



Láthatóvá tesszük a láthatatlan munkát
Felmérés a 24 órás gondozókról és
gondozónőkről

A felmérés eredményeinek összefoglalása | November 2024

A láthatatlan munkát láthatóvá tesszük Felmérés a 24 órás gondozókról

Ingrid Mairhuber
Andreas Schadauer
Johanna Neuhauser
Flavia Matei

FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

Ingrid Mairhuber
+43 1 21 24 700 66
mairhuber@forba.at



Flavia Matei
+43 699 1812 6063
kontakt@ig24.at

Digifonds



WIEN

A felmérés eredményeinek összefoglalása

A projektet koordinálja

FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

IG24

Interessengemeinschaft
der 24h-Betreuer:innen

Finanszírozta

Digifonds



Bevezetés

A zárójelentés véglegesített változata német nyelven letölthető a projekt honlapjáról (<https://24h-unsichtbar.at/de/>).

Az Ausztriában dolgozó migráns gondozónőknek és gondozóknak magas elvárásokkal kell szembenéznük a munkahelyükön: a hét minden napján, a nap 24 órájában kell segíteniük, gondozniuk és - szükség esetén - orvosi ellátást nyújtaniuk a magánháztartásukban élő időseknek, rázorulóknak és betegeknek - és mindezt egy számukra nagyrészt idegen országban.

A magánháztartásokban (ahol maguk is laknak) végzett munkájuk elszigeteltsége, a társadalmi marginalizálódás és a nyelvi korlátok miatt a gondozókat csak korlátozott mértékben lehet megszólítani. Ennélfogva nem áll rendelkezésre elegendő információ a munka- és foglalkoztatási feltételeikről, a közvetítő ügynökségekkel, az ügyfelekkel vagy akár az osztrák hatóságokkal és szakmai érdekképviselői csoportokkal való kapcsolatokról. E hiányosság pótlása és olyan átfogó, nyilvánosan hozzáférhető, empirikus adatok előállítása érdekében, amelyek a jövőbeli strukturális változások alapjául szolgálhatnak, a **24h - A láthatatlan munkát láthatóvá tesszük** projekt keretében kvantitatív és átfogó online felmérést készült.

Szocio-demográfiai adatok

Kor

0% 15% 30% 45% 60%

18-45

13.0%

46-55

40.7%

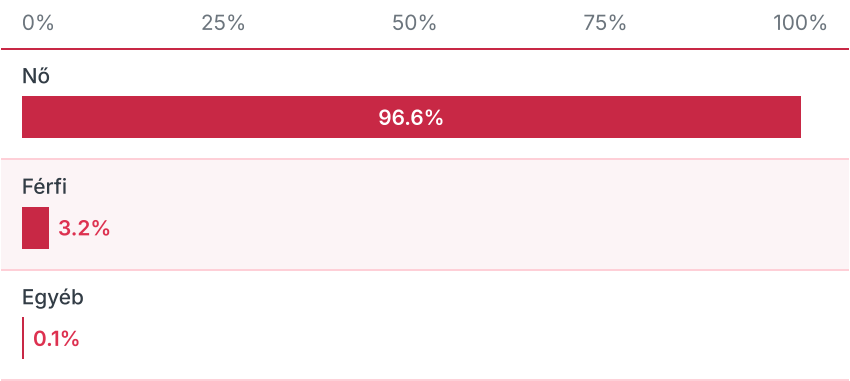
56-65

42.8%

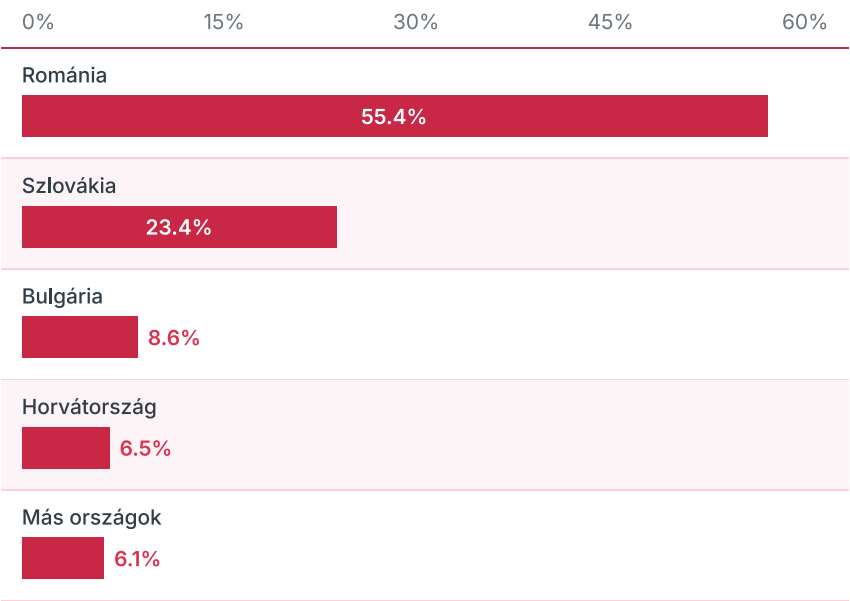
65+

3.4%

Nem



Fő lakóhely



Módszer

Kvantitatív online felmérés (limesurvey).

Célcsoport: az ausztriai magánháztartásokban dolgozó gondozó személyzet.

Mintavételi stratégia: független toborzás, honlapokon, e-mailben és néhány közösségi médiacsatornán keresztül terjesztett link.

Különleges jellemzők: a kérdőív hét nyelven érhető el

Résztvevők: 1426 fő (akik közül 197 nem töltötte ki teljes egészében a kérdőívet).

Ingadozási sáv: 2,6%.

A felmérés időtartama: 2024. április 12. és 2024. május 31. között.

A felmérés eredményei az osztrák magánháztartásokban a munkahelyi és otthoni stressz és megterhelés magas szintjére, alacsony jövedelmekre,

nagyfokú függőségre (különösen a közvetítő ügynökségektől), információs hiányosságokra és a gondozó személyzet szociális biztonságának hiányára utalnak. Ezek alapján nem meglepő, hogy a válaszadók nagy része nem tudja elképzelni, hogy a jövőben is gondozónőként/gondozóként dolgozzon Ausztriában.

Ahhoz, hogy az Ausztriában gondozásra szoruló emberek továbbra is részesülhessenek az otthoni személyes gondozásban, számos radikális változtatásra lesz szükség. A felmérés eredményeinek hét legfontosabb pontját az alábbiakban ismertetjük:

1. Függőség a közvetítő ügynökségektől

Az otthoni gondozásban az önfoglalkoztatás jelenlegi modelljének alapvető problémája, hogy a legtöbb gondozónő és gondozó nem tudja maga meghatározni a kereteket, a munkafeltételeket és a díjazást. A felmérésben részt vevőknek csak kis hányada (9%) tudja meghatározni vagy legalábbis tárgyalni a saját munkadíját a végzett munkáért. Ezt általában a közvetítő ügynökség végzi, ahogyan a *gondozási szerződés*-azaz a gondozó személyzet és az ügyfél közötti szerződéses megállapodást a gondozási tevékenységekről, a munkaidőről, a szünetekről stb. - tartalmának meghatározását is (74,2%). Ráadásul a gondozási szerződést csak a gondozónők és gondozók kis része kapja meg a gondozási munka megkezdése előtt, és gyakran nem az anyanyelvükön készítik el. A *szervezési szerződés* az ügynökség és a gondozók közötti megállapodás, amelyben többek között az ügynökség szolgáltatásairól és a munkaközvetítés díjáról állapodnak meg. Ezt a szerződést a felmérésben részt vevők 69%-a szintén csak azután kapta meg, hogy elkezdett dolgozni az ügynökséggel.

Ebben az összefüggésben nem meglepő, hogy a megkérdezett gondozónők és gondozók többsége (65 százalék) az ügynökséget általában vagy legalábbis alkalmanként a munkaadó szerepében látja. A gondozónők és gondozók azonban nem részesülnek olyan alapvető szolgáltatásokból, mint például a mediáció az ügyfelekkel vagy a hozzátartozókkal való konfliktus esetén.

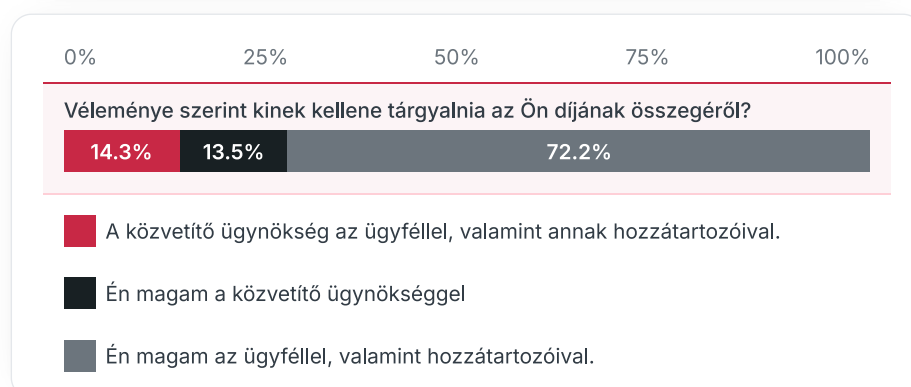
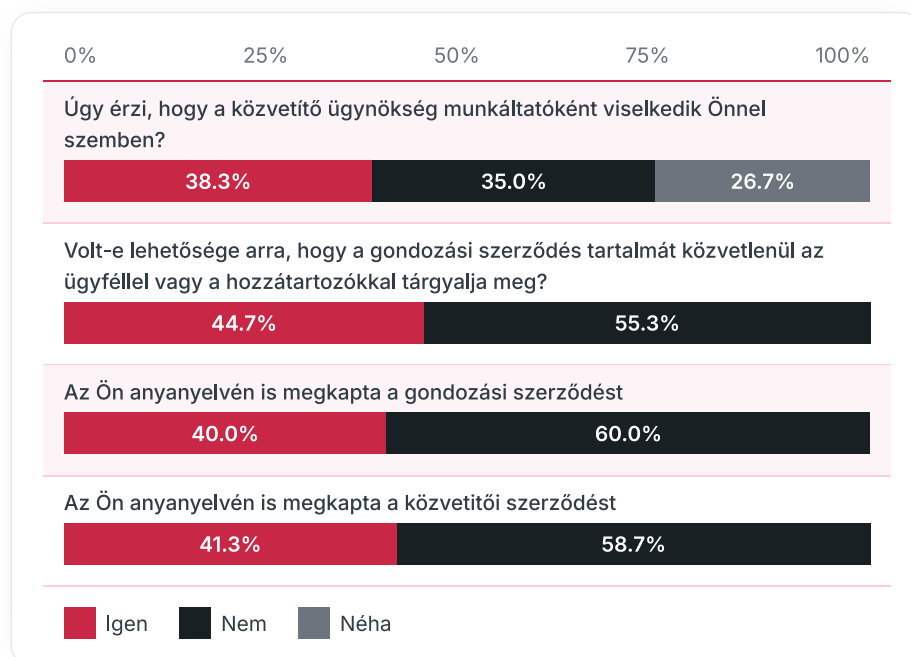
A külső ellenőrzés, a szerződési feltételek átláthatóságának hiánya (lásd a 2. pontot - Információhiány a munka megkezdése előtt) és a közvetítő ügynökségektől való függés, amely a legtöbb gondozóra és gondozónőre jellemző, azt mutatja, hogy az önfoglalkoztatás kritériumai nem, vagy csak részben teljesülnek. Ugyanakkor a gondozó személyzet nem jogosult a foglalkoztatási modellre jellemző alapvető ellátásokra (lásd a 5. pontot - Alacsony jövedelem, nem megfelelő szociális védelem és a szegénység kockázata). Ebben az esetben tehát hamis függetlenségről beszélhetünk.

A jelenlegi, a közvetítő ügynökségektől való nagyfokú függőségre adott válaszként a megkérdezett gondozók és gondozónők túlnyomó többsége nagyon fontosnak (81%) vagy fontosnak (17,8%) tartja a munkafeltételekről való tárgyalás során a nagyobb mozgásteret. A közvetítő ügynökségek feladatainak és tevékenységének szigorúbb szabályozására is igény mutatkozik: 71% nagyon fontosnak, 22% fontosnak tartja ezt. Jelentős azoknak az aránya is, akik nagyon fontosnak (68,7%) vagy fontosnak (25,1%) tartják a közvetítő ügynökségek tevékenységének független minőségellenőrzését. Egy állami, nonprofit közvetítő ügynökség létrehozását (magánügynökségek helyett) a felmérésben részt vevők túlnyomó többsége (90%) szintén (nagyon) fontosnak tartja.

A közvetítői ügynökségtől való függőség csökkentését célzó legfontosabb intézkedések már szerepelnek ebben a jelentésben. Ezek az intézkedések

azonban nem változtatnák meg jelentősen a hamis függetlenség helyzetét.

A gondozási szerződés, a szervezési (közvetítői) szerződés, a napidíj megállapítása és az ügynökség munkáltatói szerepben történő megítélése.



Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426, kérdésenként változó).

2. Információhiány a munka megkezdése előtt

Sok gondozó és gondozónő nem kap elegendő információt a jövőbeli munkájáról, mielőtt munkába állna. A felmérésben részt vevők egynegyede nem volt megfelelően tájékoztatva ügyfelei egészségi állapotáról a munka megkezdése előtt. Szintén magas azoknak az aránya, akik nem kaptak (helyes) tájékoztatást a lakhatási helyzetükről (23%) vagy a napi munkaidőről (32,6%). Amint már említettük, a gondozóknak/gondozónőknek csak kis része

kapja meg a munkába állás előtt az gondozási szerződést (amely a napi munkaidőre vonatkozó információkat is tartalmazza) - és nem az anyanyelvén.

Általánosságban megállapítható, hogy az Ausztriában munkát vállalni kívánó gondozónőknek és gondozóknak nem egyértelmű vagy legalábbis nem jól meghatározott munkafeltételeket kell elfogadniuk.

Milyen tájékoztatást kapott a munkával kapcsolatban, mielőtt elkezdte volna a munkát? Helyesek voltak ezek az információk?



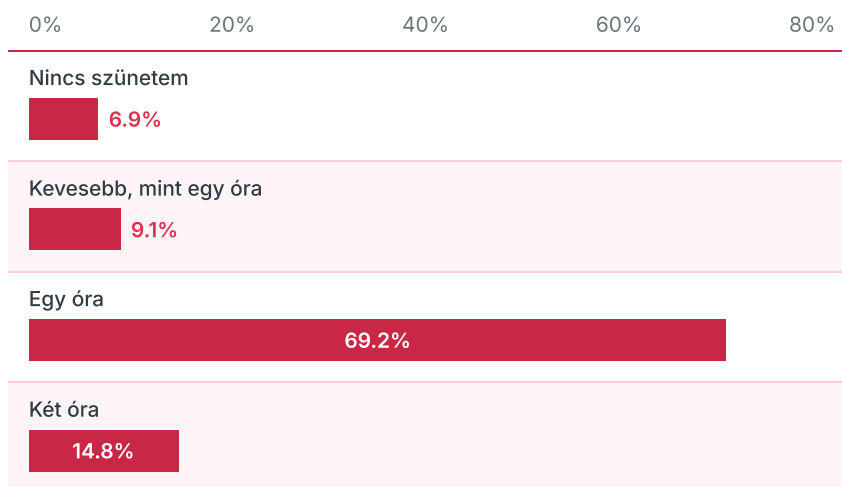
Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1422, kérdésenként változó).

3. Stressz, megterhelés és kizsákmányolás a munkahelyen

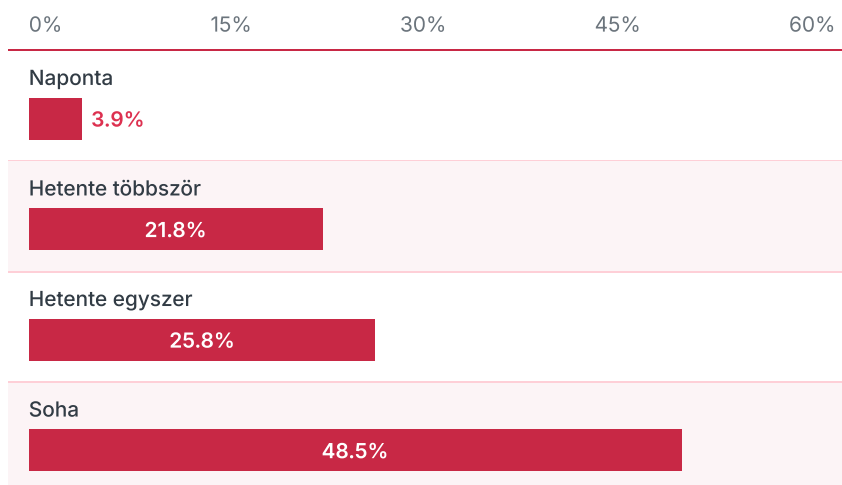
A túl hosszú munkaidő, a szünetek hiánya, az éjszakai munkavégzés és a speciális gondozási vagy orvosi feladatok vállalása szoros összefüggésben áll mind az gondozó személyzet stressz- és feszültségérzetével, mind pedig a munkahelyi kizsákmányolás érzésével. A felmérésben részt vevők 64%-a napi 10 és 14 óra között dolgozik, 15%-uk pedig napi 14 óránál többet. 20% minden nap éjszaka is dolgozik, 33% pedig hetente legalább egyszer vagy többször dolgozik éjszaka. A válaszadók felének nem mindig van lehetősége napi szünetet tartani, 7%-uk pedig azt állítja, hogy egyáltalán nincs napi szünete.

Ilyen körülmények között nem meglepő, hogy a felmérésben részt vevők túlnyomó többsége jól szabályozott napi munkaprogramot (96,9%) és tiszteletben tartott napi szüneteket (98,9%) szeretne az ausztriai gondozó személyzet jövőre nézve.

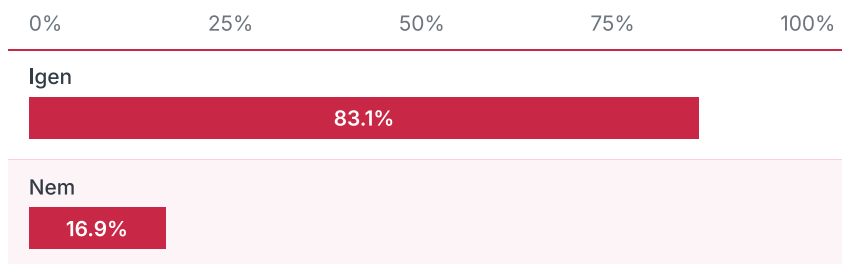
Milyen hosszú a napi szünet?



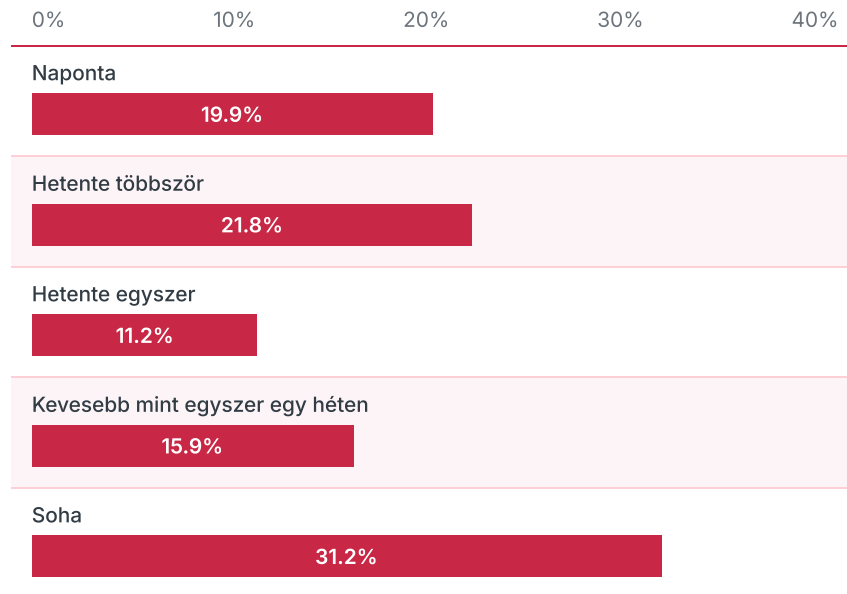
Hetente hányszor történik meg, hogy nem részesül ebben a szünetben? (n = 1319)



El tudja-e hagyni a háztartást a szünet alatt? (n = 1326)



Hányszor kellett hetente éjszakánként gondozni a kliensét? (n=1420)

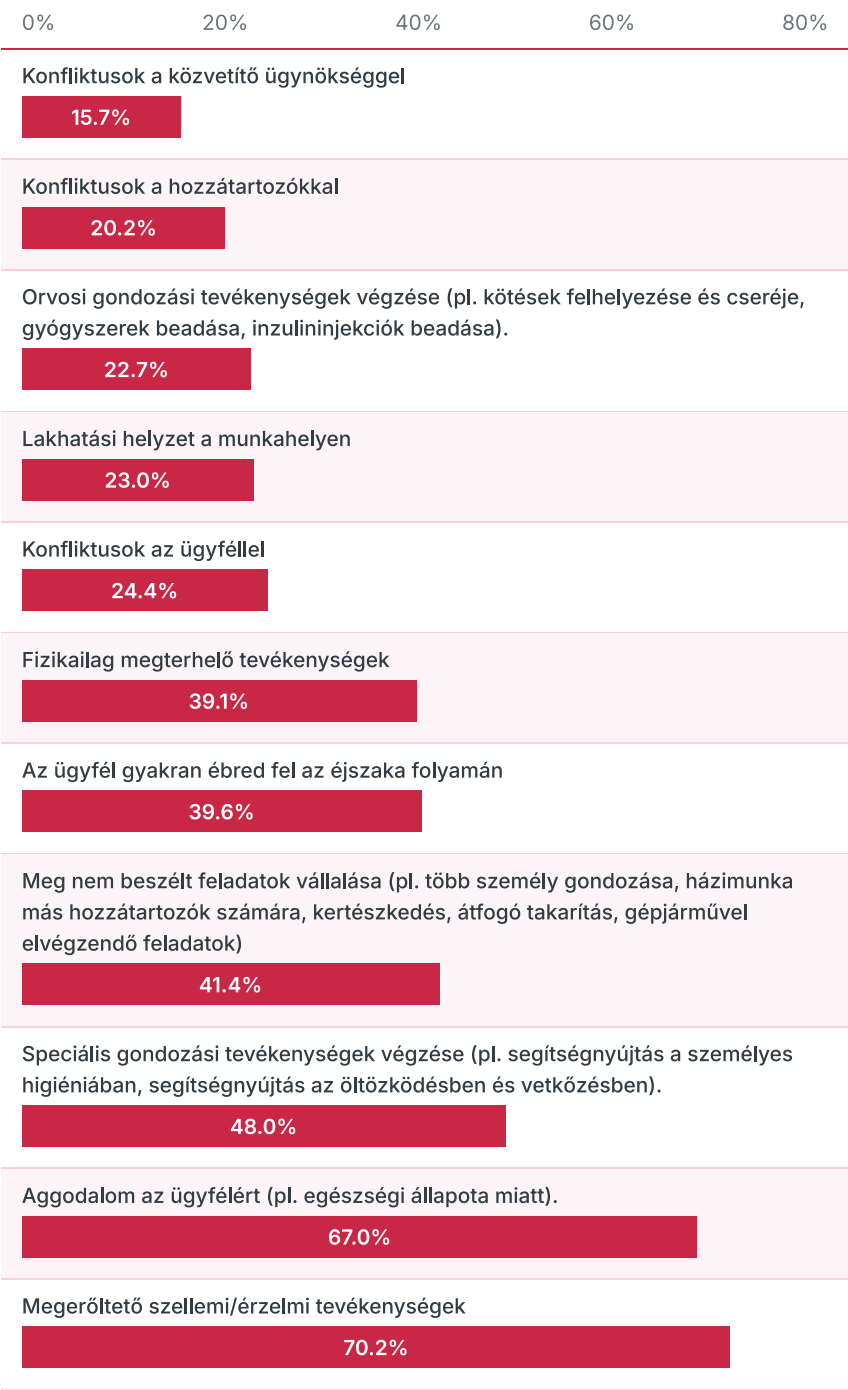


Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426, kérdésenként változó).

A lakhatási körülmény is kulcsszerepet játszik abban, hogy a felmérésben részt vevők a munkahelyi stressz és a megterhelés magas szintjét tapasztalják. Például 30%-uk nem tudja bezárni a saját szobáját, nem tudja azt nyáron kellőképpen szellőztetni (34%) vagy télen nem tudja kellőképpen fűteni (14%).

A gondozónők és gondozók a mentálisan és érzelmileg megterhelő munkát tartják a munkahelyi stressz leggyakoribb okának (70,2%), de az ügyfelek miatt való aggodást (pl. egészségi állapotuk miatt) is a többség, 67% említi a munkahelyi stressz okaként.

Mitől érzi magát kitéve a munkahelyi stressznek és megterhelésnek?



Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426, kérdésenként változó).

4. A munkahelyi erőszakkal kapcsolatos tapasztalatok

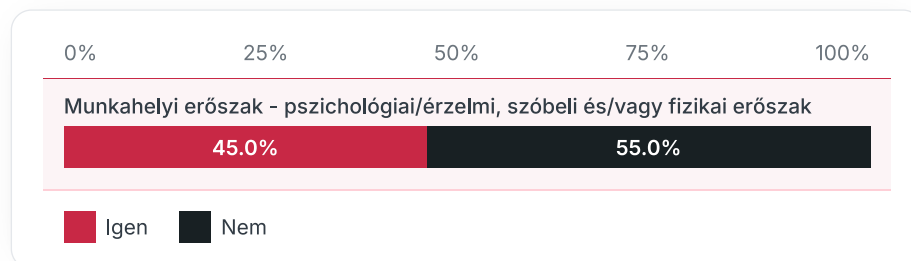
A munkahelyi stressz és megterhelés fent említett, a munka- és lakhatási körülményekből eredő okai mellett a felmérésben részt vevők 45%-a mondta azt, hogy a gondozási munka során szóbeli, pszichológiai/érzelmi és/vagy fizikai erőszakot tapasztalt. Ezenkívül 14%-uk tapasztalt szexuális zaklatást és erőszakot, 23%-uk pedig rasszizmust a munkahelyén.

A munkahely és az ideiglenes lakóhely közötti szétválasztás hiánya miatt a munkahelyi erőszak mindig családon belüli erőszakot jelent. Még rosszabb az

a tény, hogy a magánháztartásban való elszigeteltség megakadályozza a munkahelyi erőszak kezelésére más ágazatokban alkalmazott stratégiák alkalmazását – például a kollégákkal, munkatársakkal vagy felettesekkel folytatott párbeszédet. A megkérdezettek közül, akik erőszakot tapasztaltak, mindössze 15 százalékuk kapott segítséget és támogatást a gazdasági kamarától (németül Wirtschaftskammer), más szakmai érdekképviseleti csoportoktól vagy a közvetítő ügynökségtől.

Továbbá, a független gondozók státusza számos jogi bizonytalanságot és jogvédelmi hiányosságot eredményez a diszkrimináció és a szexuális zaklatás eseteiben, mivel például az egyenlő bánásmódról szóló Törvény nem alkalmazható ezekben az esetekben.

Erőszakos esetek: Igen / Nem



Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426, kérdésenként változó).

5. Alacsony jövedelem, nem megfelelő szociális védelem és a szegénység kockázata

2024-ben az „otthoni gondozó személyzet” (németül Heimhelfer_in) jövedelme a munkaviszony első évében - az Osztrák Szociális Gazdaság (SWÖ) kollektív szerződése szerint - nettó 1770 euró körül volt, évente 14 alkalommal. Ehhez képest a megkérdezett gondozók fele legfeljebb 1125 eurót keres havonta, de évente 12 alkalommal (a számítás alapja a havi jövedelemre átszámított napidíj). Ennek eredményeképpen a megkérdezett gondozók mindössze 6%-a mondja azt, hogy jól tud élni a jövedelméből. A válaszadók

többsége (44%) számára a jövedelem majdnem elegendő, míg 21%-uknak nem elég. Nem meglepő, hogy a válaszadók kevesebb mint 5%-a mondja azt, hogy nagyon elégedett a jövedelmével, és csak 31%-uk elégedett.

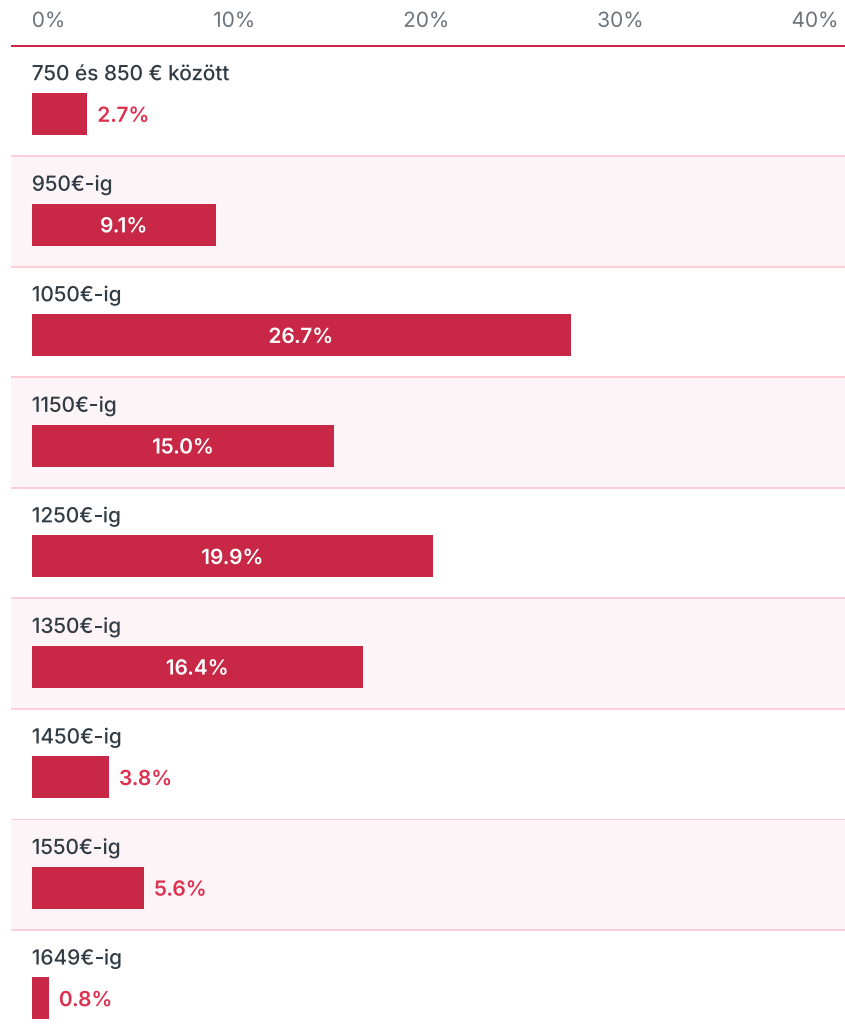
Az adatok azt mutatják, hogy az Ausztriában megkérdezett gondozónők és gondozók többsége szegénységi kockázatnak van kitéve (egy egyyszemélyes háztartás esetében a szegénységi küszöb 2023-ban havi 1572 euró volt). A 24 órás otthoni gondozásnak jelenlegi modelljét tehát nem arra tervezték, hogy a személyzet Ausztriában keressen megélhetést, hanem inkább az alacsonyabb bérszínvonallal és megélhetési költségekkel rendelkező országokba irányuló ingázó migrációra. Az gondozók származási országaiban (pl. Románia, Bulgária, Horvátország) a költségek emelkedésével egyre inkább elenyészik ennek a - már amúgy is problémás - elgondolásnak az alapja.

Ausztriában az otthoni gondozó személyzetnek nemcsak a szegénység megelőzéséhez hiányzik a jövedelem, hanem a megfelelő szociális védelemhez is. Pihenőszabadságra nincs jogosultság, a betegszabadság csak nagyon speciális feltételek mellett vehető igénybe (42 napot meghaladó folyamatos munkaképtelenség után), munkanélküli segély pedig csak kiegészítő magánbiztosítással vehető igénybe. Ebben az összefüggésben a válaszadók túlnyomó többsége jobb szociális védelmet szeretne az ausztriai gondozói személyzet jövője érdekében: az állami munkanélküli segélyt (96,4%), a betegségi ellátást (98,5%) és a magasabb nyugdíjakat (99,2%) nagyon fontosnak vagy fontosnak tartják.

Ennek eredményeképpen csak egy kisebbség érzi magát jól védettnek a „24 órás gondozásra” vonatkozó jelenlegi törvények és rendeletek által. Arra a kérdésre, hogy a magánháztartásokban élő gondozókra/gondozónőkre vonatkozó osztrák törvények és rendeletek világosak és érthetőek-e, az adatok jelentős hiányosságokat mutatnak: 31%-uk számára nem világosak és érthetőek, 12%-uk számára pedig egyáltalán nem világosak és érthetetlenek.

Összefoglalva, egyértelmű, hogy jelentős szükség van az otthoni gondozói személyzet védelmének javítására, különösen a társadalombiztosításon keresztül (a betegségi ellátások, a munkanélküli ellátások és a nyugdíjak révén), valamint az otthoni gondozásra vonatkozó hatályos törvényekkel és rendeletekkel kapcsolatos tájékoztatás tekintetében.

Havi díj - a bejelentett napi díj alapján kiszámítva



Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426)

6. A hatóságok és a szakmai érdekképviseleti csoportok szintjén történő fejlesztések és a munkakörülmények ellenőrzése szükséges.

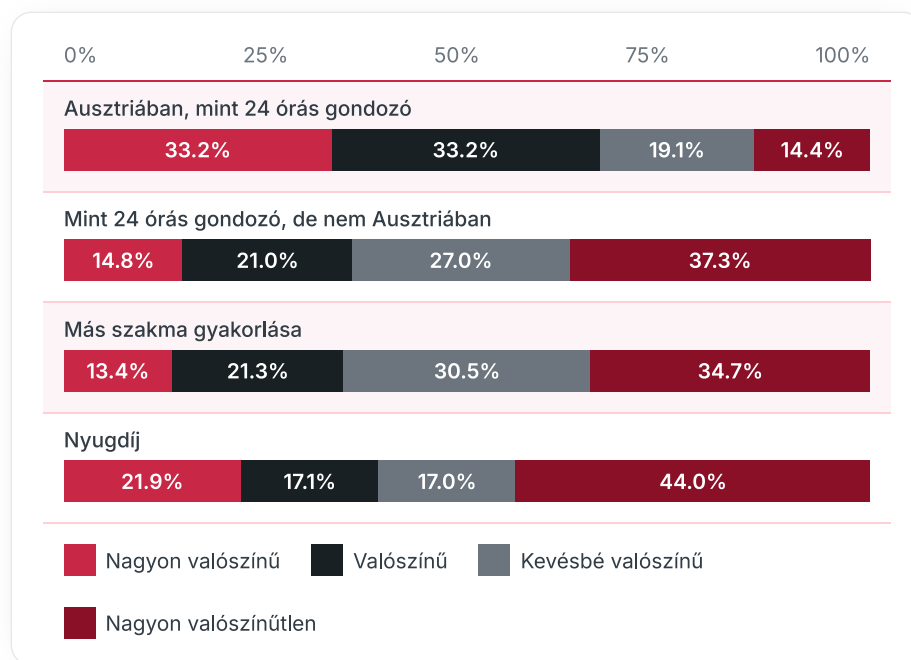
Bár az osztrák hatóságokat (Társadalombiztosítási Pénztár, Adóhivatal) és a szakmai érdekképviseleti csoportokat (Kereskedelmi Kamara - WKÖ, Vidaflex és IG24) nagyrészt pozitívan értékelik a gondozók, vannak hiányosságok is. Különösen a válaszadók 95%-ának nem volt lehetősége anyanyelvén kommunikálni a hatóságokkal. A nyelvi korlátok jóval nagyobbak a kereskedelmi kamara (WKÖ) esetében, ahol 31% tud anyanyelvén kommunikálni, mint a vidaflex szakszervezeti kezdeményezés és az IG24 szervezet esetében, ahol ez az arány 88%, illetve 94%.

A válaszadók több anyanyelvi jogi tanácsadás és támogatás mellett a válaszadók többsége (76%) szeretné, ha az otthoni gondozók munka- és életkörülményeinek független ellenőrzése történne Ausztriában.

7. A szakmai kilátások hiánya

Mivel a felmérés eredményei a munkahelyi stressz és megterhelés magas szintjére, az alacsony jövedelemre és a szociális védelem hiányára utalnak, nem meglepő, hogy a megkérdezettek nagy része a jövőben nem kíván az otthoni gondozási ágazatban maradni Ausztriában. Egyharmaduk (33,5 százalék) szerint nagyon valószínűtlen vagy valószínűtlen, hogy a következő három évben az ágazatban maradnak. 35,8% nagyon valószínűnek vagy valószínűnek tartja, hogy három éven belül továbbra is a gondozási munkakörben fog dolgozni, de nem Ausztriában. 39% pedig nagyon valószínűnek vagy valószínűnek tartja, hogy a következő három évben már nyugdíjas lesz.

Hol látod magad három év múlva?



Forrás: 2024-es FORBA/IG24 felmérés (n = 1426, kérdésenként változó).

Következtetések

A migráns gondozók munka- és életkörülményeinek javítása két szinten történhet. Egyrészt a jelenleg a független munkaerő-modell alapján dolgozó gondozók helyzetének megerősítésével, azaz a szakmai munka minőségét biztosító minimumszabályok és egyértelmű intézkedések meghatározásával és betartásával. Ehhez kötelező minőségi tanúsítvány bevezetésére van szükség az Ausztriában működő valamennyi közvetítő ügynökség számára, valamint az otthoni gondozónők és gondozók munka- és életkörülményeinek rendszeres független minőségellenőrzésére. Másrészt egy foglalkoztatási modell létrehozása könnyebb és mindenekelőtt biztonságosabb lenne az osztrák általános normáknak megfelelő szociális és munkajogi minimumfeltételek biztosítása érdekében. De e normák betartásának ellenőrzése itt is döntő szerepet játszik, ha valóban javítani akarjuk az otthoni gondozók munka- és életkörülményeit.¹

Ezen túlmenően elgondolkodtató, hogy az otthoni gondozás értéke Ausztriában milyen lesz a jövőben. Jelenleg az osztrák gondozási támogatásban (németül Pflegegeld) részesülők 4,8 százaléka kap

támogatást „24 órás gondozásra”. Ez annak is köszönhető, hogy nincsenek megfelelő szolgáltatási alternatívák a személyes gondozásra és segítségre szoruló emberek számára. A hosszú távú gondozási rendszerre vonatkozó politikai stratégia elsősorban a hozzátartozók - különösen a nők - által nyújtott fizetetlen gondozásra támaszkodik. Bár a nők foglalkoztatási aránya emelkedik, és a nők nyugdíjkorhatárát megemelték, a munka és a rokonok gondozása közötti összeegyeztethetőség még mindig elhanyagolható szerepet játszik az osztrák politikában. A mobil, félig bentlakásos és bentlakásos gondozási szolgáltatások vagy alternatív lakhatási formák nem elegendőek. Ezeket a hiányosságokat az otthoni gondozással nem lehet pótolni. Közép- és hosszú távon szükség van a professzionális ápolási szolgáltatások bővítésére, hogy az ápolásra szoruló emberek professzionális segítséget vehessenek igénybe. A gondozónők/gondozók általi otthoni gondozás csak akkor alkalmazható, ha az valóban megfelel a munkaidőre vonatkozó jogszabályokban meghatározott korlátoknak.

1. Részletesebb ajánlások a véglegesített zárójelentésben találhatók.



FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

KONTAKT:
ASPERNBRÜCKENGASSE 4/5
1020 WIEN
TEL. +43 1 21 24 700-0
OFFICE@FORBA.AT

WWW.FORBA.AT



Interessengemeinschaft
der 24h-Betreuer:innen

KONTAKT:
SCHOTTENGASSE 3A/1/59
1020 WIEN
KONTAKT@IG24.AT

WWW.IG24.AT