

KÖZÖS ÁLLÁSPONTOT
TARTALMAZÓ DOKUMENTUM

Személyzetfelvétel és -megtartás az európai szociális szolgáltatásokba

Jelenlegi helyzet, következő
lépések és az európai szociális
párbeszéd szerepe

2020/06/23



A jelen dokumentum a „Személyzetfelvétel és -megtartás a szociális szolgáltatásokban: az ágazat vonzerejének javítása” megnevezésű PESSIS + projekt 3. Tematikus szemináriumán folytatott tárgyalás és megjegyzések, valamint az EPSU és az Európai Szociális Munkáltatók által az adott évek során kialakított és a szemináriumon bemutatott keretdokumentumokban összesített követelmények terméke.

A jelen dokumentum célja, hogy az EPSU és a Szociális Munkáltatók között a PESSIS + és DialogueS projektek keretén belül folytatott beszélgetés alapján azonosítsa a szociális szolgáltatások ágazat vonzerejének növelése érdekében megteendő intézkedéseket. A dokumentum ugyanakkor az Európai szociális párbeszéd keretén belül nyomom követendő követelményeket és szempontokat is összesíti.

A jelen dokumentum a COVID-19 világjárvány előtt került kidolgozásra. Ennek következtében előfordulhat, hogy az elkövetkezőkben egy, a közelgő COVID-19 világjárvánnyal és a szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos – különösen a munkahelyi biztonságot és egészségvédelmet érintő – tárgyalások eredményét figyelembe vevő, közös EPSU-Szociális munkáltatók dokumentummal kiegészítésre vagy módosításra kerül.



With financial support from the European Union

Tartalom

1	Bevezető: Hogyan reagáljunk Európában a minőségi szociális szolgáltatások iránti egyre növekvő igényre	2
2	Személyzetfelvétel és -megtartás az európai szociális szolgáltatásokba – jelenlegi helyzet	3
3	Személyzetfelvétel és -megtartás a Szociális szolgáltatásokban – melyek a következő lépések?	5
	3.1 Tisztességes munka, munkahelyi egészségvédelem és biztonság, szervezeti fejlődés, a munka világa és a munkahelyi-magánélet egyensúlya.....	5
	3.2 Az ágazat imázsának javítása.....	6
	3.3 Munkahelyi biztonság és egészségvédelem.....	7
	3.4 Képzés és egész életen át tartó tanulás.....	8
	3.5 Bevándorló munkaerő és „gondozási hiány”.....	8
	3.6 Digitalizáció.....	9
	3.7 Gondozás kevésbé ellátott és vidéki településeken, valamint nagyvárosokban.....	9
	3.8 Felmerülő problémák: nem szabványos foglalkoztatási formák, új gondozási modellek, migráció.....	10
4	Európai intézmények szerepe	11
	4.1 Szociális jogok európai pillére.....	11
	4.2 Európai szemeszter.....	11
	4.3 Új európai készségfejlesztési program.....	12
	4.4 Európai Szociális Alap.....	12
5	Kollektív tárgyalás és szociális párbeszéd szerepe	13
6	Közös munkaterv keretén belül megvitatandó témák	14

1

Bevezető: Hogyan reagáljunk Európában a minőségi szociális szolgáltatások iránti egyre növekvő igényre

Európa szerte hasonló demográfiai trendek kerültek bejelentésre: a várható élettartam növekszik, és az egyre öregedő népesség miatt növekedik a fogyatékos és betegség aránya is. Sokaknál mozgásképeségüket és önálló életre való képességüket befolyásoló hosszútávú betegség alakul ki.

Továbbá növekszik a női munkavállalók aránya, valamint a munkavállalók mobilitása, így számos olyan család alakul ki, ahol a családtagok különböző városokban, országokban élnek, és ahol a családtagok informális és díjmentes gondozása már nem biztosítható.

Ezen túlmenően, a munkaerőpiacokban bekövetkező változások miatt számos munkavállaló számára egyre ingatagabbak a munkakörülmények, így növekedik a szociális szolgáltatások iránti igény is.

Ennek következtében a gondozási minták is változnak. A minőségi szociális szolgáltatások biztosítása a változó társadalmak igényeinek kielégítése miatt szükséges.¹ A megbízható szolgáltatások ugyanakkor megerősítik a helyi gazdaság potenciálját.

A minőségi szociális szolgáltatások az EU állampolgárainak alapvető jogát képezik (az Európai Unió alapjogi chartájának 34. cikke). A szociális szolgáltatások előtt álló egyre növekvő kihívások megoldása érdekében az EU-nak és az EU Tagállamoknak jó minőségű, garantált szolgáltatásokat, tisztességes munkát kell végeznie. Ez elegendő finanszírozást és személyzetfelvételt, valós szociális partnerséget és szabad szakszervezeti tevékenységet jelent a munkakörülmények és fizetések kollektív megállapodások útján történő javítása érdekében, valamint megfelelően képzett személyzetet és díjmentes hozzáférést a szociális szolgáltatásokhoz minden EU állampolgár számára.

1 Európai szociális szolgáltatási jelentés: Személyzetfelvétel és -megtartás a szociális szolgáltatásokban – Az ágazat munkahelyteremtő potenciáljának feltárása, 2017. URL: <https://www.socialserviceeurope.eu/reports>

2

Személyzetfelvétel és -megtartás az európai szociális szolgáltatásokba – jelenlegi helyzet

A szociális szolgáltatások ágazata Európa egyik legnagyobb munkahelyteremtője. ²**Európában közel 11 millió munkavállalót foglalkoztat közvetlenül, amely az EU munkaerejének 4,7%-át teszi ki.** Az egészségügyi szolgáltatásokkal együtt a szociális szolgáltatások az EU gazdasági összeteljesítményének 7%-át képviseli.

A változó demográfiai, a munkaerő mobilitása, a növekvő családi diverzitás és a gondolkodásmódok fejlődése miatt a szociális szolgáltatások ágazata az egyik leggyorsabban növekvő gazdasági ágazat. Az elmúlt 10 év során több, mint 2 millió munkahelyet teremtett³ – és az elkövetkezendő néhány évtized során további jelentős növekedése várható.

A könnyen hozzáférhető, megfizethető és minőségi szociális szolgáltatások iránti növekvő igény ellenére számos munkáltató rendkívüli nehézségekkel találja szemben magát a megfelelően képzett és hozzáértő munkaerő toborzása, kiképzése és megtartása terén. A munkáltatók számára hasonlóképpen nehéz karrierfejlesztési, személyes fejlődési és tisztességes munkafeltételei lehetőségei biztosításával stabilan belépni az ágazatba.

A jelen dokumentum céljából a személyzetfelvétel és -megtartás alábbi meghatározásait alkalmaztuk:

- **Személyzetfelvétel:** Az a bizonyított vonzerő, amellyel az adott munkáltató a megfelelő képességekkel és szakképesítéssel rendelkező szakembereket meghatározott beosztások elfoglalására képes bevonítani.
- **Megtartás:** A munkaerő megtartásának képessége, amely által korlátozható a személyzet egyéb ágazatok felé történő indokolatlan („szándékos”) elvesztése.⁴

Jobb munkakörülmények és egészséges munkahelyek az ágazat imázsának javítása érdekében

A szociális szolgáltatások ágazatban történő munkavégzés sokak számára nem előnyben részesített pályaválasztás. Ez számos ok miatt van így. Az ágazatot sokszor rugalmas munkaidővel, a nemzeti átlagfizetésekhez képest alacsonyabb munkadíjjal, valamint érzelmileg és fizikailag megterhelő munkakörülményekkel asszociálják. Számos szociális szolgálati alkalmazott csupán néhány éven át dolgozik az ágazaton belül, vagy kénytelen csökkenteni a munkaidejét. Mi több, a nehéz munkakörülmények miatt a betegségből eredő hiányzások aránya is folyamatosan magas. Ez még inkább súlyosbítja a meglévő személyzethiányt. A munkakörülmények javítása létfontosságú a személyzetfelvétel és -megtartás jobbá tételére szempontjából.

2 A 2018-as évi 87. és 88. TEÁOR számokon végzett Eurostat felmérés szerint 10 918 600 munkavállaló dolgozik az említett TEÁOR számokba sorolt szervezeteknél.

3 Az Eurostat szerint, 2009-től 2018-ig.

4 https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015_healthworkforce_recruitment_retention_frep_en.pdf

Nemi egyenlőtlenség

A gondozói munka a férfiak és nők társadalmi szerepének sztereotipikus felfogása miatt sokszor a „nők dolgaként” van számon tartva. Az EU hivatalos adatai alapján észrevehető, hogy ezt az alábbi ágazatok nemi összetétele is tükrözi: **az oktatás/ nevelés, egészségügyi és szociális szolgáltatások ágazatai a nemileg legjobban szegregált ágazatok közé tartoznak.** A Szociális Munkáltatók Európai szociális szolgáltatási munkaerőről szóló Megfigyelő jelentése szerint a munkaerő 82%-át női munkavállalók teszik ki. Napjainkban az EU nemileg legjobban szegregált foglalkozása a személyes gondozás, ezen a területen dolgozó munkavállalók 90%-át nők képviselik.⁵

Ezzel szemben a szociális szolgáltatások ágazat ügyvezetési szintje többnyire férfiakból áll. Ez a férfiak gondozási szerepvállalását ellenző sztereotipikus kulturális hozzáállás eredménye, mivel a legtöbb társadalomban a gondozást hagyományosan a nőkre hagyták. Törekedni kell a sztereotípiáktól való eltávolodás, valamint a munkaerő és ügyvezetés szintek közötti egyensúly visszaállítására. Ez a jelenlegi állapot elleni felszólalás, valamint a férfi személyzetfelvétel és a nők előléptetése útján is kivitelezhető. A férfiak és nők egyenlő pályaválasztási lehetőségeinek, valamint az egyenlő vagy egyenlő értékű munkáért járó egyenlő díjazás biztosítása ugyancsak fontos intézkedések az ágazat megfelelően képzett szakemberekkel történő ellátása érdekében.

Anyagi korlátok

A változás másik elengedhetetlen elemét az elmúlt években a **megszorítások** jelentették: a szociális szolgáltatások gyakran nem rendelkeznek az egyre növekvő társadalmi igénynek való megfeleléshez. A megszorító politikák miatt a kormányok és helyi közigazgatási szervek csökkentették finanszírozásaik mértékét, így korlátozásra került a munkabérek szintje és emelése, ez pedig a potenciális új munkavállalók körében egyáltalán nem javít az ágazat imázsán. Máshol a finanszírozás szintje nem nőtt, viszont az infláció és a változó igények az anyagi eszközök hiányához vezettek.

Ebből kifolyólag a szociális szolgáltatásokat nyújtó szervezetek ugyancsak jelentős nehézségekkel küszködnek a munkaerő megtartás terén, mivel az ilyen jellegű korlátok sokszor rövidtávú vagy rész-munkaidős szerződésekhez, nagymértékű munkaerő cserélődéshez, megfelelően munkavégzéshez és pályafutási körülményekhez, valamint alacsony munkabérekhez vezetnek.

Idősödő munkaerő

Továbbá a **szociális szolgáltatások munkaereje idősödik** is. A 2009. évi 28,63%-os 50 év fölötti munkavállalói arány 2018-ra 36,12%-ra növekedett⁶ (az összes tevékenységnél mért 32,51%-hoz képest), ezért a szervezeteknek az idős munkavállalók igényeivel kapcsolatos specifikus kihívásokkal kell szembenézniük, ugyanakkor új, fiatalabb munkaerőt is fel kell építeniük, amely a nyugdíjba vonulót helyettesítheti.

5 EIGE jelentés: Tanulás és munka az EU-ban: nemek szerinti bontásban, 2018.

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

6 A 87. és 88. TEÁOR számokba sorolt szervezeteknél dolgozó munkavállalókön végzett felmérés alapján.

3

Személyzetfelvétel és -megtartás a Szociális szolgáltatásokban – melyek a következő lépések?

A szociális szolgáltatások foglalkoztatási aránya az elmúlt évtizedben jelentősen növekedett. A szociális szolgáltatásnyújtási igény az elkövetkező években várhatóan tovább növekedik, azonban az ágazat ezzel egyidejűleg személyzetfelvételi nehézségekkel, nagyarányú munkaerő cserélődéssel és lemorzsolódással küszködik. Beavatkozás hiányában a megfelelő gondozási szolgáltatások, valamint az idősödő társadalomban a hosszútávú gondozási igények megfelelő szociális védelmének biztosításának kapacitása kockára kerül, és így további egyenlőtlenségek születnek.

A szociális szolgálati munkavállalók az elhivatottságot és az elismerést munkájuk pozitív elemeiként fogják fel, azonban számos szervezeti kérdés, mint például a munkaidő, a nagymértékű munkateher vagy a személyzeti támogatás hiánya sokszor rontják a munkahelyi elégedettséget, és növelik a felmondási szándékot.

Minden évben jelentős számú szociális szolgálati munkavállaló vált munkahelyet, némelyikük más ágazatba lép tovább. Hollandiában minden évben az 1,2 millió gondozóból 180 000 vált munkahelyet. Ezen személyek csaknem fele (80 000 munkavállaló) a szociális gondozás ágazaton kívül keres másik munkahelyet.⁷

A jelen demográfiai helyzetben az elegendő és megfelelően képzett szociális gondozó személyzet biztosítása az EU lakosságának jóléte szempontjából nagy prioritást élvez. A személyzetfelvétel és -megtartás a szociális szolgáltatások területén azonnali, sürgős reakciót igényel, ideértve az országos és európai szintű szociális párbeszédet is.

Mit lehet tehát tenni?

3.1 Tisztességes munka, munkahelyi egészségvédelem és biztonság, szervezeti fejlődés, a munka világa és a munkahelyi-magánélet egyensúlya

A szociális gondozás holisztikus megközelítésének legelsősorban a munkaminőséget, valamint a munkavállalók és a szociális gondozásban részesülők jólétét kell megfontolnia. Az európai jogszabályokban előírt egészségvédelmi és biztonsági rendelkezéseket alkalmazni és betartatni kell a munkahelyen. Az vezetőségeket, az érintettekkel közvetlenül érintkező szakembereket és a munkavállalók képviselőit be kell vonni a szükséges munkahelytípusok, valamint az adott munkahelyek elfoglalásához

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

szükséges szakértelem és tapasztalat meghatározási folyamatába. Ezen felül, a gondozó munkavállalók globális szintű hiányának orvoslása érdekében a szociális partnereknek a lényeges szinteken bizonyítékalapú megfelelő képzéssel és különböző képesítésekkel rendelkező személyzeti, valamint személyzeti-gondozott arányról kell tárgyalnia.

A fentieknek megfelelően az ágazatban főként nőnemű munkavállalók vannak jelen, a munkabérek pedig általánosan véve alacsonyak. Egy, a szakképesített és motivált személyzet felvételét javító létfontosságú intézkedés a munkabérek és a munkakörülmények országos szintű emelése. A szociális partnereknek erős országos és helyi szintű kollektív tárgyalások, valamint egyéb szociális párbeszéd kezdeményezések útján ezt előnybe kell helyezni.

Komoly bizonyítékok vannak a vezetőség és a munkavállalók munkahelyi egészsége és jóléte közötti közvetlen kapcsolatra. Az elkötelezett és proaktív vezetőség növelheti a munkahely melletti elkötelezettséget, és csökkentheti a pszichoszociális veszélyeket és stresszt.⁸ Az ügyvezetők megfelelő kiképzése fontos szerepet játszik ebben, ahol az ügyvezető elismeri kötelezettségeit, miszerint a munkavállalók minőségi munkakörülményeit, valamint a felhasználók jólétét biztosítja.

Egyes munkáltatók a munkaerő szervezethez való kötése érdekében pozitív munkahelyi kultúra létrehozásán, az elvégzett munka, a közös értékek, szerkezetek, tevékenységek, valamint a munkavállalók felelősségérzetének közös megértésének elősegítésén. A pozitív szervezeti környezet elősegítése rendkívül fontos a megtartás szempontjából. Azon munkavállalók esetén, ahol általuk pozitívnak ítélt környezetben dolgoznak, ahol munkájukat megbecsülik és elismerik, kevésbé vannak kitéve a munkahelyi kockázatoknak, mint például a bal eseteknek, munkahelyi megbetegedésnek, érzelmi kimerültségnek, és mindenképp fölötte motiváltabbak.

A munka világában a munkavállalók életszakaszaihoz igazított szakmai és személyes támogatás fontos megtartási eszköznek bizonyulhat.

Az [Szociális jogok európai pillérének](#) teljesítendő célja a Munkahelyi-magánéleti egyensúly kezdeményezés, amely a munkavállaló szülők és gondozók előtt álló munkahelyi-magánéleti kihívások kezelésével foglalkozik. A munkahelyi-magánéleti egyensúly irányelv⁹ 2019-ben került bevezetésre, a szülők és gondozók számára lehetővé teszi, hogy Európa szerte hasonló intézkedésekben részesüljenek, munkahelyi és magánéletük minél hatékonyabb kombinálása érdekében. A kollektív tárgyalás keretén belül a szociális partnereknek együtt kell működni az ágazatban való munkavégzést ösztönző, valamint a kimerültséget és kiégést megelőző munkaprogram-modellek kidolgozásában, és különösen az időbeosztások és az idővel biztosított szuverenitás javításán dolgozva, amelyeket mindig nehéz előkészíteni és alkalmazni, amikor a gondozási igény sosem szűnik meg.

Azzal, hogy szülőknek és gyerekek rokonainak, időseknek és fogyatékkal élőknek szolgáltatásokat nyújtanak, a szociális szolgáltatások a munkahelyi-magánéleti egyensúly javításához is hozzájárulnak, amely egy figyelembe veendő fontos tény.

3.2 Az ágazat imázsának javítása

A szociális szolgálati munkavállalók felvétele és megtartása átfogó megközelítést igényel, amely figyelembe veszi a munkakörülményeket, kommunikációs stratégiákat, emberi erőforrások kezelését, folyamatos karrierlehetőségeket és előrelátó tervezést.

Az ágazatban tevékenykedő munkáltatóknak és munkavállalóknak is széles körben kommunikálnia kell a szociális szolgáltatásokhoz tartozó szakmáról és azok változatosságáról. Ennek érdekében

8 EPSU –HOSPEEM jelentés (2016): *Egészségi és biztonsági veszélyek elemzése a kórházi ágazatban, és a szociális partnerek szerepe azok kezelésében: izom- és csontrendellenességek (MSD-k) és pszichoszociális veszélyek és munkahelyi stressz (PSRS@W) ügye.* URL: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki- Version-20.05.16-EN-Final.pdf>

9 Az Európai Parlament és a Tanács a szülők és gondozók munkahelyi-magánéleti egyensúlyáról szóló irányelve

számos európai ország már információs és promóciós kampányokat indított, amelyek segítségével a nagyközönség számára láthatóbbá teszik a szociális szolgáltatásokat. Az elérhető összes potenciális munkavállaló megszólítása fontos a különböző képességekkel rendelkező, nemű, életkorú, kultúrájú, etnikai hátterű és szexuális orientációjú, azonosságú munkaerő felvételéhez.

A fiatalok megszólítása, hogy a gondozásban kezdjék el pályafutásukat, elengedhetetlen a fenntartható szociális szolgáltatási munkaerő létrehozásához. Mivel számos fiatal nem rendelkezik szociális szolgáltatási tudással, több szervezet is dolgozott ki a szociális szakmák potenciális munkaerőnek történő bemutatását szolgáló tervet, ilyenek például az önkéntességi és gyakornoki programok.¹⁰

A 25 éven aluli fiatalok számára munkahelyekhez, továbbtanuláshoz, gyakornoksághoz és szakmai gyakorlatokhoz való hozzáférés biztosítása céljából létrehozott EU kezdeményezésként induló Ifjúsági Garanciaprogram hozzájárulhat a figyelemfelhíváshoz a fiatalok szociális szolgáltatások ágazatban elérhető pályaválasztási lehetőségeire.

A szociális szolgáltatások nyilvános imázsának népszerűsítése segíthet a munkaerő trend fellendítésében (akár pályaváltáson gondolkodó személyek körében is), ahol szakmai ambícióikat értékeikkel és céljaikkal összehangoló ágazatokban dolgozhatnak.

3.3 Munkahelyi biztonság és egészségvédelem

A szociális szolgáltatások ágazatban leggyakrabban bejelentett munkahelyi veszélyforrás izom- és csontrendellenességek (MSD-k), valamint a munkahelyi stressz. Ezen munkahelyi veszélyforrások megelőzésébe és kezelésébe való beruházás hozzájárul a munkavállalók egészségének javításához, valamint a nagyobb mértékű megtartáshoz.¹¹

A megfelelő szerkezet meghatározása elengedhetetlen az szociális szolgáltatásokban lévő esélyegyenlőség biztosításához, valamint az izom- és csontrendellenességek, pszichoszociális veszélyek csökkentéséhez: egy következetes EU-s MSD-szerkezet létrehozásának, és a meglévő pszichoszociális veszélyekről szóló jogszabályok hatékony megvalósításának úgy az EU, mint országos szinten elsőbbséget kell élveznie. Ezen felül, az egészségvédelmi és biztonsági hálózat meghatározása során a jogalkotóknak és szociális partnereknek egy „semleges férfiközpontú” megközelítés alkalmazása helyett gondoskodnia kell a nemhez kötött egészségügy, valamint a nemspecifikus szükségletek biztosításáról. Míg a terhességgel összefüggő betegségeken szenvedő nők számára van néhány biztosítéki intézkedés, egyéb nemspecifikus egészségügyi problémákat (pl. menstruációs problémák vagy menopauza) is figyelembe kell venni.

A munkahelyi fizikai és mentális stressz negatívan érinti a munkavállalókat, az ügyvezetőket, a szervezeteket és a szolgáltatások felhasználóit, ebből kifolyólag pedig a teljes szociális szolgáltatások ágazatot. Ez aláássa a jólétet és a munkahelyi elégedettséget, a motiváció és hatékonyság hiányához, valamint megnövekedett baleseti és sérülési arányokhoz vezet.

A munkavállalók részvétele és a vezetőség magas szintű elkötelezettsége kulcsfontosságú szerepet játszhat a munkahelyi pszichoszociális veszélyek és stressz csökkentésében. A munkavállalók képvisellete és a vezetőség közötti aktív együttműködéssel működő munkahelyek nagyobb mértékben jelentik, hogy a szervezet munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi intézkedései, valamint pszichoszociális veszélykezelése hatékony.¹²

Kizárólag a Szociális partnerek – Szakszervezetek, Munkáltatói szervezetek, és adott esetben Kormányok szoros együttműködésével érhető el az ilyen

10 Európai szociális szolgáltatási jelentés (2017): *Személyzetfelvétel és -megtartás a szociális szolgáltatásokban – Az ágazat munkahelyteremtő potenciáljának feltárása*. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

11 Ebd.

12 Ebd.

problémák megelőzése, illetve kezelhetők hatékony, mindenki számára nyereséges helyzetekhez vezető módon történő kezelése.

3.4 Képzés és egész életen át tartó tanulás

Fontos, hogy a személyzet megfelelő szakmai képzésben részesüljön, és készségeiket oly módon fejlesszék, ami lehetővé teszi számukra az ágazaton belüli karrierfejlesztést. A szakoktatásra és képzésekre biztosított idő és eszközök a karrierfejlesztés fontos mechanizmusai. További oklevelek, tanúsítványok és készségek szakképzés útján történő megszerzésének lehetősége – különösen az iskola-rendszerű oktatás hiányában szenvedő területeken – az ágazaton belüli pályaválasztáshoz. Bizonyos esetekben komolyan megfontolandó lehetőség a képesítési szabványok rugalmasabbá tétele (pl. részben képzett gondozók).

A meglévő munkaerő kiképzése a munkavállalók szakmai tapasztalatának fejlesztésének, bővítésének és értékelésének elengedhetetlen részeként van számon tartva. Egy további fontos eszközt, amely segíthet a pályaváltás, a korai nyugdíjba vonulás vagy a kivándorlás megelőzésében az átképzési lehetőségek jelentik, amelyek hozzájárulhatnak az ágazatban egész életen át tartó karrier kiválasztásában.

A karrierfejlesztés tekintetében az munkáltatóknak gondoskodnia kell arról, hogy a nők és a férfiak egyenlő jogokkal és lehetőségekkel rendelkezzenek, és meg kell tenniük az egyenlő karrierépítési lehetőségek biztosításához szükséges lépéseket.

3.5 Bevándorló munkaerő és „gondozási hiány”

Az EU munkavállalók szabad mozgása elősegíti az EU-n belüli munkaerő mobilitást. A külföldön szüle-

tett munkavállalók, akár egyéb EU tagállamból vagy az EU-n kívülről származnak, jelenleg is fontos szerepet játszanak a gondozói munkaerőben. Számos Tagállam támaszkodik egyre jobban a mobilitásra és a migrációra az ágazatban felmerülő hiányosságok pótlására. Azonban a harmadik országokból – különösen az EU-n kívülről – származó munkaerő alkalmazása számos következménnyel jár, pl. képesítési követelmények, tisztességes szerződötetés, erkölcsi aggályok stb.

Két jelentős problémát a származás szerinti országokban szerzett oklevelek és képesítések el nem ismerése, valamint a szakmai képzéshez való hozzáférési nehézségek jelentik.

Ezen felül az országukat külföldi munkavállalás okán elhagyó szakképzett munkavállalók az adott országokban munkaerőhiányt okozhatnak, ezért azoknak más országokhoz kell fordulniuk a hiányosságaik pótlása érdekében. Továbbá ezen munkavállalók többsége nő, és sokszor, különösen a kezdetekben, egyedül, családtagjaik nélkül utaznak és telepednek le más országban, ahol gondozói munkát vállalnak. Ez a származás szerinti országokban „gondozási hiányhoz” vezetett, azaz úgy a szakképzett, mint a szakképzetlen, időseket és gyermekeket gondozó munkavállalók terén hiányosság van.¹³ Ezt az űrt vidéki és szegényebb régiókból, vagy más országokból származó gondozók tölthetik ki, ezzel pedig egy „globális gondozói láncok” megnevezésű jelenség jön létre. Ebből kifolyólag úgy a befogadó országokban, mint a származási országokban nyomon kell követni ezeket a folyamatokat, valamint pozitív gondozói migrációs modelleket kell létre hozni.¹⁴

Másrészről egyes Közép- és Kelet-európai származási országokban a gazdasági helyzet folyamatosan javul, és a munkabérek növekednek. Ez egyes kivándorló munkavállalókat a hazájukba történő visszatérésre készítet, ennek eredménye pedig, hogy az ágazat a személyzethiány miatt Európa szerte ismét nyomás alá kerül.

13 Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) szerint 2006-ban 57 országban van kritikus hiány, ami globális szinten 2,4 milliós hiányt jelent orvosok, asszisztensek és szülésznők tekintetében. A UK Department of Health and Social Care (Egyesült Királyság Egészségügyi és Szociális Gondozói Osztálya) [egy listát készített azon országokról, ahonnan javasolt elkerülni a gondozók alkalmazását.](#)

14 Lásd például a [német „triple-win” projektet.](#)

A munkavállalók Tagállamok közötti mobilitását ösztönözni kell, de okosan, tisztességesen és erkölcsösen. Ez az alábbiakat foglalja magában:

- lehetővé tenni a személyek számára, hogy ott dolgozzanak és éljenek, ahol szeretnének;
- munkabérek növelése és munkakörülmények javítása a származási országok szociális szolgáltatások ágazatában;
- ügynökségi munkavégzés a munkavállalók és felhasználók számára tisztességes módon történő kezelése és szabályozása;
- be nem jelentett munkavégzés megakadályozása.

Egyes európai országokban a többnyelvű kommunikáció mindennapos; a gondozottak nehézségekbe ütközhetnek az anyanyelvüket nem beszélő gondozóikkal való kommunikációban, valamint a kollégák közötti kommunikáció is kihívást jelenthet. A munkáltatóknak a szakmai és személyes beilleszkedés biztosítása érdekében elő kell segítenie a nyelvoktatáshoz való hozzáférést.

3.6 Digitalizáció

Az új technológiáknak köszönhetően változik a szociális szolgáltatások koordinálásának és biztosításának módja. A Szociális munkáltatók és az EPSU egy közös álláspontot tartalmazó dokumentumban kifejezték állásfoglalásukat a Szociális szolgáltatók digitalizációja által felállított kihívások és lehetőségek kapcsán.¹⁵

A dokumentumban a digitális technológiák a személyzetfelvétel hasznos eszközeiként vannak leírva: modern, korszerű berendezésekkel rendelkező munkahely hirdetése növelheti a munkáltató vonzerjét, akár fiatal szakemberek körében is. A munkáltatók online portálok segítségével reklámozhatják magukat és specifikus célcsoportokat szólíthatnak meg. Az olyan technológiák, mint a hitelszűrő szoftverek, elősegíthetik a személyzetfelvételi folyamatot. A digitális technológiák ugyanakkor megtartási

eszközzé is válhatnak, például, ha jobb munkateher-kezelést biztosítanak, és csökkentik a gondozói munka fizikai terhelését.

Az új munkamódszerek (pl. online platformok) ugyanakkor kérdéseket vetnek fel a minőségi szabványok, a szervezés és a munkahelyi szabályozás (szerződéssel kapcsolatos kérdések, munkaidő, szociális biztonsági tervek általi lefedettség stb.) tekintetében. Ennek keretében a különböző szintű szociális párbeszéd és kollektív tárgyalás az új technológiák bevezetésének és használatának szabályozását szolgáló elengedhetetlen eszközök.

Az új technológiák kezelése további oktatás és képzést igényel. Szükség esetén a digitális készségek elsajátítását be kell építeni a lényeges oktatási szerkezetekbe és a szakképzésbe. A munka keretén belül a szakképzés révén biztosítható, hogy a munkavállalók képesek lépést tartani a folyamatos fejlődésekkel.

3.7 Gondozás kevésbé ellátott és vidéki településeken, valamint nagyvárosokban

A vidéki régiók sokszor nagymértékű személyzetfelvételi problémákba ütköznek, mivel az erőforrások és a munkaerő leginkább városi régiókba koncentrálnak. Alaposabban kidolgozott stratégiákra van szükség, amelyekkel biztosítható, hogy a munkaerő rendelkezzen a vidéki régiókban való munkavégzéshez szükséges megfelelő készségekkel, és hogy az adott régiók lakosai a városiakokkal egyező szintű szolgáltatásban részesüljenek. A vidéki régiókban a munkaerő hiánya digitalizációs beruházást, valamint új gondozási modelleket igényel.

A legtöbb európai nagyvárosban problémát jelent a szállásköltség, azaz a megélhetési költség, amely miatt a szociális munkavállalók nem engedhetik meg maguknak, hogy nagy távolságra ingázzanak otthonuktól. Ez negatívan befolyásolja életminőségüket, és akár felmondáshoz is vezethet.

15 A dokumentum itt olvasható: <http://socialemployers.eu/en/news/joint-position-paper-/>

3.8 Felmerülő problémák: nem szabványos foglalkoztatási formák, új gondozási modellek, migráció.

A bizonytalan munkakörülményben lévő munkavállalók száma az elmúlt húsz év során ebben az ágazatban is jelentős mértékben megnőtt. A bizonytalan munkakörülmények közé sorolható a részmunkaidő, ideiglenes ügynökségi munkavégzés, meghatározott idejű munkavégzés, valószínűleg önálló vállalkozói tevékenység és független munkavégzés. A szociális szolgáltatások ágazatában az ilyen atipikus munkarendek elterjedésének számos következménye van a munkáltató és a munkavállaló kapcsolatára, valamint a munkaszervezést és a munkarendet is negatívan érinti.¹⁶ Ugyanakkor kockára teszi az állami alkalmazottak társadalombiztosítási rendszerek általi fedezését, és a rendszerek finanszírozására is negatív hatással van, valamint az aktív keresők körében tapasztalt szegénységhez vezet. A szociális párbeszéd kezdeményezések segíthetnek a nem szabványos munkarendek pozitív oldalainak és lehetőségeinek népszerűsítésében, és egyben megakadályozhatják a szociális szolgáltatások ágazatban létrejövő új foglalkoztatási formák negatív hatásait. Ezek egy újabb fontos eszközt képviselnek a felsorolt problémák kezelésére.

Az új gondozási szolgáltatási modellek, mint például a közösségalapú gondozás, egy másik figyelemre méltó fejlődés a szociális szolgáltatások ágazatban. A szociális szakmáknak a fogyatékossgal élők jogairól szóló egyezmény (CRPD) által előírt irányba kellene fejlődnie, a szolgáltatások befogadó megközelítése értelmében, amely inkább a személyre, semmint kizárólag a társadalmon belüli intézményekre összpontosít, ehhez pedig a szolgáltatások adaptálására, és új készségekre – pl. az önálló életképesség támogatása – van szükség.

Az EU országokon belüli mobilitást, valamint az EU-n kívüli országokból történő bevándorlást a gondozás közvetlenül tükrözi. A bevándorló háttérrel rendelkező személyek szociális szolgáltatási ügyfelekként és munkavállalókként egyaránt előtérbe lépnek. A személyzet és az ügyfelek kulturális változatossága a munkáltatók és munkavállalók részéről interkulturális felkészültséget követel. Ide tartoznak a kulturálisan érzékeny gondozási és támogatási rendszerek, amelyek segítenek a gondozásra szoruló személyeknek a külső körülményektől független (pl. gondozó otthonban élés, sajátjától eltérő kulturális háttérű gondozó stb.), saját kulturális és vallási értékeik szerinti életvitelt.

¹⁶ <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/atypical-work>

4

Európai intézmények szerepe

Az EU-s szintű foglalkoztatási politikák célja több és jobb munkahelyek létrehozása az EU-ban. Az Európai 2020-as stratégia az EU növekedési és munkahelyteremtési cselekvési terve az aktuális évtizedben. Az Európai 2020-as stratégia hivatkozási keretként szolgál az EU-s, országos és regionális szintű tevékenységek számára.

Számos európai keret gyakorol hatást az országos szintű politikákra, ezért lehetségesen a szociális szolgáltatások tervezésére és kivitelezésére is.

4.1 Szociális jogok európai pillére

A Szociális jogok európai pillérét (EPSR) az Európai Parlament, a Tanács és az Európai Bizottság nyilvánította ki 2017. novemberében, célja az új és hatékonyabb polgári jogok megvalósítása. 20 kulcsfontosságú alapelvre épül.

Az alapelvek közül legalább 6 kizárólag hatékony és minőségi szociális szolgáltatási rendszerek révén valósulhat meg. Ilyen például a „Gyermekek gondozásáról és támogatásáról” szóló 11. alapelv, a „Fogyatékkal élők beilleszkedéséről” szóló 17. alapelv, és a „Hosszútávú gondozásról” szóló 18. alapelv.

A megfizethető és minőségi hosszútávú gondozáshoz (LTC) való jog kifejezett említése az EPSR-ben, valamint ezzel kapcsolatban az LTC Európai szem-

eszterbe való befoglalása új lehetőségeket teremtettek az LTC EU szintű proaktívabb kezelésére.

A szociális szolgáltatásokat közvetlenül érintő cikkeken kívül az EPSR 8. cikke kiemeli a szociális párbeszéd és a munkavállalók részvételét, és rámutat arra, hogy a szociális partnerekkel konzultálni kell a gazdasági, foglalkoztatási és szociális politikák kialakítása és végrehajtása kapcsán az országos gyakorlatoknak megfelelően. A cikk továbbá azt is előírja, hogy a szociális partnerek „ösztönzésre kerülnek számukra lényeges ügyekről szóló kollektív megállapodások tárgyalására és megkötésére autonómiájuk és kollektív cselekvéshez való joguk tiszteletben tartásával. Adott esetben a szociális partnerek közötti megállapodások az Unió és Tagállamai szintjén kerülnek végrehajtásra.” Ösztönzésre kerül a szociális partnerek kapacitásának növelése a szociális párbeszéd népszerűsítésére.¹⁷

4.2 Európai szemeszter

Az Európai szemeszter az Európai Bizottság és a tagállamok közötti cserefolyamat, amelynek az EU-s és országos szintű szociális partnereket tanácsadói szerepben be kell vonnia. Az EPSR bevezetését követően a Szemeszter szociális problémákat kezel fejlődéseket mérő és összehasonlításokat lehetővé tevő mutatók segítségével. Ez a folyamat a társadalmi konvergencia számára lehet hasznos. Ezen cél érdekében azonban a demokratikus részvétel

17 https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en

és a szociális partnerek bevonásának úgy európai, mint országos szinten továbbfejlesztése szükséges.

4.3 Új európai készségfejlesztési program

Az Új európai készségfejlesztési programot a Bizottság 2016. júniusában fogadta el. A program 10 tevékenységet indított megfelelő képzések, készségek és támogatás elérhetővé tétele érdekében az EU-ban élő személyek számára. Ezen tevékenységek célja a képzések és egyéb képesítési módszerek minőségének és jelentőségének növelése, a készségek láthatóbbá és összehasonlíthatóbbá tétele, valamint a készségi és munkahelyi elvárási trendekkel kapcsolatos információközlés és megértés (készségi intelligencia) javítása, lehetővé téve a személyek számára a jobb pályaválasztást és minőségi munkahelyek megtalálását.¹⁸ Ez a stratégia elősegítheti a szociális szolgáltatások

ágazatban szükséges készségek fejlesztését, mint például digitális készségeket. Ugyanakkor segíthet az olyan jellegű kihívások áthidalásán, mint amilyen a „gondozási hiány”.

4.4 Európai Szociális Alap

Az Európai Szociális Alap (ESF), jelenleg ESF +, az Európai Unió tagállamainak foglalkoztatottságának támogatását, valamint a gazdasági és szociális kohézió népszerűsítését szolgáló fő pénzügyi eszköze. A szociális szolgáltatásnyújtás folyamatos fejlődésével (például közösségalapú gondozás és szolgáltatások felé), az ESF és hozzá hasonló finanszírozási rendszerek támogatják az új szolgáltatások kifejlesztését, a személyzet képzését és új megoldások kidolgozását. A szociális partnereknek az EU-s intézményekben játszott tanácsadói szerepüknek köszönhetően e területen is szerepe van.

18 DG Foglalkoztatás: Új európai készségfejlesztési program <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

5

Kollektív tárgyalás és szociális párbeszéd szerepe

A szociális partnerek közötti, minden szinten magában foglaló építő jellegű párbeszéd a szociális szolgáltatások ágazati személyzetfelvétel és -megtartás fenntartható irányba történő fejlődésének irányítása szempontjából elengedhetetlen. Az információk fenntartása és bővítése, konzultálás a szociális partnerekkel, valamint a szociális szolgáltatásokban való részvételi jogok biztosítása számukra hozzájárulhat a minőségi munkahelyek és szolgáltatásnyújtás biztosításához az ágazaton belül.

Az ágazaton belüli országos szintű kollektív tárgyalás a személyzetmegtartási és -felvételi stratégiák a szolgáltatások minőségének javításához és a munkahelyi elégedettséghez jelentősen hozzájáruló, létfontosságú eleme. A szociális partnerek munkakörülményekkel és munkabérekkel kapcsolatos szabad kollektív tárgyalásokat illető jogai, valamint azok kimenetét a szociális szolgáltatások munkaköltségeinek finanszírozásáért vagy ahhoz való hozzájárulásért felelős országos és helyi hatóságoknak védelmeznie kell. A személyzetfelvétel és -megtartás szempontjából elengedhetetlen országos, regionális és/vagy ágazati szintű kollektív tárgyalási területek az alábbiak:

- Országos és helyi jövedelem/munkabér;
- Munkaidő (időtartam, beosztás, munkaidő fölötti rendelkezés és rövid időbeli rugalmasság);

- Kilátások – biztos munkahely, karrierfejlődés és szerződés minősége;
- Munkaminőség – készségek, jó társadalmi és fizikai munkakörnyezet, munka intenzitása;
- Új technológiák bevezetése;
- Személyzet aránya és munkaerő képzettsége.

Ezen felül az Európai Unió jelentős hatáskörrel rendelkezik – az **Európai Szociális Párbeszéd** keresztül is – a foglalkoztatási és munkaerő-politika területein. Az Európai Szociális Párbeszéd segíthet a vezetőség (és munkaadói szervezetek) és munkavállalók (és képviselőik, ideértve a szakszervezeteket is) aktív részvételének biztosításában, amely során közösen felmérhetik a szociális szolgáltatások ágazatban megfelelő készségekkel rendelkező munkaerő felvétele és megtartása előtt álló kihívásokat. A jó gyakorlatok EU-s szintű megosztása, és egy EU-s szintű jó gyakorlatok adattárának létrehozása elősegítheti a személyzetfelvételt és -megtartást, valamint növelheti a mérések sikerességét is.

A kapcsolódó projektek EU-s támogatása továbbá segíthet a szociális partnereknek kutatási-fejlesztési tevékenységet végezni a személyzetfelvétel és -megtartás terén, segíthet a hatékonyság mérésében, és innovatív munkagyakorlatok kifejlesztésében.

6

Közös munkaterv keretén belül megvitatandó témák

Az Európai Szociális Munkaadók Szövetsége és az Európai Közalkalmazottak Szakszervezeteinek Szövetsége (EPSU) az alábbi kérdésekben szeretnének együtt dolgozni – az európai ágazati szociális párbeszéd keretén belül:

- Közös keret kidolgozása abban a témában, hogy miként támogatható a szociális szolgáltatások ágazat a személyzetfelvétel és -megtartás kihívásainak és lehetőségeinek kiaknázása által nemi és különbözőségi kilátással; a fent leírt bizonyos kihívások és lehetséges megoldásaik sokkal részletesebb elemzése, valamint javaslatok a törvényhozók számára.
- Irányelvek kidolgozása az ágazat számára, amelyek leírják, mik a legjobb lépések a személyzetfelvétellel és -megtartással kapcsolatos kihívásokra és lehetőségekre. A hangsúly a különböző kihívások szempontjából releváns specifikus példákra és gyakorlatokra kerülne a lehetséges megoldások kiemelésében. A dokumentum magát az ágazatot célozná a szociális szolgáltatások ágazaton belüli munkahelyteremtési és -megtartási intézkedések gyakorlati megvalósítására és kiaknázására összpontosítva.
- Közös személyzetfelvételi és -megtartási kampány indítása az Európa szerte fennálló kihívások tudatosítása, és ígéretes gyakorlatok kiemelésében.

EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION

Rue Joseph II, 40, Box 5

1000 Brussels

www.epsu.org

FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS

Handelsstraat / Rue du Commerce 72

1040 Brussels

www.socialemployers.eu



With financial support from the European Union