοινωνικής μέριμνας αποτελεί υψηλή προτεραιότητα για την ευημερία του πληθυσμού της ΕΕ. Η πρόσληψη και η διατήρηση του προσωπικού στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών αποτελούν ζητήματα όπου απαιτείται άμεση και επείγουσα αντίδραση, μεταξύ άλλων μέσω του κοινωνικού διαλόγου σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τι μπορεί να γίνει, λοιπόν;

### 3.1 Αξιοπρεπής εργασία, υγεία και ασφάλεια στην εργασία, οργανωτική ανάπτυξη, επαγγελματική ζωή και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής

Μια ολιστική προσέγγιση στον τομέα της κοινωνικής μέριμνας πρέπει πρώτα απ' όλα να εξετάζει την ποιότητα της εργασίας και την ευημερία των εργαζομένων και των δικαιούχων κοινωνικής μέριμνας. Οι διατάξεις περί υγείας και ασφάλειας της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας πρέπει να εφαρμόζονται και να επιβάλλονται στο χώρο εργασίας.

<sup>7</sup> <https://www.duobus.nl/nieuws/n:71:t:zorgsector-haalt-alles-uit-de-kast-om-werknemers-te-behouden>

Η διοίκηση, οι εργαζόμενοι της πρώτης γραμμής και οι εκπρόσωποι των εργαζομένων οφείλουν να συμμετέχουν στη διαδικασία καθορισμού των ειδών εργασίας που απαιτούνται, της ειδίκευσης καθώς και της εμπειρίας για την εκτέλεση της εργασίας. Επιπλέον, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η παγκόσμια έλλειψη εργαζομένων στον τομέα της φροντίδας, οι κοινωνικοί εταίροι θα πρέπει να συζητήσουν σε ενδεδειγμένο επίπεδο τον συνδυασμό δεξιοτήτων βασισμένων κατ' αναλογία καταρτισμένου εργατικού δυναμικού και ανειδίκευτου εργατικού δυναμικού.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ο τομέας απαρτίζεται από γυναίκες και οι μισθοί είναι γενικά χαμηλοί. Ένα βασικό μέτρο που θα βελτιώνει την πρόσληψη ειδικευμένου και δραστήριου προσωπικού είναι η βελτίωση των μισθών σε εθνικό επίπεδο καθώς και των συνθηκών εργασίας. Οι κοινωνικοί εταίροι, μέσω μιας ισχυρής εθνικής και τοπικής συλλογικής διαπραγμάτευσης και άλλων πρωτοβουλιών κοινωνικού διαλόγου, πρέπει να δώσουν προτεραιότητα σε αυτό το ζήτημα.

Υπάρχουν ισχυρές ενδείξεις για άμεση σύνδεση μεταξύ της ηγεσίας, της υγείας και της ευεξίας των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Η δεσμευτική και προορατική διαχείριση μπορεί να αυξήσει τη διατήρηση των θέσεων εργασίας και την παραγωγικότητα και να μειώσει τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους και το άγχος.<sup>8</sup> Η κατάλληλη κατάρτιση των διευθυντών παίζει σημαντικό ρόλο σε αυτό, όπου ο διευθυντής αναλαμβάνει τις ευθύνες του όσον αφορά τη διασφάλιση των ποιοτικών συνθηκών εργασίας των εργαζομένων και της ευημερίας των χρηστών.

Σε μια προσπάθεια δέσμευσης του εργατικού δυναμικού με τον οργανισμό, ορισμένοι εργοδότες εργάζονται υπέρ της θέσπισης μίας θετικής κουλτούρας στο χώρο εργασίας, της ανάπτυξης μιας κοινής αντίληψης της εργασίας που πραγματοποιείται, των κοινών αξιών, των δομών, των

δραστηριοτήτων και του αισθήματος ευθύνης των εργαζομένων. Η προώθηση ενός θετικού κλίματος εργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα όσον αφορά τη διατήρηση του προσωπικού. Οι εργαζόμενοι που εργάζονται σε περιβάλλον, το οποίο εκλαμβάνουν ως θετικό, στο οποίο η συνεισφορά τους εκτιμάται και αναγνωρίζεται, είναι λιγότερο πιθανό να εκτεθούν σε επαγγελματικούς κινδύνους, όπως ατυχήματα, επαγγελματικές ασθένειες και συναισθηματική εξάντληση και, μεταξύ άλλων, είναι έχουν μεγαλύτερο κίνητρο. Καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής ζωής, η επαγγελματική και προσωπική υποστήριξη που ευθυγραμμίζεται με τα στάδια ζωής των εργαζομένων μπορεί να αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο διατήρησης.

**Ένα από τα παραδοτέα του [Ευρωπαϊκού Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων](#) είναι η πρωτοβουλία για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, η οποία αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής των εργαζομένων γονιών και φροντιστών.** Η οδηγία για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής<sup>9</sup> εγκρίθηκε το 2019 και επιτρέπει στους γονείς και τους φροντιστές να επωφεληθούν από παρόμοια μέτρα σε όλη την Ευρώπη ώστε να συνδυάσουν καλύτερα την επαγγελματική και οικογενειακή ζωή τους. Στο πλαίσιο των συλλογικών διαπραγματεύσεων, οι κοινωνικοί εταίροι θα πρέπει να συνεργαστούν για την ανάπτυξη μοντέλων χρόνου εργασίας που θα ενθαρρύνουν την εργασία στον τομέα και θα αποτρέπουν την εξάντληση, ειδικά βελτιώνοντας τα χρονοδιαγράμματα και τις υπερωρίες που είναι πάντα δύσκολο να εφαρμοστούν όταν η ανάγκη για φροντίδα δεν σταματά ποτέ.

Παρέχοντας υπηρεσίες στους γονείς και συγγενείς παιδιών, ηλικιωμένων και ατόμων με αναπηρίες, οι κοινωνικές υπηρεσίες συμβάλλουν επίσης στη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής, γεγονός που είναι ιδιαίτερα σημαντικό και πρέπει να ληφθεί υπόψη.

8 έκθεση EPSU –HOSPEEM (2016): Αξιολόγηση των κινδύνων υγείας και ασφάλειας στον νοσοκομειακό τομέα και ο ρόλος των κοινωνικών εταίρων στην αντιμετώπισή τους: η περίπτωση των μυοσκελετικών διαταραχών (MSDs) και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του άγχους στην εργασία (PSRS @ W). URL: [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki\\_Version-20.05.16-EN-Final.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki_Version-20.05.16-EN-Final.pdf)

9 Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και ιδιωτικής ζωής για τους γονείς και τους φροντιστές



## 3.2 Βελτίωση της εικόνας του τομέα

Η πρόσληψη και η διατήρηση του προσωπικού στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών απαιτούν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση, η οποία λαμβάνει υπόψη τις συνθήκες εργασίας, τις στρατηγικές επικοινωνίας, τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων, τη συνεχόμενη πορεία της σταδιοδρομίας και τον σχεδιασμό με διορατικότητα.

Τόσο οι εργοδότες όσο και οι επαγγελματίες του τομέα θα πρέπει να επικοινωνούν ευρέως τα επαγγέλματα κοινωνικών υπηρεσιών και την ποικιλομορφία τους. Για να συμβεί αυτό, αρκετές ευρωπαϊκές χώρες έχουν ήδη ξεκινήσει ενημερωτικές και διαφημιστικές εκστρατείες που προβάλλουν περισσότερο τις κοινωνικές υπηρεσίες στο ευρύ κοινό. Η στοχοθέτηση των διαθέσιμων ταλέντων αποτελεί σημαντική προσέγγιση πρόσληψης εργατικού δυναμικού διαφορετικών ικανοτήτων, φύλου, ηλικίας, κουλτούρας, εθνοτικής καταγωγής και σεξουαλικού προσανατολισμού και ταυτότητας.

Η προσέλκυση νέων για να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στον τομέα φροντίδας είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία ενός βιώσιμου εργατικού δυναμικού για τον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών. Καθώς πολλοί νέοι έχουν έλλειψη γνώσης σχετικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες, αρκετοί οργανισμοί θεσπίζουν συστήματα για να εισάγουν δυνητικό εργατικό δυναμικό στα κοινωνικά επαγγέλματα, όπως προγράμματα εθελοντισμού και μαθητείας.<sup>10</sup>

Το Πρόγραμμα Παροχής Εγγυήσεων για τη Νεολαία, που ξεκίνησε ως πρωτοβουλία της ΕΕ για να παρέχει στους νέους κάτω των 25 ετών πρόσβαση σε απασχόληση, συνεχή εκπαίδευση, μαθητείες ή πρακτική άσκηση μπορεί να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση των νέων σχετικά με την ανάπτυξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας τους στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών.

Η προώθηση της δημόσιας εικόνας της εργασίας σε κοινωνικές υπηρεσίες μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της τάσης μεταξύ του εργατικού δυναμικού (επίσης μεταξύ εκείνων που αναζητούν αλλαγή σταδιοδρομίας) να εργάζεται σε τομείς που συνδυάζουν τις επαγγελματικές τους φιλοδοξίες με τις αξίες και τους στόχους τους.

## 3.3 Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία

Μεταξύ των επαγγελματικών κινδύνων που αναφέρονται πιο συχνά στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών είναι οι μυοσκελετικές διαταραχές (MSD) & οι ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι και το άγχος στην εργασία. Η επένδυση στην πρόληψη και διαχείριση αυτών των επαγγελματικών κινδύνων συμβάλλει στη βελτίωση της υγείας των εργαζομένων και στα υψηλότερα ποσοστά διατήρησης προσωπικού.<sup>11</sup>

Ο καθορισμός του σωστού πλαισίου είναι θεμελιώδης για τη διασφάλιση ισότιμων όρων ανταγωνισμού στις κοινωνικές υπηρεσίες και τη μείωση των μυοσκελετικών διαταραχών και των ψυχοκοινωνικών κινδύνων: η ανάπτυξη ενός συνεκτικού πλαισίου σε επίπεδο ΕΕ για τις μυοσκελετικές διαταραχές και η αποτελεσματική εφαρμογή της υπάρχουσας νομοθεσίας για τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους θα πρέπει να θεωρείται προτεραιότητα στην ΕΕ και σε εθνικό επίπεδο. Επιπλέον, κατά τον καθορισμό του πλαισίου για την υγεία και την ασφάλεια, οι νομοθέτες και οι κοινωνικοί εταίροι πρέπει να μεριμνήσουν ώστε να συμπεριλάβουν την υγεία που σχετίζεται με το φύλο και τις ειδικές ανάγκες του κάθε φύλου, αντί να εφαρμόσουν μια «ουδέτερη, αρσενικού γένους» προσέγγιση. Ενώ υπάρχουν ορισμένες διασφαλίσεις για τις γυναίκες που αντιμετωπίζουν ασθένειες που συνδέονται με την εγκυμοσύνη, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη άλλα ζητήματα υγείας που σχετίζονται με το φύλο, όπως προβλήματα εμμηνορροίας ή εμμηνόπαυση.

10 Έκθεση των Ευρωπαϊκών Κοινωνικών Υπηρεσιών (2017): Πρόσληψη στις κοινωνικές υπηρεσίες και Διατήρηση της θέσης εργασίας - Δυνατότητες δημιουργίας θέσεων εργασίας σε αυτόν τον τομέα. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

11 Ebd.

Το σωματικό και ψυχικό άγχος στην εργασία επηρεάζει τους εργαζόμενους, τους διευθυντές, τους οργανισμούς και τους χρήστες των υπηρεσιών, και επομένως τον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών στο σύνολό του. Αυτό οδηγεί σε κοινωνική υπονόμευση της ευημερίας και της ικανοποίησης από την εργασία, έλλειψη κινήτρων και αποτελεσματικότητας, αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών.

Η συμμετοχή των εργαζομένων και ένα υψηλό επίπεδο δέσμευσης διαχείρισης μπορούν να διαδραματίσουν κομβικό ρόλο στην πρόληψη και τη μείωση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων και του άγχους στην εργασία. Οι χώροι εργασίας με ενεργή συνεργασία των εκπροσώπων των εργαζομένων και της διαχείρισης είναι πιο πιθανό να αναφέρουν ότι η διαχείριση της ασφάλειας και της υγείας και της ψυχοκοινωνικής εργασίας του οργανισμού τους είναι αποτελεσματική.<sup>12</sup>

Μόνο μέσω της στενής συνεργασίας των Κοινωνικών Εταίρων - Εργατικών Σωματείων, Οργανώσεων Εργοδοτών και, κατά περίπτωση, Κυβερνήσεων - τέτοια ζητήματα μπορούν να προληφθούν και να αντιμετωπιστούν με αποτελεσματικό τρόπο που οδηγεί σε μια αμοιβαία επωφελής κατάσταση.

### 3.4 Κατάρτιση και διαβίου μάθηση

Είναι σημαντικό το προσωπικό να αποκτήσει επαρκή επαγγελματικά προσόντα και να αναπτύξει τις δεξιότητές του για να έχει τη δυνατότητα εξέλιξης της σταδιοδρομίας στον τομέα. Η εγγυημένη χρονική περίοδος και τα μέσα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελούν σημαντικό μηχανισμό για την εξέλιξη της σταδιοδρομίας. Η δυνατότητα απόκτησης πρόσθετων διπλωμάτων, πιστοποιήσεων και δεξιοτήτων μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης, ειδικά όταν υπάρχει έλλειψη αρχικής εκπαίδευσης, συμβάλλει σημαντικά στην διασφάλιση επαγγελματικής εξέλιξης στον κλάδο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η μεγαλύτερη ευελιξία ως προς τα επαγγελματικά προσόντα (π.χ. εργαζόμενοι του τομέα φροντίδας με μερική εξειδίκευση)

μπορεί να αποτελεί επιλογή που πρέπει να εξεταστεί σοβαρά.

Η κατάρτιση του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού θεωρείται απαραίτητη για την ανάπτυξη, τον εμπλουτισμό και την αξιολόγηση της επαγγελματικής πείρας των εργαζομένων. Οι ευκαιρίες επιμόρφωσης για διαβίου επαγγελματική εξέλιξη στον τομέα αποτελεί άλλο ένα σημαντικό μέσο που μπορεί να συμβάλει στην αποφυγή του επαγγελματικού αναπροσανατολισμού, της πρόωρης συνταξιοδότησης ή της μετανάστευσης.

Στην επαγγελματική εξέλιξη, οι εργοδότες πρέπει να διασφαλίσουν τα ίσα δικαιώματα και τις ίσες ευκαιρίες μεταξύ γυναικών και ανδρών και να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για τη διευκόλυνση της ίσης επαγγελματικής εξέλιξης.

### 3.5 Εργατικό δυναμικό μεταναστών και «care drain»

Η ελεύθερη κυκλοφορία εργαζομένων της ΕΕ διευκολύνει την κινητικότητα των εργαζομένων στο εσωτερικό της ΕΕ. Οι αλλοδαποί εργαζόμενοι, που προέρχονται από άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή από χώρες εκτός ΕΕ, παίζουν σημαντικό ρόλο στο εργατικό δυναμικό του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών. Πολλά κράτη μέλη στηρίζονται ολοένα και περισσότερο στην κινητικότητα και τη μετανάστευση για να αντιμετωπίσουν τις ελλείψεις του τομέα. Ωστόσο, οι προσλήψεις εργατικού δυναμικού από τρίτες χώρες και ιδιαίτερα εκτός ΕΕ έχουν πολλές επιπτώσεις, π.χ. όσον αφορά τα προσόντα που απαιτούνται, τις δίκαιες συμβάσεις εργασίας, τα ηθικά ζητήματα κ.λ.π.

Δύο σημαντικά ζητήματα είναι η έλλειψη αναγνώρισης των διπλωμάτων και των προσόντων που αποκτήθηκαν στις χώρες καταγωγής και οι δυσκολίες πρόσβασης στην επαγγελματική κατάρτιση.

Επιπλέον, οι ειδικευμένοι εργάτες που εγκαταλείπουν τη χώρα τους για να εργαστούν στο

12 Ebd.

εξωτερικό μπορεί να προκαλέσουν ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό σε αυτές τις χώρες, οι οποίες στη συνέχεια πρέπει να στραφούν σε άλλες χώρες για να καλύψουν τη ζήτησή τους. Επιπλέον, οι περισσότεροι από αυτούς τους εργαζόμενους είναι γυναίκες και συχνά, ειδικά στην αρχή, μετακινούνται μόνες τους, χωρίς τα μέλη της οικογένειάς τους, για να εγκατασταθούν σε άλλη χώρα και να εργαστούν στον τομέα φροντίδας. Αυτό το γεγονός έχει οδηγήσει σε «care drain» στις χώρες καταγωγής, τόσο σε επαγγελματίες φροντιστές όσο και σε ανειδίκευτους φροντιστές που παρείχαν φροντίδα και υποστήριξη σε παιδιά και ηλικιωμένους.<sup>13</sup> Αυτό το κενό θα μπορούσε να καλυφθεί με άλλους φροντιστές που προέρχονται από αγροτικές και φτωχότερες περιοχές ή από άλλες χώρες, δημιουργώντας ένα φαινόμενο το οποίο ονομάζεται «global care chains». Είναι, επομένως, απαραίτητο αυτές οι διαδικασίες να παρακολουθούνται τόσο στις χώρες υποδοχής όσο και στις χώρες καταγωγής και να αναπτυχθούν θετικά μοντέλα περίθαλψης μεταναστών.<sup>14</sup>

Αφ' ετέρου, σε ορισμένες χώρες καταγωγής της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης, η οικονομική κατάσταση παρουσιάζει σταθερή βελτίωση και οι μισθοί αυξάνονται. Αυτό παρακινεί ορισμένο αριθμό διακινούμενων εργαζομένων να επιστρέψουν στις χώρες καταγωγής τους και προκαλεί για ακόμα μία φορά πίεση στον τομέα σε ολόκληρη την Ευρώπη λόγω έλλειψης προσωπικού.

Η κινητικότητα των εργαζομένων μεταξύ των κρατών μελών πρέπει να ενθαρρυνθεί, αλλά με έξυπνο, δίκαιο και θεμιτό τρόπο. Αυτό περιλαμβάνει:

- να επιτρέπεται στους ανθρώπους να εργάζονται και να ζουν όπου επιθυμούν,

- τη βελτίωση των μισθών και των συνθηκών εργασίας στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών στις «χώρες καταγωγής»,
- τη διαχείριση και ρύθμιση της εργασίας μέσω εταιρειών απασχόλησης με τρόπο που να είναι δίκαιος για τους εργαζόμενους, τους παρόχους υπηρεσιών και τους χρήστες,<sup>15</sup>
- την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας.

Σε ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες, η επικοινωνία σε διάφορες γλώσσες είναι καθημερινή υπόθεση. Τα υποστηριζόμενα άτομα μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην επικοινωνία με τους φροντιστές που δεν μιλούν τη μητρική τους γλώσσα καθώς μπορεί να καταστεί δύσκολη και η επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων. Οι εργοδότες και οι αρχές θα πρέπει να διευκολύνουν την πρόσβαση σε μαθήματα γλώσσας προκειμένου να διασφαλιστεί η επαγγελματική και προσωπική ένταξη.

### 3.6 Ψηφιοποίηση

Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τον τρόπο συντονισμού και παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Οι Εργοδότες του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών και η EPSU έχουν διατυπώσει τη θέση τους σχετικά με τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες ψηφιοποίησης στις κοινωνικές υπηρεσίες σε ένα έγγραφο κοινής θέσης.<sup>16</sup>

Στο έγγραφο, οι ψηφιακές τεχνολογίες περιγράφονται ως χρήσιμα εργαλεία πρόσληψης προσωπικού: η προσφορά χώρου εργασίας με σύγχρονο, ενημερωμένο εξοπλισμό θα μπορούσε να αυξήσει τις ελκυστικές συνθήκες απασχόλησης, επίσης και για νέους επαγγελματίες. Με τη βοήθεια των διαδικτυακών πυλών, οι εργοδότες μπορούν μόνοι

13 Σύμφωνα με την ΠΟΥ (2006) υπάρχουν 57 χώρες που αντιμετωπίζουν κρίσιμες ελλείψεις, οι οποίες ισοδυναμούν με παγκόσμιο έλλειμμα 2,4 εκατομμυρίων γιατρών, νοσοκόμων και μαιών. Το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας του Ηνωμένου Βασιλείου παρουσίασε [ένα κατάλογο χωρών από τις οποίες δεν πρέπει να πραγματοποιούνται προσλήψεις](#).

14 Για παράδειγμα βλ. [κατάσταση «τριπλής νίκης» της Γερμανίας](#).

15 Βλέπε Σύμβαση της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας αριθ. 189, η οποία περιέχει το δικαίωμα σαφούς (κατά προτίμηση έγγραφη) επικοινωνίας των συνθηκών απασχόλησης, η οποία θα πρέπει σε περίπτωση διεθνούς πρόσληψης να κοινοποιείται πριν από την άφιξη στην εκάστοτε χώρα.

16 Διατίθεται εδώ <http://socialemmployers.eu/en/news/joint-position-paper/>.

τους να προωθήσουν και να έρθουν σε επαφή με συγκεκριμένες στοχευόμενες ομάδες. Τεχνολογίες όπως το λογισμικό διαλογής μπορούν να διευκολύνουν τη διαδικασία προσλήψεων. Οι ψηφιακές τεχνολογίες μπορούν επίσης να αποτελέσουν εργαλείο συγκράτησης, για παράδειγμα εάν χρησιμοποιούνται για να συμβάλουν στην καλύτερη διαχείριση του φόρτου εργασίας και στη μείωση της σωματικής πίεσης της εργασίας στον τομέα φροντίδας.

Συγχρόνως, νέοι τρόποι εργασίας (π.χ. διαδικτυακές πλατφόρμες) εγείρουν ερωτήματα όσον αφορά τα ποιοτικά πρότυπα και την οργάνωση και ρύθμιση της εργασίας (συμβατικά ερωτήματα, χρόνος εργασίας, κάλυψη από συστήματα κοινωνικής ασφάλισης κλπ.). Σε αυτό το πλαίσιο, ο κοινωνικός διάλογος και οι συλλογικές διαπραγματεύσεις σε διαφορετικά επίπεδα αποτελούν θεμελιώδη εργαλεία για τη ρύθμιση της εισαγωγής και χρήσης των νέων τεχνολογιών.

Η αντιμετώπιση με τη χρήση νέων τεχνολογιών απαιτεί πρόσθετη κατάρτιση και δεξιότητες. Όταν και όπου χρειάζεται, η εκμάθηση ψηφιακών δεξιοτήτων πρέπει να ενσωματώνεται στις σχετικές δομές εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης. Στην εργασία, απαιτείται επαγγελματική κατάρτιση για να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι κατορθώνουν να συμβαδίζουν με τις συνεχείς εξελίξεις.

### **3.7 Περίθαλψη σε περιοχές που δεν καλύπτονται επαρκώς, αγροτικές ζώνες και μεγαλουπόλεις**

Οι αγροτικές περιοχές αντιμετωπίζουν συχνά μεγάλες δυσκολίες στις προσλήψεις καθώς οι πόροι και το εργατικό δυναμικό τείνουν να συγκεντρώνονται κυρίως στις αστικές περιοχές. Απαιτούνται πιο περίτεχνες στρατηγικές, για να διασφαλίσουμε ότι το εργατικό δυναμικό διαθέτει τις κατάλληλες δεξιότητες να εργάζεται σε αγροτικές

περιοχές και ότι οι κάτοικοι των περιοχών αυτών μπορούν να επωφεληθούν από τις ίδιες υπηρεσίες ποιότητας με τους κατοίκους της πόλης. Η έλλειψη επαρκούς εργατικού δυναμικού στις αγροτικές περιοχές προϋποθέτει επίσης επενδύσεις στην ψηφιοποίηση και τα νέα πρότυπα περίθαλψης.

Οι περισσότερες μεγαλουπόλεις της Ευρώπης αντιμετωπίζουν προκλήσεις όσον αφορά το κόστος στέγασης και γενικότερα το κόστος διαβίωσης, γεγονός που οδηγεί τους κοινωνικούς λειτουργούς, που δεν έχουν τη οικονομική δυνατότητα, να διανύουν μεγάλες αποστάσεις. Αυτό έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ποιότητα ζωής τους και μπορεί να οδηγήσει σε παραίτηση.

### **3.8 Επείγοντα ζητήματα: άτυπη μορφή εργασίας, νέα πρότυπα περίθαλψης, μετανάστευση**

Ο αριθμός των εργαζομένων με επισφαλείς θέσεις απασχόλησης έχει αυξηθεί σημαντικά τις τελευταίες δύο δεκαετίες και σε αυτόν τον τομέα. Η επισφαλής εργασία περιλαμβάνει την ακούσια μερική απασχόληση, την προσωρινή εργασία μέσω πρακτορείων, την εργασία ορισμένου χρόνου, την εικονική αυτοαπασχόληση και την ανεξάρτητη εργασία. Η εξάπλωση τέτοιων άτυπων εργασιακών σχέσεων στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών έχει σοβαρές επιπτώσεις στη σχέση μεταξύ εργοδότη και εργαζομένου και επηρεάζει την οργάνωση της εργασίας και τα πρότυπα εργασίας.<sup>17</sup> Θέτει επίσης σε κίνδυνο την κάλυψη των εργαζομένων από το σύστημα κοινωνικής ασφάλισης και επηρεάζει τη χρηματοδότηση αυτών των συστημάτων και αυξάνει τη φτώχεια των εργαζομένων. Οι πρωτοβουλίες του κοινωνικού διαλόγου θα μπορούσαν να συμβάλουν στην προώθηση των θετικών δυνατοτήτων και ευκαιριών των άτυπων εργασιακών σχέσεων, αποτρέποντας παράλληλα τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις αυτών των νέων μορφών εργασίας στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών. Οι πρωτοβουλίες του κοινωνικού διαλόγου αποτελούν σημαντικό εργαλείο για την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων.

17 <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/atypical-work>

Νέα πρότυπα περίθαλψης, όπως η κοινοτική φροντίδα, είναι μια ακόμη εξέλιξη που αξίζει την προσοχή του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών. Τα κοινωνικά επαγγέλματα πρέπει να εξελιχθούν προς την κατεύθυνση που καθορίζει η Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (CRPD), με την έννοια μιας πιο περιεκτικής προσέγγισης των υπηρεσιών, περισσότερο εστιασμένες στο άτομο, όχι μόνο στα ιδρύματα αλλά και στην κοινωνία, η οποία απαιτεί την προσαρμογή των υπηρεσιών και νέες δεξιότητες ως υποστήριξη της ανεξάρτητης διαβίωσης.

Η κινητικότητα εντός των χωρών της ΕΕ καθώς και η μετανάστευση από χώρες εκτός ΕΕ αντικα-

τοπρίζονται άμεσα στον τομέα φροντίδας. Άτομα που προέρχονται από οικογένειες μεταναστών έρχονται στο προσκήνιο ως πελάτες, καθώς και ως υπάλληλοι σε κοινωνικές υπηρεσίες. Η πολιτιστική ποικιλομορφία του εργατικού δυναμικού και των ασθενών απαιτεί διαπολιτισμική ικανότητα των εργοδοτών και των εργαζομένων. Η ικανότητα αυτή περιλαμβάνει συστήματα μέριμνας και υποστήριξης πολιτισμικού χαρακτήρα, που επιτρέπουν στα άτομα που χρήζουν περίθαλψης να ζουν σύμφωνα με τις ατομικές πολιτισμικές και θρησκευτικές τους αξίες παρά τις εξωτερικές συνθήκες (π.χ. να ζουν σε ένα κέντρο φροντίδας, να τους φροντίζει άτομο με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο κλπ.).

# 4

## Ο ρόλος των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων

Η πολιτική για την απασχόληση σε επίπεδο ΕΕ στοχεύει στη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας σε ολόκληρη την ΕΕ. Η στρατηγική «Ευρώπη 2020» αποτελεί το θεματολόγιο της ΕΕ για την ανάπτυξη και την απασχόληση κατά την τρέχουσα δεκαετία. Η στρατηγική «Ευρώπη 2020» χρησιμοποιείται ως πλαίσιο αναφοράς για δραστηριότητες σε επίπεδο ΕΕ -, σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.

Αρκετά ευρωπαϊκά πλαίσια επηρεάζουν τις εθνικές πολιτικές και, ως εκ τούτου, πιθανώς τον τρόπο σχεδιασμού και παροχής κοινωνικών υπηρεσιών.

### 4.1 Ευρωπαϊκός πυλώνας κοινωνικών δικαιωμάτων

Ο Ευρωπαϊκός Πυλώνας Κοινωνικών Δικαιωμάτων (EPSR) ανακηρύχθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Νοέμβριο του 2017 και αποσκοπεί στην εξασφάλιση νέων και αποτελεσματικότερων δικαιωμάτων για τους πολίτες. Στηρίζεται σε 20 βασικές αρχές.

Τουλάχιστον 6 από τις αρχές μπορούν να υλοποιηθούν μόνο μέσω αποτελεσματικών και ποιοτικών συστημάτων κοινωνικής πρόνοιας, όπως η αρχή 11 για την «φροντίδα και υποστήριξη των παι-

διών», η αρχή 17 για την «ένταξη των ατόμων με αναπηρίες» και η αρχή 18 για την «μακροχρόνια περίθαλψη».

Η σαφής αναφορά στο δικαίωμα προσιτής και καλής ποιότητας μακροχρόνιας περίθαλψης (LTC) στον EPSR και η σχετική ένταξη της LTC στο Ευρωπαϊκό Εξάμηνο προσφέρουν μία νέα ευκαιρία προληπτικής αντιμετώπισης της LTC σε επίπεδο ΕΕ.

Εκτός από τα άρθρα που αφορούν άμεσα τις κοινωνικές υπηρεσίες, το άρθρο 8 του EPSR υπογραμμίζει τη σημασία του κοινωνικού διαλόγου και τη συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτόν, επισημαίνοντας ότι ζητείται η γνώμη των κοινωνικών εταίρων σχετικά με το σχεδιασμό και την εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής, της πολιτικής απασχόλησης και της κοινωνικής πολιτικής σύμφωνα με στις εθνικές πρακτικές. Επιπλέον, το άρθρο αναφέρει ότι οι κοινωνικοί εταίροι «ενθαρρύνονται να διαπραγματεύονται και να συνάπτουν συλλογικές συμβάσεις επί των ζητημάτων που τους αφορούν, με σεβασμό της αυτονομίας τους και του δικαιώματος συλλογικής δράσης. Εφόσον ενδείκνυται, οι συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ των κοινωνικών εταίρων εφαρμόζονται στο επίπεδο της Ένωσης και των κρατών μελών της.» Ενθαρρύνεται η παροχή στήριξης με στόχο την ενίσχυση των δυνατοτήτων των κοινωνικών εταίρων ως προς την προαγωγή του κοινωνικού διαλόγου.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> [https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_en](https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en)

## 4.2 Ευρωπαϊκό εξάμηνο

Το Ευρωπαϊκό Εξάμηνο είναι μια διαδικασία ανταλλαγής μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κρατών μελών όπου οι κοινωνικοί εταίροι αναλαμβάνουν συμβουλευτικό ρόλο σε επίπεδο ΕΕ και σε εθνικό επίπεδο. Από την έγκριση του EPSR, το Εξάμηνο ασχολείται με κοινωνικά ζητήματα με τη βοήθεια δεικτών που μετρούν την πρόοδο και καταστούν δυνατές τις συγκρίσεις. Αυτή η διαδικασία μπορεί να είναι δυναμικά χρήσιμη για την κοινωνική σύγκλιση. Ωστόσο, για το σκοπό αυτό, η δημοκρατική συμμετοχή και η συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων πρέπει να εξελιχθεί περαιτέρω σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

## 4.3 Νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη

Το νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη εγκρίθηκε από την Επιτροπή τον Ιούνιο του 2016. Ξεκίνησε με 10 δράσεις, οι οποίες έχουν ως στόχο τη σωστή κατάρτιση, τις σωστές δεξιότητες και τη σωστή υποστήριξη που είναι διαθέσιμα στους πολίτες της ΕΕ. Αυτές οι δράσεις σχεδιάστηκαν για να βελτιώσουν την ποιότητα και τη συνάφεια της κατάρτισης και άλλους τρόπους απόκτησης δεξιοτήτων, να καταστούν οι δεξιότητες πιο ορατές και συγκρίσιμες και να βελτιώσουν την πληροφόρηση

και την κατανόηση των τάσεων της ζήτησης σε προσόντα και θέσεις εργασίας (συλλογή πληροφοριών για τις δεξιότητες) για να βοηθήσουν τους ανθρώπους να κάνουν καλύτερες επιλογές σταδιοδρομίας και να βρίσκουν ποιοτικές θέσεις εργασίας.<sup>19</sup> Αυτή η στρατηγική θα μπορούσε να υποστηρίξει την ανάπτυξη των απαιτούμενων δεξιοτήτων στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών, όπως οι ψηφιακές δεξιότητες. Θα μπορούσαν επίσης να βοηθήσουν στην αντιμετώπιση προκλήσεων όπως το «care drain».

## 4.4 Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), πλέον ΕΚΤ+, είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής. Καθώς η παροχή κοινωνικών υπηρεσιών εξελίσσεται συνεχώς, για παράδειγμα προς τη φροντίδα και τις κοινωνικές υπηρεσίες σε επίπεδο τοπικής κοινότητας, προγράμματα χρηματοδότησης όπως το ΕΚΤ μπορούν να υποστηρίξουν την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, να εκπαιδεύσουν το προσωπικό και να βρουν νέες λύσεις. Οι κοινωνικοί εταίροι θα πρέπει να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο σε αυτόν τον τομέα χάρη στον συμβουλευτικό τους χαρακτήρα έναντι των θεσμικών οργάνων της ΕΕ.

19 ΓΔ Εργασίας: Νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

# 5

## Ο ρόλος των συλλογικών διαπραγματεύσεων και του κοινωνικού διαλόγου

Ο επικοινωνιακός διάλογος μεταξύ των κοινωνικών εταίρων σε όλα τα επίπεδα είναι ζωτικής σημασίας για την καθοδήγηση των εξελίξεων όσον αφορά τις προσλήψεις και τη διατήρηση του προσωπικού στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών στην κατεύθυνση της βιωσιμότητας. Η διατήρηση και επέκταση των δικαιωμάτων ενημέρωσης, διαβούλευσης και συμμετοχής των κοινωνικών εταίρων στις κοινωνικές υπηρεσίες θα μπορούσε να συμβάλει στη διασφάλιση θέσεων εργασίας και παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στον τομέα.

Οι συλλογικές διαπραγματεύσεις σε εθνικό επίπεδο αποτελεί άλλο ένα κρίσιμο στοιχείο για τις στρατηγικές διατήρησης και πρόσληψης, που συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών καθώς και στην ικανοποίηση από την εργασία. Το δικαίωμα των κοινωνικών εταίρων και το αποτέλεσμα των ελεύθερων συλλογικών διαπραγματεύσεων όσον αφορά τις εργασιακές συνθήκες και τις αμοιβές θα πρέπει να διασφαλίζονται από τις εθνικές και τοπικές αρχές που είναι υπεύθυνες για την χρηματοδότηση ή τη συνεισφορά στο κόστος εργασίας των κοινωνικών υπηρεσιών. Οι τομείς των εθνικών, περιφερειακών και/ή τομεακών συλλογικών διαπραγματεύσεων που είναι καθοριστικής σημασίας για τις προσλήψεις και τη διατήρηση της εργασίας περιλαμβάνουν:

- Εθνικά ή τοπικά κέρδη/αμοιβή.
- Χρόνο εργασίας (διάρκεια, προγραμματισμός, διακριτική ευχέρεια σχετικά με τον χρόνο εργασίας και ευελιξία περιορισμένου χρόνου).

- Προοπτικές - ασφάλεια εργασίας, εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας και συμβάσεις ποιότητας,
- Ποιότητα εργασίας - δεξιότητες, καλό, κοινωνικό και φυσικό εργασιακό περιβάλλον, ένταση εργασίας.
- Εισαγωγή νέων τεχνολογιών,
- Αναλογία και δεξιότητες εργατικού δυναμικού.

Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Ένωση διαθέτει σημαντικές αρμοδιότητες όσον αφορά την πολιτική απασχολήσεως και εργασίας, μεταξύ άλλων μέσω του **Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Διαλόγου**. Ο ευρωπαϊκός κοινωνικός διάλογος συμβάλει στη διασφάλιση της ενεργού συμμετοχής της διοίκησης (και των οργανώσεων των εργοδοτών) και των εργαζομένων (και των εκπροσώπων τους, συμπεριλαμβανομένων των εργατικών σωματείων), αξιολογώντας από κοινού τις προκλήσεις που σχετίζονται με τις προσλήψεις και τη διατήρηση ενός επαρκώς ειδικευμένου εργατικού δυναμικού για τον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών. Η ανταλλαγή καλών πρακτικών σε επίπεδο ΕΕ και η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού αποθετηρίου για αυτές τις πρακτικές μπορούν να διευκολύνουν τις προσλήψεις και τη διατήρηση προσωπικού και να αυξήσουν την επιτυχία των μετρήσεων.

Επιπλέον, η χρηματοδότηση της ΕΕ για συναφή έργα θα μπορούσε να βοηθήσει τους κοινωνικούς εταίρους να συμμετέχουν στην έρευνα και την εξέλιξη των προσλήψεων και της διατήρησης προσωπικού, να βοηθήσει στη μέτρηση της αποδοτικότητας και να αναπτύξει καινοτόμες εργασιακές πρακτικές.



# 6

## Θεματικά πεδία που εξετάζονται σε κοινό σχέδιο εργασίας

Η Ομοσπονδία Ευρωπαίων Εργοδοτών του τομέα της Κοινωνικής Απασχόλησης και η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Συνδικαλιστικών Οργανώσεων Εργαζομένων στο Δημόσιο τομέα (EPSU) ενδιαφέρονται να συνεργαστούν για τα ακόλουθα ζητήματα - στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού κοινωνικού τομεακού διαλόγου:

- Ανάπτυξη ενός κοινού πλαισίου για τον τρόπο στήριξης του τομέα κοινωνικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και των ευκαιριών στον τομέα των προσλήψεων και της διατήρησης προσωπικού με βάση το φύλο και την ποικιλομορφία. Περιγράφονται λεπτομερέστερα ορισμένες από τις προκλήσεις και πιθανές λύσεις που δημοσιεύτηκαν παραπάνω καθώς και προτάσεις για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής.
- Κατάρτιση κατευθυντήριων γραμμών για τον τομέα σχετικά με τον καλύτερο τρόπο αντιμετώπισης των προκλήσεων και των ευκαιριών που συνδέονται με τις προσλήψεις και τη διατήρηση προσωπικού. Το ενδιαφέρον αναμένεται να επικεντρωθεί σε συγκεκριμένα παραδείγματα και πρακτικές, σχετικές με διαφορετικές προκλήσεις, για να επισημάνουν πιθανές λύσεις. Αυτό το έγγραφο θα απευθύνεται στον ίδιο τον τομέα, εστιάζοντας στην πρακτική εφαρμογή και την επιτυχή ανάληψη μέτρων δημιουργίας θέσεων εργασίας και διατήρησης προσωπικού στον τομέα των κοινωνικών υπηρεσιών.
- Έναρξη κοινής εκστρατείας πρόσληψης και διατήρησης προσωπικού, για την ευαισθητοποίηση του κοινού σε ότι αφορά τις σημερινές προκλήσεις και τις ελπιδοφόρες πρακτικές από όλη την Ευρώπη.

## **EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION**

Rue Joseph II, 40, Box 5

1000 Brussels

**[www.epsu.org](http://www.epsu.org)**

## **FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS**

Handelsstraat / Rue du Commerce 72

1040 Brussels

**[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)**



*With financial support from the European Union*