



This project is co-funded by  
the European Union

# EUROOPPALAISET SUOSITUKSET

TYÖPAIKKOJEN JA PALVELUJEN LAATU  
HENKILÖKOHTAISTEN JA KOTITALOUSPALVE-  
LUJEN ALALLA

Helmikuu 2016

[forquality.eu](http://forquality.eu)



## ALKUSANAT

Eurooppalaiset suositukset ovat valmistuneet suositusten laatijoiden tutkimustyön, yhdentoista For quality! –maaraportin ja yleisraportin, hankekumppaneiden panoksen ja ehdotusten, kumppanijärjestöjen jäsenten sekä neuvoa-antavan komitean jäsenten (AGE Foorumi, Eurofound) näkemysten tuloksena. Suositusten laatijat kiittävät lämpimästi kaikkia työhön osallistuneita ajasta ja vaivannäöstä.

Tämä julkaisu sai tukea unionin työllisyyttä ja sosiaalista yhteisvastuuta koskevasta PROGRESS-ohjelmasta (2007-2013). Ohjelmaa täytäntöön panee Euroopan komissio. Ohjelma käynnistettiin antamaan taloudellista tukea Euroopan unionin työllisyys- ja sosiaalialan tavoitteiden täytäntöön panemiseksi Euroopan sosiaalisen toimintaohjelman mukaisesti ja samalla Eurooppa 2020- strategian tavoitteiden saavuttamiseksi edesauttamiseksi näillä aloilla.

Seitsenvuotinen ohjelma on suunnattu kaikille niille sidosryhmille, jotka voivat edesauttaa oikeanlaisen ja tehokkaan työllisyys- ja sosiaalilainsäädännön ja –politiikan laatimisessa kaikissa 28 jäsenvaltiossa, EFTA-ETA-maissa sekä EU:n ehdokasmaissa ja ehdokkuutta hakevissa maissa. Lisätietoa löytyy osoitteesta <http://ec.europa.eu/progress>.

Tässä julkaisussa oleva tieto ei välttämättä edusta Euroopan komission kantaa tai näkemyksiä.

# I. JOHDANTO

Kaikkialla Euroopan unionissa henkilökohtaiset ja kotitalouspalvelut synnyttävät uusia työpaikkoja ja vastaavat eurooppalaisten lisääntyviin toiveisiin elää itsenäisesti mahdollisimman pitkään tai saada työ- ja yksityiselämä tasapainoon ammattilaisten tuella. Komissio kuvaili henkilökohtaisia ja kotitalouspalveluita vuoden 2012 komission yksiköiden valmisteluasiakirjassa<sup>1</sup> laajaksi kirjoksi palveluita, jotka lisäävät perheiden ja yksilöiden hyvinvointia heidän kotonaan tarjoamalla henkilökohtaisina palveluina lastenhoitoa, ikääntyneiden ja vammaisten pitkäaikaishoitoa sekä kotitalouspalveluina siivousta, korjaustöitä ja muita kodin remontti- ja ylläpitopalveluita. Näitä palveluita voivat tarjota eri tahot julkisesta yksityiseen ja kolmanteen sektoriin, ja niillä on osittain samoja piirteitä ja samankaltaisia haasteita.

For Quality! -hank<sup>2</sup> “Laadukkaampia työpaikkoja ja palveluita henkilökohtaisten ja kotitalouspalveluiden alalle kaikkialle Eurooppaan” pyrkii osaltaan parantamaan henkilökohtaisten ja kotitalouspalveluiden työoloja ja laatua. Vuonna 2015 järjestettiin kolme For Quality! –hankkeeseen liittyvää seminaaria, joissa käsiteltiin näiden palveluiden nykytilannetta ja pääpiirteitä yhdessätoista jäsenvaltiossa. Näissä 11 valtiossa laadittiin myös kansalliset raportit, jotka kuvailevat kunkin maan tilannetta. Raporteissa havaittiin lukuisia palveluiden ja työpaikkojen laatuun liittyviä huolenaiheita henkilökohtaisissa ja kotitalouspalveluissa, ja todettiin, että alan työoloja ja palveluiden laatua halutaan näillä aloilla parantaa, jotta työpaikat olisivat entistä houkuttelevampia ja aloista tulisi ammattimaisempia.

---

<sup>1</sup> Komission yksiköiden valmisteluasiakirja henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen työllistämispotentiaalin hyödyntämisestä SWD(2012) 95 lopullinen.

<sup>2</sup> <http://forquality.eu/>

## II. SUOSITUKSET

*Rahoitukseen liittyvästä sääntelystä ja investoinneista:*

- 1. On tärkeää, että EU ja sen jäsenmaat suosivat henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen osalta kauaskantoista ajattelutapaa ja välttävät säästötoimenpiteitä, jotka ainoastaan helpottavat pimeän työn kehittymistä, pahentavat pitkäaikaissytytymisen noidankehää ja lisäävät sosiaalipalvelujen kysyntää.**

Euroopassa tarvitaan entistä enemmän kotihoitajia huolehtimaan henkilöistä, jotka eivät tule itsenäisesti toimeen sekä muista kuin huollettavista henkilöistä. Kotitalouksille tarjottava taloudellinen tuki ei kuitenkaan aina tue näiden alojen työllistämispotentiaalia eikä helpota edullisten hoivapalveluiden saatavuutta eri maissa. Lisäksi yleistynyt ilmoittamattoman työn tekeminen ja työn epävarmuus herättävät entistä useammin huolta, mikä heikentää työoloja ja aiheuttaa verotulojen ja sosiaaliturvamaksujen menetyksiä.

Kestävien sosiaalisten investointien tulisi saattaa henkilökohtaiset ja kotitalouspalvelut kaikkien niitä tarvitsevien saataville, ja sellaisia tukikelpoisuusvaatimuksia, jotka ovat riippuvaisia palvelunkäyttäjän maksukyvyistä rahoittaa olennaisia henkilökohtaisia tai kotitalouspalveluita tulisi välttää. Näin voidaan vähentää myös ilmoittamatonta ja sääntelemätöntä työtä. Monissa kansallisissa For Quality! –hankkeen raporteissa korostetaan sitä, että hoivapalveluihin henkeä kohden käytettävät määrärahat vaihtelevat merkittävästi alueittain ja maittain. Tämä johtuu sosiaaliturvajärjestelmien hajauttamisesta, ja talouskriisi sekä rahoituksen leikkaukset ovat pahentaneet ilmiötä entisestään.

- 2. Euroopan unionin tulisi edistää investointeja kaikkiin sosiaalipalveluihin ja sosiaaliturvajärjestelmiin, myös niin, että sosiaalisia investointeja koskeva lähestymistapa otetaan osaksi EU:n poliittisia suuntaviivoja.**

Henkilökohtaisissa ja kotitalouspalveluissa on valtavaa potentiaalia luoda työpaikkoja paikallisesti, myös perhepiirissä, sekä nyt että tulevaisuudessa. Nämä palvelut tukevat eurooppalaisia, jotka toivovat voivansa elää mahdollisimman pitkään osana yhteisöä. Henkilökohtaisia palveluita tulee tarkastella osana kokonaisvaltaista strategiaa, jotta niiden potentiaali saadaan hyödynnettyä. Palveluita tulisi suunnitella yhteistyössä eri toimijoiden (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori sekä palvelunkäyttäjät) kesken. Palveluiden kehittämiseen vaaditaan merkittäviä sosiaalisia investointeja, jotka kuitenkin maksavat itsensä takaisin pitkällä aikavälillä, koska ne voivat lisätä sosiaalista osallistumista, parantaa pääsyä työmarkkinoille ja voimaannuttaa ihmisiä elämään mahdollisimman pitkään itsenäisesti.

---

*Työhön liittyvä sääntely ja työpaikkojen laatu:*

- 3. Euroopan unionin tulisi edistää kestäviä, laadukkaita työpaikkoja henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen alalla, jotta ala houkuttelisi ja myös säilyttäisi työvoimaa. Tulisi myös varmistaa, että Eurooppa pystyy vastaamaan uusiin väestön tarpeisiin ja demografisiin haasteisiin.**

Näiden alojen työntekijöiden tilanne joissakin maissa, pitkät työajat, suhteellisen matala palkka, asianmukaisen koulutuksen puute ja työn korkeat vaatimukset sekä työtapaturmien merkittävä määrä ovat asioita, joihin on kiinnitettävä huomiota Euroopan tasolla, jotta henkilökohtaisten palveluiden ja kotitalouspalveluiden alan työt muuttuisivat ammatteina houkuttelevammiksi. Tämä on erityisen tärkeää, kun otetaan huomioon, että yhä useammat eurooppalaiset toivovat saavansa apua kotonaan voidakseen sovittaa työn ja yksityiselämän paremmin yhteen tai voidakseen elää itsenäisinä yhteisön jäseninä mahdollisimman pitkään.

Useissa kansallisissa For Quality! -raporteissa korostettiin, että enemmistö kotitaloustyöntekijöistä ylittää työsopimuksensa ehdot. Tämä koskee niin työpäivän pituutta, epätavanomaisia työvuoroja kuten viikonloppuja ja yövuoroja, ja hankaloittaa työ- ja yksityiselämän tasapainottamista. Vain 6 EU:n jäsenmaata on tähän mennessä allekirjoittanut ILO:n kotitaloustyöntekijöiden ihmisarvoista työtä koskevan yleissopimuksen (yleissopimus nro 189). Hallitusten tulisi myös taata se, etteivät maahanmuuttajatyöntekijöitä koskevat säännöt heikennä työntekijöiden oikeuksia tavalla, joka johtaa työntekijöiden hyväksikäyttöön. Tämä on erityisen tärkeää maissa, joissa suuri osa kotitaloustyöntekijöistä on maahanmuuttajia. Toinen merkittävä, usein huomiotta jäävä seikka, on aivovuotoon reagoiminen silloin, kun hoivatyöntekijät siirtyvät Etelä-, Keski- ja Itä-Euroopan maista Länsi- ja Pohjois-Euroopan maihin, mikä puolestaan rapauttaa laadukkaiden terveyst- ja sosiaalipalveluiden kehittämistä maissa, joissa maastamuutto on vilkasta.

- 4. Euroopan unionin ja sen jäsenmaiden tulisi erilaisin aloittein vähentää erittäin korkeaa työtapaturmien ja psykososiaalisten riskien määrää henkilökohtaisten ja kotitalouspalveluiden alalla riippumatta siitä, minkälainen työsuhde työntekijän ja palvelunkäyttäjän välillä on.**

Monissa maissa suoran työnantaja-työntekijä-suhteen takia on epätodennäköistä, että henkilökohtaisten ja kotitalouspalveluiden alalla kotitalouksiin tehtäisiin työpaikkatarkastuksia erilaisten työtapaturmien ja muiden riskien ennaltaehkäisemiseksi. Tärkein syy tähän on yksityisyyden suojeleminen. Tämän

tyyppiseen työhön liittyy kuitenkin raskaiden taakkojen kantamista, stressiä ja muita psykososiaalisia riskejä sekä työntekijän turvallisuuteen liittyviä huolenaiheita.

**5. Euroopan unionin jäsenmaiden tulisi edistää koulutukseen ja ammatilliseen kehitykseen liittyvän tarjonnan saatavuutta, laatua ja edullisuutta kaikille työntekijöille ja ottaa käyttöön tukijärjestelmiä, jos sellaisia on olemassa osalle työntekijöistä. Ammattikoulutukseen pääsyä tulisi tukea myöntämällä kestävää julkista rahoitustukea.**

Monet palvelunkäyttäjien suoraan palkkaamat kotihoitajat eivät voi hyödyntää samoja koulutustukijärjestelmiä kuin palveluntarjoajajärjestöjen työntekijät. Kansallisissa For quality! –hankkeen raporteissa useimmat maat pahoittelevat sitä, että henkilökohtaisten ja kotitalouspalveluiden alalla ei ole tarjolla edullisia ammatilliseen kehitykseen liittyviä toimia, kun kyseessä ovat itsensä työllistävät tai suoraan palvelunkäyttäjän palkkaamat työntekijät. Urallaan etenemään haluavilla ei myöskään ole kylliksi mahdollisuuksia ammatilliseen liikkuvuuteen silloin, kun he haluavat siirtyä työhönsä liittyvään hoiva-ammattiin. Hoiva-ammattien heikot uranluontimahdollisuudet, erityisesti kotitaloustyöntekijöinä aloittavien kohdalla, voivat merkittävästi vähentää alan ammattien houkuttelevuutta ja johtaa ammattilaisten nopeampaan vaihtuvuuteen.

**6. Euroopan unionin ja sen jäsenvaltioiden tulisi edistää järjestelmiä, joissa tunnustetaan aiempi työkokemus ja validoidaan sen aikana hankitut taidot.**

Jotta palvelun käyttäjillä olisi suurempi valinnanvapaus ja päätäntävalta haluamissaan tukipalveluissa ja jotta heidät saataisiin kaikkien etujen mukaisesti paremmin osaksi yhteiskuntaa, monet maat ovat ottaneet käyttöön henkilökohtaisen määrärahan tai palvelusetelijärjestelmän, joissa osassa käyttäjän on mahdollista suoraan palkata työntekijä työsuhteeseen. Tutkimukset kautta Euroopan ovat kuitenkin osoittaneet, että jos tällaista järjestelmää ei säännellä oikein, työntekijän oikeudet ja työturvallisuus toteutuvat huonommin, ja työntekijöille tarjoutuu vähemmän koulutus- ja pätevytymismahdollisuuksia kuin alkuperäisessä kolmikantajärjestelmässä, jossa julkinen, yksityinen tai kolmannen sektorin taho toimii välittäjänä, joka ylläpitää osaamista ja työntekijöiden asianmukaisia työoloja.

**7. Eurooppalaisten rahastojen, kuten ESR:n, kautta voitaisiin tarjota pääsy pätevytymis- ja koulutusohjelmiin sen takaamiseksi, että käyttäjät saavat käyttöönsä parhaat mahdolliset palvelut.**

Henkilökohtaisissa ja kotitalouspalveluissa on tehtävä ero hoiva- ja muiden kuin hoivatehtävien välillä. Tehtävät vaativat eri taitoja, pätevyksiä ja koulutusta, jotta tarjottava apu ja palvelut olisivat laadukkaita. Vaikka kotitalouspalveluihinkin liittyy vuorovaikutussuhde, tällä on paljon merkittävämpi rooli sosiaalipalveluissa, kuten lastenhoidossa tai pitkäaikaishoidossa. Monissa maissa on olemassa

hoivatehtäviin liittyviä tunnustettuja oppisuunnitelmia ja tutkintoja, mutta ei aina sellaisia suuntaviivoja, joilla taataan, että hoiva- ja muuta kuin hoivatyötä tekevät ovat saaneet asianmukaisen koulutuksen.

**8. EU:n tulisi tarpeen tullen edistää ja tukea kaikkien työntekijöiden sosiaalista vuoropuhelua henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen alalla ihmisarvoisten työolojen tukemiseksi.**

Muutamaa maata lukuun ottamatta henkilökohtaisia ja kotitalouspalveluita ei kateta riittävästi työehtosopimusneuvotteluissa. Vaikka alalla on paljon työntekijöitä ja vaikka sen osuus BKT:sta on merkittävä, jotkut hoiva-ammateista ovat usein aliedustettuja, mikä johtuu monesta tekijästä. Kotiapulaisilla ja hoivatyöntekijöillä ei aina ole omia kansallisia ammattiliittojaan. Lisäksi alan rahoitusjärjestelmät ja työsopimustyytit vaihtelevat: jotkut ovat julkisia, yksityisiä tai molempia, mikä tekee sosiaalisesta vuoropuhelusta hankalaa.

---

*Palvelujen laadusta:*

**9. Henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen hallinnoinnista ja järjestämisestä vastaavien julkisviranomaisten on varmistettava kansallisten palvelujen laatustandardien kehittäminen ja niiden päivittäminen, kattava valvonta ja arviointi.**

Vaikka näin ei olekaan kaikkialla, useissa kansallisissa For quality! –raporteissa todettiin, että sosiaalipalvelujen alalla palvelujen laatua säännellään tai valvotaan hyvin vähän. Ja vaikka sääntelyä ja valvontaa olisikin, näiden laatusuuntaviivojen täytäntöönpano vaihtelee merkittävästi alueittain ja osavaltioittain samassa maassa. Joissain tapauksissa laadunvarmistustoimia pidetään heikkoina, koska ne perustuvat vain itsearviointiin.

**10. Euroopan unionin ja sen jäsenten tulee edistää yleishyödyllisiä sosiaalipalveluja koskevaa Euroopan vapaaehtoista sosiaalipalvelujen laatukehystä ja tukea jatkuvaa työolojen ja henkilökohtaisten sekä kotitalouspalveluiden laadun kohentamista ja valvontaa kaikilla tasoilla. Rahoituksesta vastaavien viranomaisten on taattava, että palveluita tarjotaan kaikille niitä tarvitseville, ei ainoastaan helpoimmin tavoitettaville.**

Ammattilaisten pätevyudet ja asianmukaiset työolot sekä rahoitus ovat olennainen osa palvelujen laatua. Kuten aikaisemmissa EU:n poliittisissa asiakirjoissa<sup>3</sup> todetaan, nämä elementit pitäisi ottaa huomioon,

---

<sup>3</sup> DG EMPL, EU:n yleishyödyllisten palvelujen laatukehys, KOM(2011) 900 lopullinen, 2011.

kun kehitetään alan laatustandardeja, ja niiden tulisi perustua ihmisoikeuspuitteisiin ja keskeisiin laatuperiaatteisiin laadukkaiden palveluiden ennakkoehtona, kuten Euroopan vapaaehtoisessa sosiaalipalvelujen laatukehyksessä <sup>4</sup> todetaan. Standardeissa tulisi soveltaa henkilölähtöistä lähestymistapaa, ja niitä tulisi kehittää niin, että prosessissa olisivat mukana kaikki merkittävät sidosryhmät, mukaan lukien palvelunkäyttäjien järjestöt.

---

<sup>4</sup> Sosiaalisen suojeleen komitea, SPC/2010/10/8 lopullinen, 2010.



## LÄHDELUETTELO

- Pour la Solidarité, ORSEU & For Quality project -konsortio, Työpaikkojen ja palvelujen laatu henkilökohtaisten ja kotitalouspalvelujen alalla, 2015. 11 raporttia: Itävalta, Tšekin tasavalta, Saksa, Suomi, Ranska, Belgia, Italia, Alankomaat, Espanja, Ruotsi ja Yhdistynyt kuningaskunta.
- Työllisyys-, sosiaali- ja osallisuusasioiden pääosasto, EEPO, Thematic review on personal and household services, 2015
- Euroopan parlamentti, Mietintöluonnos kotitalous- ja hoivatyötä tekevistä naisista EU:ssa (2015/2094(NI)), lokakuu 2015
- EASPD, Personal and Household Services (PHS) briefing paper, maaliskuu 2014
- Social Services Europe, Response to the European Commission Public Consultation 'Exploiting the employment potential of the personal and household services, heinäkuu 2012
- Eurofound, More and better jobs in home-care services, 2013
- WeDo project partnership, European Quality Framework for long-term care services, 2012