



This project is co-funded by  
the European Union

# EUROPEISKA REKOMMENDATIONER

## KVALITET PÅ ARBETE OCH TJÄNSTER INOM SEKTORN FÖR PERSON- OCH HUSHÅLLSTJÄNSTER

Februari 2016

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



Social Services Europe



# INLEDANDE ANMÄRKNING

De europeiska rekommendationerna har förberetts genom författarnas studier, de elva For Quality ! -landsrapporterna och den allmänna rapporten, bidrag och förslag från projektparterna, förslag och kommentarer från deltagarna respektive medlemmarna i partnerorganisationerna och medlemmarna i den Rådgivande Styrelsen (AGE-plattformen, Eurofound). Författarna tackar varmt alla dessa personer för den tid och de bidrag de gett till detta arbete.

Denna publikation har fått stöd av Europeiska Unionens Program för Sysselsättning och Social Solidaritet – PROGRESS (2007 – 2013). Programmet genomförs av Europeiska Kommissionen. Det inrättades för att ge finansiellt stöd åt de målsättningar som Europeiska Unionen har på området för sysselsättning och sociala frågor enligt den Sociala Agendan och för att på så sätt bidra till att uppnå strategimålen för Europa 2020 på dessa områden.

Det sjuåriga programmet riktar sig till alla aktörer som kan hjälpa till att utforma utvecklingen av lämplig och effektiv lagstiftning och politik för sysselsättning och sociala frågor i hela EU-28, EFTA-EEA och i EU:s kandidatländer och potentiella sådana. För mer information se, <http://ec.europa.eu/progress>.

Informationen i denna publikation återspeglar inte nödvändigtvis Europeiska Kommissionens ståndpunkt eller åsikter.

# I. INLEDNING

Person- och hushållstjänster är ett sysselsättningsområde som ökar i hela Europeiska Unionen eftersom det finns ett ökande behov hos europeiska medborgare att leva självständigt så länge som möjligt och med professionell hjälp kunna uppnå en balans mellan arbete och privatliv. I Europeiska Kommissionens arbetsdokument<sup>1</sup> från 2012 beskrivs person- och hushållstjänster som en bred palett av aktiviteter som bidrar till familjernas och individernas välmående genom barntillsyn, omvårdnad av äldre och personer med funktionsnedsättning under en längre tidsperiod men det rör även städning, stödundervisning, reparationer och underhåll av hemmet och andra hushållstjänster.

For Quality !-projektet<sup>2</sup> « Förbättring av kvaliteten på person- och hushållstjänster i hela Europa » syftar till att ge ett bidrag till förbättring av arbetsvillkoren och kvaliteten på detta område. I samband med For Quality!-projektet hölls tre seminarier år 2015 för att diskutera den aktuella situationen inom dessa tjänster och vad som är typiskt för dem i elva EU-länder. Elva nationella rapporter har skrivits för att sammanfatta situationen i varje enskilt land. Dessa rapporter har identifierat en rad problem när det gäller kvaliteten på person- och hushållstjänster och ett gemensamt önskemål att förbättra arbetsvillkoren och kvaliteten på tjänsterna inom dessa områden, så att jobben blir mer attraktiva och sektorn uppnår en högre professionalitet.

---

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

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

## II. REKOMMENDATIONER

### *Om finansieringsbestämmelser och investeringar:*

- 1. Det är viktigt att EU och dess medlemsstater gynnar ett strategiskt, långsiktigt tänkesätt när det rör sig om person- och hushållstjänster och undviker svångremsåtgärder som enbart leder till en ond cirkel av långsiktigt utanförskap och nya krav på sociala tjänster.**

Allt fler arbetstagare behövs för hushållstjänster i hela Europa, både för personer som är beroende av dem och de som inte är det. Men finansiellt stöd till hushållen främjar inte alltid jobbmöjligheterna på dessa områden och förbättrar inte heller tillgången till betalbara omsorgstjänster i en del länder. Samtidigt oroar man sig allt mer över ökningen av odeklarerat arbete och de osäkra arbetsförhållandena på detta område som skapar otrygga arbetsvillkor och leder till förlust av skatteintäkter och bidrag till socialförsäkringskassorna.

Hållbara sociala investeringar skulle göra person- och hushållstjänster tillgängliga för alla som behöver dem och urvalskriterier som beror på brukarnas egna finanser för att betala väsentliga person- eller hushållstjänster borde undvikas. Det kommer också att bidra till en minskning av odeklarerat och oregrerat arbete. Flera nationella rapporter i For Quality I-projektet har betonat de stora regionala eller nationella skillnaderna i offentliga medel för omvårdnadstjänster per invånare, vilket beror på försämringen i socialförsäkringssystemen, vilket ytterligare förvärrats av den ekonomiska och finansiella krisen.

- 2. Europeiska Unionen borde främja investeringar i en hel rad sociala tjänster och sociala trygghetssystem, inklusive ett tillvägagångssätt som stöder sociala investeringar i EU:s policyriktlinjer.**

Person- och hushållstjänster är enormt löftesrika, både nu och i framtiden, när det rör sig om att skapa sysselsättning på lokal nivå, även inom familjen. Det kommer också att hjälpa europeiska medborgare som vill leva kvar i sina hem så länge det går. Persontjänster måste vara föremål för en holistisk strategi för att alla möjligheter skall kunna frigöras. En gemensam planering betyder också samarbete mellan olika aktörer (offentliga, privata och tjänsteanvändare och även tredje sektorn). Utvecklingen kommer att kräva en väsentlig social investering. På lång sikt kommer det att löna sig genom ett bättre socialt deltagande, tillträde till arbetsmarknaden och möjligheten för människor att föra självständiga liv så länge som möjligt.

---

### **Om arbetsreglering och kvalitet på sysselsättningen:**

- 3. Europeiska Unionen borde främja hållbar sysselsättning av god kvalitet i person- och hushållstjänster, så att de blir attraktiva jobb som man vill stanna kvar i och för att garantera att Europa kan reagera på de behov som uppstår på grund av befolkningsutvecklingen och den demografiska utmaningen.**

Arbetstagarnas situation inom dessa sektorer och i vissa länder, de långa arbetstiderna, de relativt låga lönerna, bristen på lämplig utbildning och de höga krav som jobben innebär, tillsammans med det stora antalet olycksfall på arbetsplatsen, allt detta måste diskuteras på europeisk nivå för att person- och hushållstjänster skall bli attraktivare yrken. Detta är särskilt viktigt med tanke på att allt fler europeiska medborgare vill få hjälp i hemmet för att uppnå en bättre balans mellan arbete och privatliv eller för att kunna leva självständigt i samhället så länge som möjligt.

Flera av de nationella For Quality!-rapporterna betonar att det övervägande antalet personer som arbetar inom sektorn för persontjänster överskrider vad som står i deras kontrakt gällande arbetsdagens längd, obekväma arbetstid som under veckoslut och nätter, vilket innebär en begränsning av att kunna balansera arbets- och privatliv. Enbart 6 medlemsstater i EU har ratificerat ILO:s konvention nr. 189 om anständigt arbete för arbetstagare inom hushållssektorn. Dessutom måste regeringarna garantera att arbetsbestämmelserna för migranter inte leder till en försämring av arbetstagarnas rättigheter vilket skulle bidra till utnyttjande av arbetstagarna. Detta gäller i synnerhet för länder där migranter som anställs i hushåll utgör en mycket stor del av arbetskraften. En annan väsentlig aspekt som ofta glöms bort är vikten att reagera på hjärnflykten från syd-, öst- och mellaneuropa till väst- och nordeuropa, vilket kan undergräva utvecklingen av omsorgs- och sociala tjänster i länder som upplever en stark utvandring.

- 4. Europeiska Unionen och dess medlemsstater borde tillämpa initiativ för att minska riskerna, det stora antalet arbetsrelaterade olycksfall och de psykosociala riskerna inom person- och hushållstjänsterna, oavsett vilken typ av sysselsättningsrelation det rör sig om mellan arbetstagaren och den som erhåller tjänsten.**

I många länder förhåller det sig så att den direkta relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare i person- och hushållstjänster, huvudsakligen på grund av integritetsskydd, gör det osannolikt att hushållen inspekteras som arbetsplats där man inför riskförebyggande åtgärder

rörande arbetsolyckor och andra risker. Men dessa svåra jobb innebär att man bär tungt, utsätts för stress och andra psykosociala risker och dessutom måste oroas över sin egen säkerhet.

**5. Europeiska Unionens medlemsstater borde främja tillgängligheten, kvaliteten och möjligheten att kunna betala yrkesutbildnings- och vidareutbildningssystem till alla arbetstagare och öppna upp system som andra anställda får stöd till.**

Många som arbetar i hushåll och anställs direkt av brukaren har inte tillgång till samma stöd till utbildning som de som anställs av en tjänstetillhandahållare. I For Quality!-projektets nationella rapporter beklagar de flesta länderna bristen på tillgängliga och betalbara vidareutbildningsaktiviteter för arbetstagare inom person- och hushållstjänster som är egenföretagare eller direkt anställda av tjänsteanvändaren. Man klagar också på att det är svårt att utvecklas i yrket som t.ex. att byta till ett vårdrelaterat yrke. Att inom omvårdnadsyrkena inte kunna avancera i sitt arbete, vilket i synnerhet gäller för de som börjar sitt arbete i hushåll, gör yrkena mindre attraktiva och leder till en större omsättning av arbetstagarna.

**6. Europeiska Unionen och dess medlemsstater borde främja system som tar hänsyn till tidigare erfarenheter och värdesätter de kunskaper man erhållit i samband med detta.**

Med syfte att tillhandahålla större valmöjligheter till brukarna och kontroll över det stöd de kanske behöver och samtidigt garantera en större delaktighet i samhället vilket gynnar alla, har flera länder infört ett system där man arbetar med ett personligt budget- eller servicechecksystem. En del av dessa system gör det också möjligt för brukaren att anställa en arbetstagare i ett direkt arbetsförhållande. Men om man ser till hela Europa visar forskningen att detta system, om det inte regleras väl, leder till en negativ situation med tanke på arbetstagarnas rättigheter och säkerhet på arbetsplatsen, mindre utbildnings-, utvecklings- och kvalifikationsmöjligheter för dessa arbetstagare i jämförelse med det ursprungliga triangelsystemet där en enhet inom offentliga, privata eller tredje sektorn tjänar som förmedlare för att upprätthålla kvalifikationerna och lämpliga arbetsvillkor för arbetstagarna.

**7. Europeiska fonder som t.ex. ESF skulle kunna användas för att ge tillgång till kvalificerings- och utbildningsprogram för att garantera att brukarna erhåller bästmöjliga service.**

Man måste åtskilja « omvårdnads- » och « icke-omvårdnads »-aktiviteter när man talar om person- och hushållstjänster. Bägge kräver olika typer av kunskaper, kvalifikationsnivåer och utbildning för att kunna tillhandahålla hjälp och tjänster av god kvalitet. Även om det rör sig om

kontakter mellan personer även inom hushållstjänster spelar denna dimension en mycket viktigare roll inom sociala tjänster, som t.ex. barn tillsyn/långtidsomvårdnad. Godkända läroplaner och diplom för arbete i omsorgsyrken existerar i många länder, men det finns inte alltid riktlinjer som garanterar att arbetstagare inom « omvårdnads- » eller « icke-omvårdnads »-sektorn har fått en lämplig utbildning.

**8. EU borde främja och ge stöd till en social dialog för alla arbetstagare inom person- och hushållstjänster där så är lämpligt, för att hjälpa till med att främja anständiga arbetsvillkor.**

Med undantag av några få länder finns det inte tillräcklig möjlighet till kollektivförhandlingar för person- och hushållstjänster. Även om de står för avsevärda siffror inom sysselsättningen och BNP är en del av omsorgsyrkena ofta underrepresenterade, vilket beror på en rad faktorer. Dessa yrken har inte alltid sina egna yrkesorganisationer på nationell nivå och eftersom de finansieras genom olika system och typer av anställningskontrakt – en del offentliga, privata eller bägge delarna - blir den sociala dialogen komplicerad.

---

***Om kvalitet på tjänsterna:***

**9. De offentliga myndigheterna som är ansvariga för förvaltningen och organisationen när det gäller tillhandahållandet av person- och hushållstjänster måste garantera att den nationella kvaliteten på tjänstestandarderna utvecklas, uppdateras, övervakas och utvärderas till fullo.**

Även om det inte överallt är fallet betonar ett antal For Quality!-rapporter att det finns miniregler för övervakning av tjänstekvaliteten inom sektorn för sociala tjänster. I en del fall existerar de visserligen, men det finns stora skillnader i genomförandet av dessa kvalitetsriktlinjer eller -normer mellan regionala eller federala underavdelningar i ett enda land. I vissa fall anses kvalitetsgarantiåtgärderna vara svaga eftersom de beror på en egen utvärdering.

**10. Europeiska Unionen och dess medlemmar måste främja den Europeiska Frivilliga Kvalitetsramen (VQF) rörande sociala tjänster av alltmänt intresse (SSGI) och motsvarande kvalitetsramar. De skall också stödja en kontinuerlig utveckling och övervakning, både av arbetsvillkor och kvalitet inom person- och hushållstjänster och som tillhandahålls på alla nivåer. De finansierande myndigheterna måste garantera att alla som behöver erhåller tjänster och inte bara de som är lättast att få tillgång till.**

Yrkeskvalifikationer, tillsammans med lämpliga arbetsvillkor och finansiering står för en väsentlig del av tjänsternas kvalitet. Som identifierats i tidigare EU-policydokument<sup>3</sup> borde dessa aspekter införlivas i utvecklingen av kvalitetsstandarder på dessa områden, utgående från ramen för mänskliga rättigheter och de viktigaste kvalitetsprinciperna och som förutsättning för tjänster av hög kvalitet så som beskrivna i den frivilliga europeiska kvalitetsramen för sociala tjänster<sup>4</sup>. Dessa standarder borde baseras på ett tillvägagångssätt som ställer individen i centrum och utvecklas genom en process där alla relevanta aktörer, inklusive brukarnas organisationer deltar.

EU-medlemsstater som använder sig av betalningssystem enligt varje utfört arbete som garanti för kvalitet borde i enlighet med detta också vara medvetna om de negativa effekterna, nämligen att man utesluter brukare som kräver mer arbete och stöd och gynnar « lättare » fall. Detta leder också till att brukare själva måste betala ur egen ficka för ytterligare « optioner » eller tjänster som de behöver, vilket ökar orättvisan.

---

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

<sup>4</sup> Social Protection Committee, SPC/2010/10/8 final, 2010



## BIBLIOGRAFI

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