

# Sinteza rezultatelor sondajului

Proiect coordonat de

**FORBA**  
FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE  
ARBEITSWELT

**IG24**  
Interessengemeinschaft  
der 24h-Betreuer:innen

Finanțat de

Digifonds **AK** WIEN

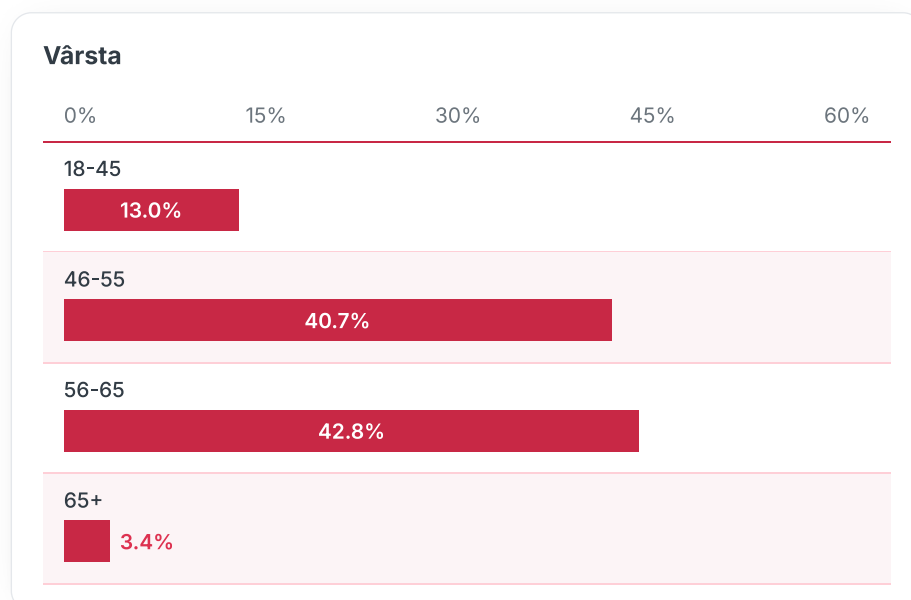
## Introducere

Versiunea elaborată a raportului final poate fi descărcată în limba germană de pe pagina proiectului (<https://24h-unsichtbar.at/de/>).

Îngrijitoarele și îngrijitorii migranți din Austria se confruntă cu așteptări mari la locul muncii: acestora li se cere să asiste, să îngrijească și – dacă este cazul – să ofere îngrijire medicală persoanelor în vârstă, bolnave, sau care au nevoie de asistență în gospodăriile lor private, 24 de ore din 24, șapte zile pe săptămână – și toate acestea, într-o țară care le este, în cea mai mare parte, străină.

Din cauza izolării lor la locul de muncă din gospodăriile private (unde în același timp și locuiesc), a marginalizării sociale și a barierelor lingvistice, îngrijitoarele și îngrijitorii nu pot fi contactați decât într-o măsură limitată. Prin urmare, informațiile despre condițiile lor de muncă și de angajare, despre relația lor cu agențiile de intermediere, cu clienții sau chiar cu autoritățile austriece și grupurile de interese profesionale sunt insuficiente. Pentru a umple acest gol și pentru a genera date empirice cuprinzătoare, accesibile publicului și care pot servi drept bază pentru viitoare schimbări structurale, a fost realizat în cadrul proiectului „24h – Scoatem la lumină munca invizibilă” un sondaj online cantitativ și cuprinzător

## Date socio-demografice



## Gen

0% 25% 50% 75% 100%

### Feminin

96.6%

### Masculin

3.2%

### Divers

0.1%

## Locul principal de reședință

0% 15% 30% 45% 60%

### România

55.4%

### Slovacia

23.4%

### Bulgaria

8.6%

### Croația

6.5%

### Alte țări

6.1%

## Metodă

### Sondaj cantitativ online (limesurvey).

**Grupul țintă:** personalul de îngrijire care lucrează în gospodării private din Austria.

**Strategia de eșantionare:** recrutare independentă, link distribuit prin intermediul site-urilor web, prin e-mail și prin anumite canale de social media.

**Caracteristici speciale:** chestionarul este disponibil în șapte limbi.

**Participante/Participanți:** 1.426 de persoane (dintre care 197 de persoane nu au completat sondajul în totalitate).

**Marja de fluctuație:** 2,6%.

**Perioada de sondare:** din 12 aprilie până în 31 mai 2024

Rezultatele sondajului indică niveluri ridicate de stres și solicitare la locul de muncă și la domiciliul din gospodăriile private austriece, venituri scăzute, relații puternice de dependență (în special față de agențiile de intermediere), lipsă de informare și absența protecției sociale pentru personalul de îngrijire. Având în vedere aceste aspecte, nu este surprinzător că o mare parte dintre persoanele participante la sondaj nu își pot imagina să lucreze în Austria ca îngrijitoare/îngrijitor și în viitor.

Pentru ca persoanele cu nevoi de îngrijire din Austria să poată beneficia mai departe de îngrijire personală la domiciliu, va fi, așadar, nevoie de o serie de schimbări radicale.

Cele mai importante șapte puncte ale rezultatelor sondajului sunt descrise mai jos:

## 1. Dependența de agențiile de intermediere

O problemă fundamentală a actualului model de lucru independent în îngrijirea de persoane la domiciliu este faptul că majoritatea îngrijitoarelor și îngrijitorilor nu își pot stabili singuri cadrul și condițiile de muncă sau onorariul. Doar o mică parte dintre respondentele și respondenții sondajului (9%) își pot stabili sau cel puțin negocia singuri onorariul pentru munca prestată. De regulă, acest lucru este preluat de agenția de intermediere, la fel ca și stabilirea conținutului *contractului de îngrijire* (74,2%) - adică acordul contractual dintre personalul de îngrijire și clienta/clientul cu privire la activitățile de îngrijire, orele de lucru, ore de pauză etc. În plus, contractul de îngrijire este pus la dispoziție înainte de începerea activității de îngrijire doar pentru o mică parte dintre îngrijitoare și îngrijitori și deseori nu este redactat și în limba maternă. *Contractul de organizare* reprezintă acordul încheiat între agenția de intermediere și personalul de îngrijire, în care sunt convenite, printre altele, serviciile agenției și taxele de intermediere a locului de muncă. Acest contract a fost, de asemenea, primit de 69% dintre respondenții sondajului abia după începerea colaborării acestora cu agenția de intermediere.

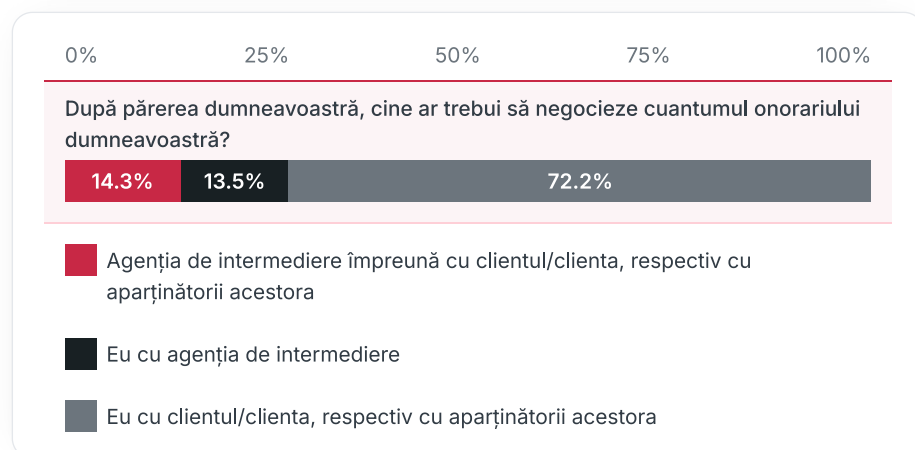
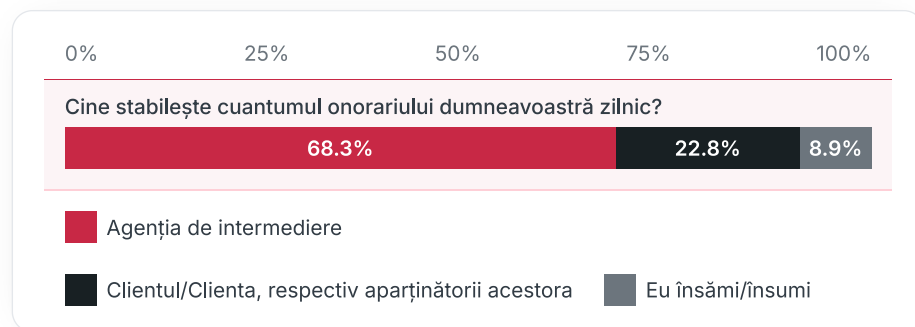
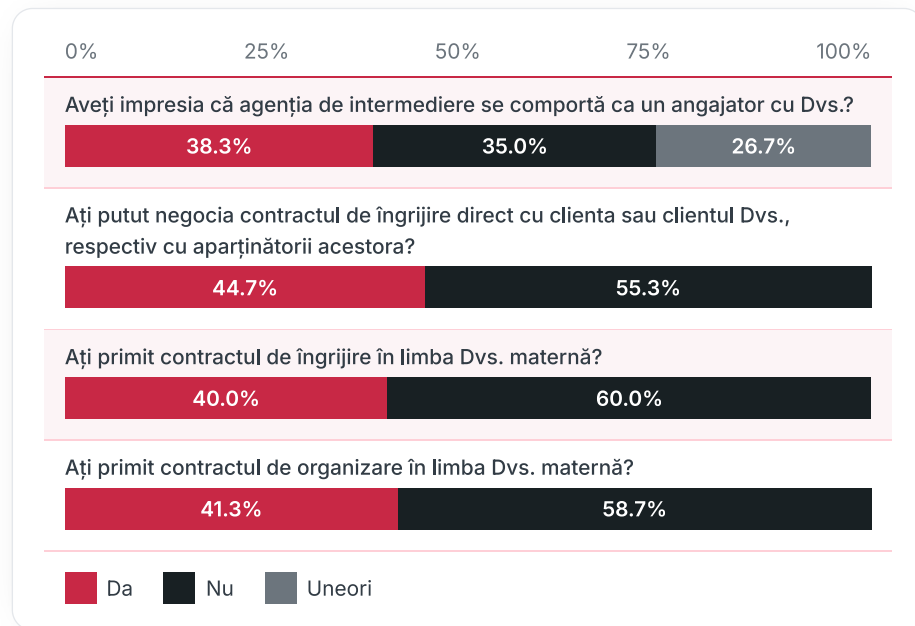
În acest context, nu este de mirare faptul că majoritatea îngrijitoarelor și îngrijitorilor intervievați (65%) percep agenția de intermediere, în general sau cel puțin ocazional, ca angajator. În schimb, îngrijitoarele și îngrijitorii nu beneficiază de servicii esențiale precum medierea în cazul unui conflict cu clienții/clientele sau rudele.

Controlul extern, lipsa de transparență a condițiilor contractuale (vezi Punctul 2 - Lipsa de informații înainte de începerea muncii), precum și dependența de agențiile de intermediere, reprezentând o situație specifică majorității îngrijitorilor și îngrijitoarelor, arată că criteriile unei relații de muncă independentă nu sunt îndeplinite sau sunt îndeplinite doar parțial. În același timp, personalul de îngrijire nu are dreptul la beneficiile esențiale care decurg din angajare (vezi punctul 5 - Venituri mici, protecție socială insuficientă și risc de sărăcie). Prin urmare, se poate vorbi, în acest caz, de o falsă independență.

Ca răspuns la situația actuală de dependență puternică față de agențiile de intermediere, marea majoritate a îngrijitorilor și îngrijitoarelor participante la sondaj consideră că un spațiu de manevră mai mare în negocierea condițiilor lor de muncă este foarte important (81%) sau important (17,8%). De asemenea, ele doresc o reglementare mai strictă a responsabilităților și activităților agențiilor de intermediere: 71% consideră acest lucru foarte important, 22% important. Semnificativă este și proporția celor care consideră că un control independent al calității activității agențiilor de intermediere este foarte important (68,7%) sau important (25,1%). Înființarea unei agenții de

intermediere publice și non-profit (în locul agențiilor private) este, de asemenea, considerată (foarte) importantă de către marea majoritate a respondenților sondajului (90%).

Cele mai importante măsuri pentru a reduce dependența față de agenția de intermediere sunt enumerate deja în acest raport. Cu toate acestea, aceste măsuri nu ar schimba în mod semnificativ situația falsei independențe.



Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n = 1426, variază în funcție de întrebare)

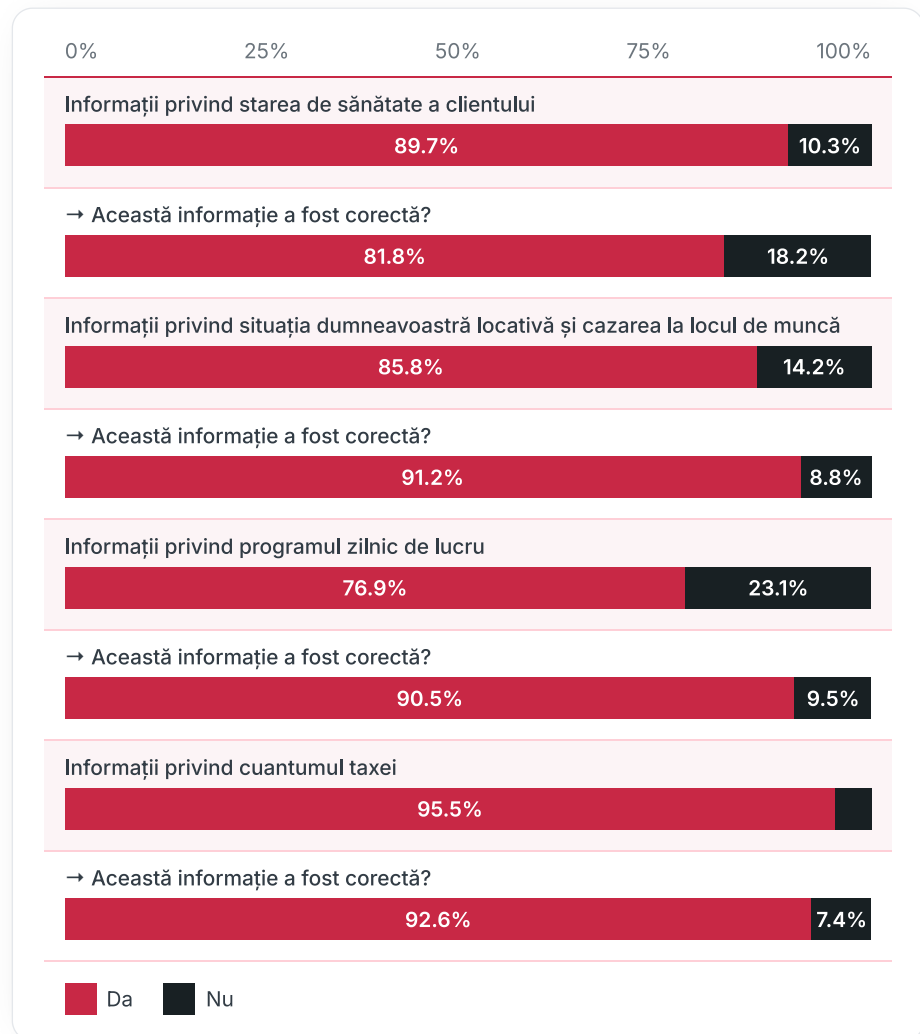
## 2. Lipsa de informații înainte de începerea muncii

Mulți îngrijitori și îngrijitoare nu primesc informații suficiente cu privire la viitorul lor loc de muncă înainte de a-și începe activitatea profesională. Un

sfert dintre persoanele care au răspuns sondajului nu au fost informate în mod adecvat cu privire la starea de sănătate a clienților sau clientelor lor înainte de a-și începe munca. De asemenea, este ridicată și proporția celor care nu au primit informații (corecte) cu privire la situația lor locativă (23%) sau la programul zilnic de lucru (32,6%). După cum s-a menționat deja, doar un număr redus de îngrijitori/îngrijitoare primește contractul de îngrijire (care include informații referitoare la orele de lucru zilnice) înainte de începerea activității profesionale - iar acesta nu este disponibil în limba maternă.

În general, se poate observa că îngrijitoarele și îngrijitorii care doresc să lucreze în Austria sunt obligați să accepte condiții de muncă neclare sau, cel puțin, neclare definite.

### Ce informații cu privire la locul de muncă ați avut la dispoziție înainte de a începe să lucrați și dacă aceste informații au fost corecte?



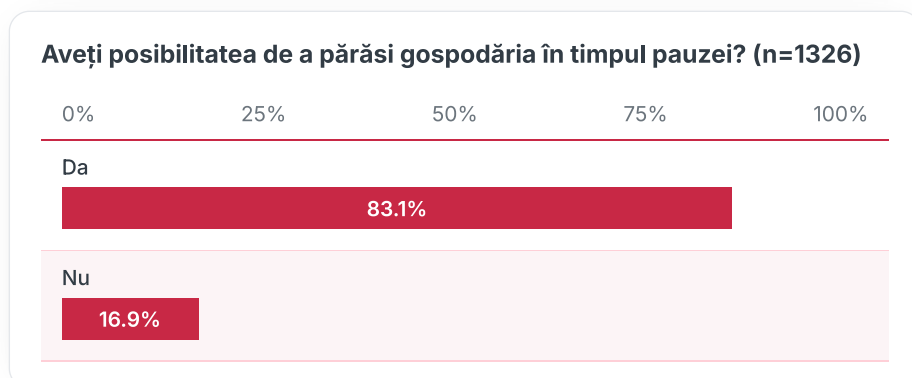
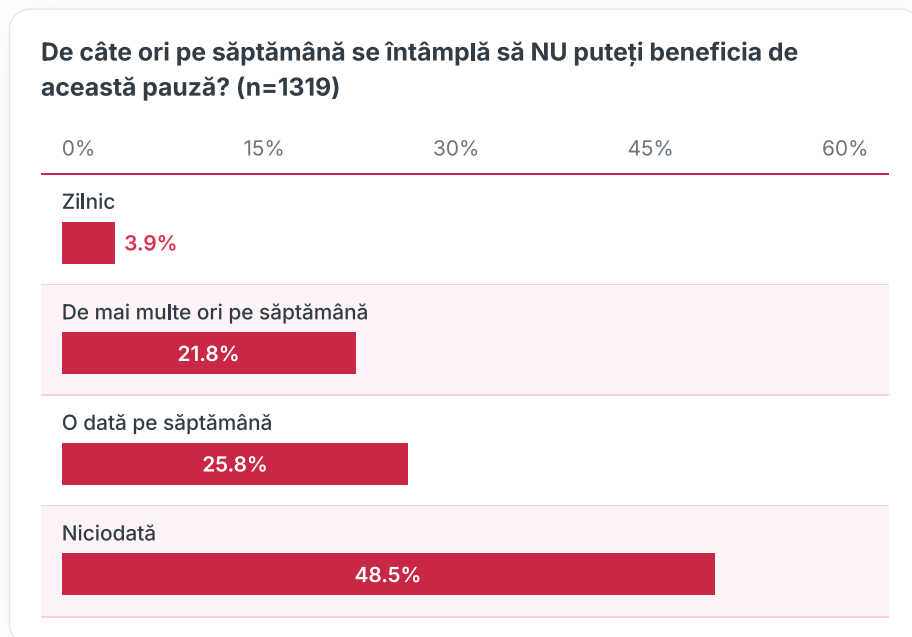
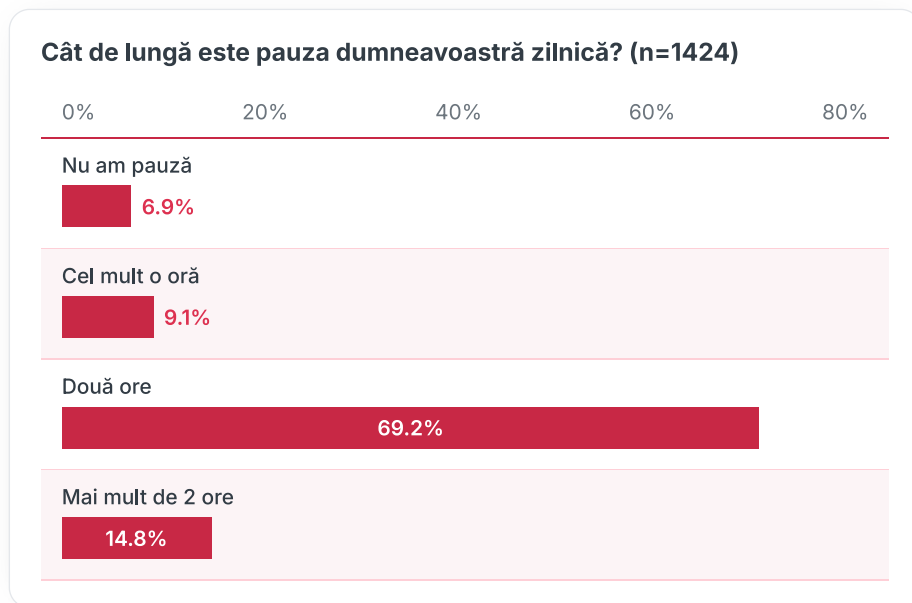
Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1422, variază în funcție de întrebare)

## 3. Stresul, solicitarea și exploatarea la locul muncii

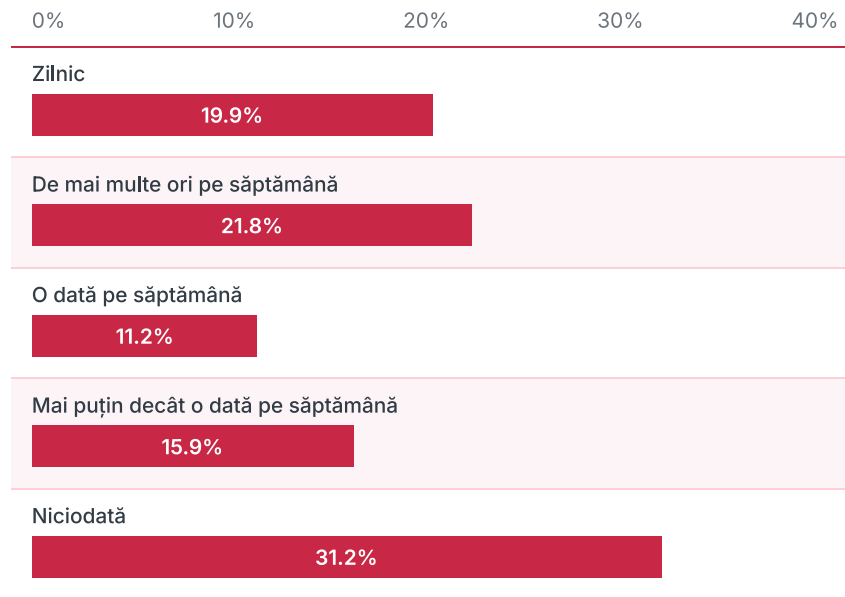
Orele de lucru excesive, lipsa pauzelor, munca pe timpul nopții și preluarea de sarcini de îngrijire specializată sau medicală sunt strâns corelate atât cu sentimentul de stres și solicitare al personalului de îngrijire, cât și cu sentimentul de a fi exploatat la locul muncii. 64% dintre respondenții și respondentele sondajului lucrează zilnic între 10 și 14 ore, iar 15% lucrează

mai mult de 14 ore pe zi. 20% lucrează zilnic și pe timp de noapte, iar pentru 33% munca pe timp de noapte are loc cel puțin o dată sau de mai multe ori pe săptămână. Jumătate dintre respondenți și respondente nu au întotdeauna posibilitatea de a-și lua o pauză zilnică, iar 7% declară că nu au deloc pauză zilnică.

În aceste condiții, nu este surprinzător că marea majoritate a respondenților și respondentelor sondajului își dorește un program de lucru zilnic bine reglementat (96,9%) și pauze zilnice respectate (98,9%) în viitor.



**De câte ori pe săptămână a fost nevoie să vă îngrijiți de clientul/clienta dumneavoastră pe timp de noapte? (n=1420)**

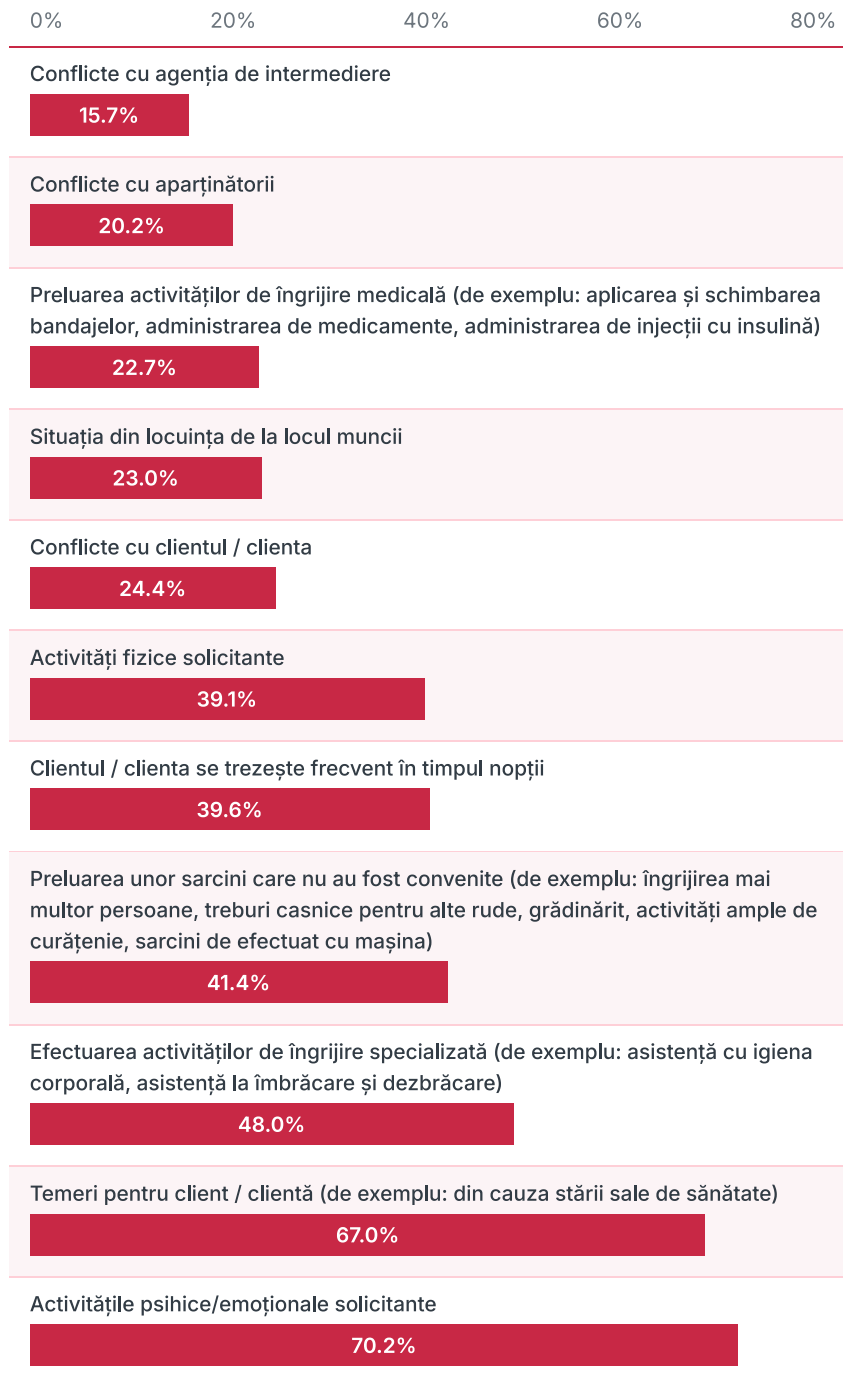


Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1426, variază în funcție de întrebare)

Și situația locativă este esențială pentru gradul ridicat de stres și solicitare la locul muncii perceput de respondenții și respondentele sondajului. De exemplu, 30% dintre aceștia nu își pot încuia propria cameră, nu o pot aerisi suficient vara (34%), sau nu o pot încălzi suficient iarna (14%).

Îngrijitoarele și îngrijitorii consideră munca solicitantă din punct de vedere mental și emoțional ca fiind cea mai frecventă cauză a stresului la locul muncii (70,2%). Dar și grijile pe care le au pentru clienți sau cliente (de exemplu, din cauza stării de sănătate a acestora) sunt menționate de o majoritate de 67% de persoane ca fiind cauză de stres la locul muncii.

## Ce anume vă face să vă simțiți expusă/expus stresului și solicitării la locul muncii?



Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1426, variază în funcție de întrebare)

## 4. Violență la locul muncii

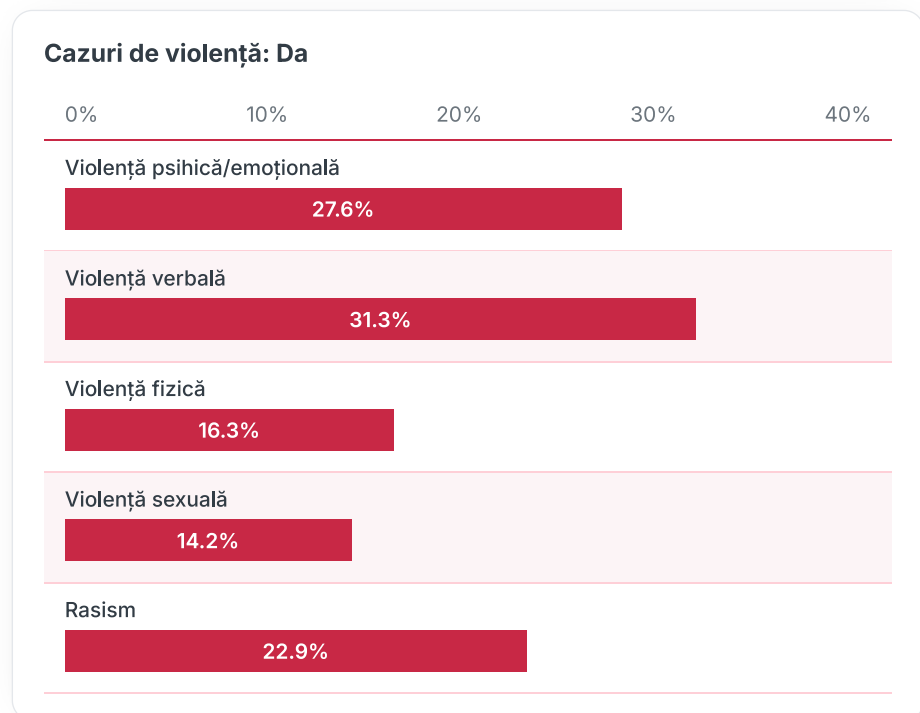
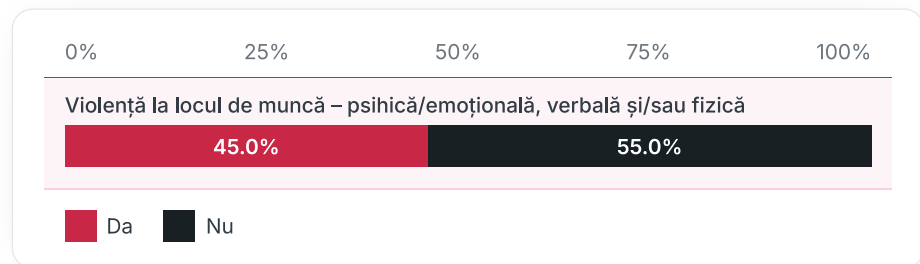
Pe lângă cauzele de stres și solicitare la locul muncii menționate mai sus și datorate condițiilor de muncă și de cazare, 45% dintre respondenții și respondentele sondajului au declarat că au suferit violență verbală, psihologică/emoțională și/sau fizică în prestarea activității de îngrijire. În plus, 14% se confruntă cu hărțuire și violență sexuală și 23% se confruntă cu rasism la locul de muncă.



Datorită lipsei de separare între locul de muncă și domiciliul temporar, violența la locul muncii înseamnă întotdeauna și violență domestică. Cu atât mai rău este faptul că izolarea din gospodăria privată împiedică aplicarea unor strategii pentru gestionarea violenței la locul de muncă utilizate în alte sectoare - de exemplu, dialogul cu colegi, colege sau superiori. Dintre persoanele chestionate care au avut de-a face cu violența, doar 15% au primit ajutor și sprijin din partea Camerei de Comerț (în germană, Wirtschaftskammer), din partea altor grupuri de interese profesionale sau din partea agenției de intermediere.

De asemenea, statutul de personal de îngrijire independent conduce la o serie de incertitudini juridice și lacune în ceea ce privește protecția legală în cazuri de discriminare și hărțuire sexuală, deoarece, de exemplu, Legea privind egalitatea de tratament (în germană, Gleichbehandlungsgesetz) nu se aplică în aceste cazuri.

### Cazuri de violență: Da / Nu



Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1426, variază în funcție de întrebare)

## 5. Venituri mici, protecție socială insuficientă și risc de sărăcie

În 2024, venitul „personalului de asistență la domiciliu” (în germană, *Heimhelfer\_in*) era de aproximativ 1.770 de euro net, de 14 ori pe an, în primul an de serviciu - în conformitate cu contractul colectiv al „Economiei sociale austriece” (SWÖ). Comparativ, jumătate dintre îngrijitoarele și îngrijitorii care

au participat la sondaj câștigă cel mult 1.125 de euro pe lună, dar de 12 ori pe an (calculul se bazează pe tarife zilnice convertite în venitul lunar). În consecință, doar 6% dintre îngrijitorii și îngrijitorii intervievați declară că pot trăi bine din venitul lor. Pentru majoritatea respondenților (44%), venitul lor este aproape suficient, iar pentru 21% nu este suficient. Nu este de mirare că mai puțin de 5% dintre respondenți se declară a fi foarte mulțumiți cu onorariul lor, iar doar 31% sunt mulțumiți.

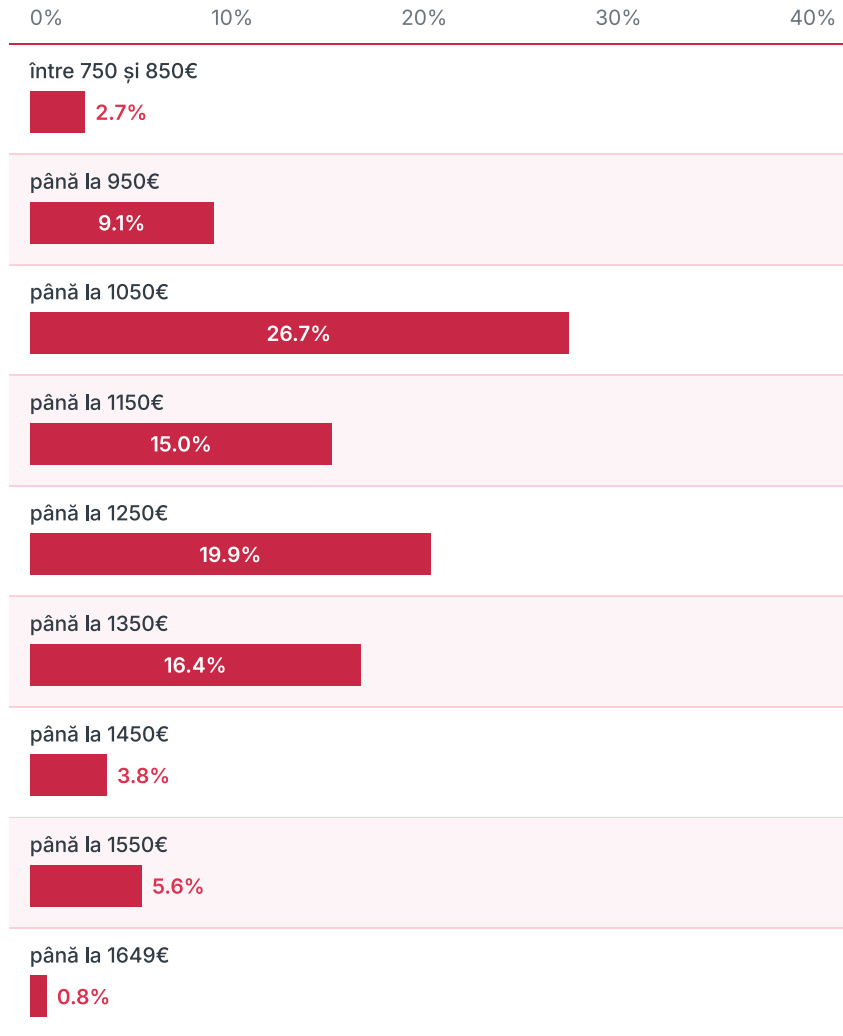
Cifrele sugerează că majoritatea îngrijitoarelor și îngrijitorilor chestionați în Austria sunt expuși riscului de sărăcie (pentru o gospodărie cu o singură persoană, pragul de risc de sărăcie a fost de 1.572 de euro pe lună în 2023). Prin urmare, modelul actual de îngrijire la domiciliu în regim 24 de ore din 24 nu este gândit pentru ca personalul să-și câștige existența în Austria, ci mai degrabă conceput pentru migrația navetistă către țări cu niveluri salariale și costuri de trai mai mici. Având în vedere creșterea costurilor în țările de origine ale personalului de îngrijire (de exemplu, România, Bulgaria, Croația), baza acestui aranjament – problematic de la bun început - se erodează în continuare.

Personalului de îngrijire la domiciliu din Austria nu numai că îi lipsește un venit pentru prevenirea sărăciei, ci și un venit care să îi asigure protecție socială adecvată. Nu există dreptul la concediu de odihnă, prestația de boală poate fi primită doar în condiții foarte specifice (după o incapacitate de muncă continuă de mai mult de 42 de zile), iar indemnizația de șomaj poate fi accesată doar în cazul unei asigurări suplimentare private. În acest context, marea majoritate a persoanelor participante la sondaj își doresc o protecție socială mai bună pentru viitorul lor ca personal de îngrijire de persoane la domiciliu în Austria: foarte importante sau importante sunt considerate a fi prestațiile de șomaj de stat (96,4%), prestațiile de boală (98,5%) și pensiile mai mari (99,2%).

În consecință, doar o minoritate se simte bine protejată de legile și reglementările actuale privind „îngrijirea 24 de ore din 24”. La întrebarea dacă legile și reglementările austriece care vizează îngrijitorii/îngrijitoarele din gospodăriile private sunt clare și ușor de înțeles, cifrele arată deficiențe considerabile: pentru 31%, acestea nu sunt clare și ușor de înțeles, iar pentru 12% nu sunt deloc clare și deloc ușor de înțeles.

În concluzie, este evident că există o nevoie semnificativă de îmbunătățire a protecției personalului de îngrijire la domiciliu, în special prin protecție socială (indemnizații de boală, șomaj și pensii), cât și în privința furnizării de informații referitoare la legile și reglementările existente privind îngrijirea de persoane la domiciliu.

### Onorariu lunar – calculat în baza onorariului zilnic declarat



Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1426)

## 6. Îmbunătățiri necesare la nivelul autorităților publice și grupurilor de reprezentare a intereselor profesionale și controale ale condițiilor de muncă

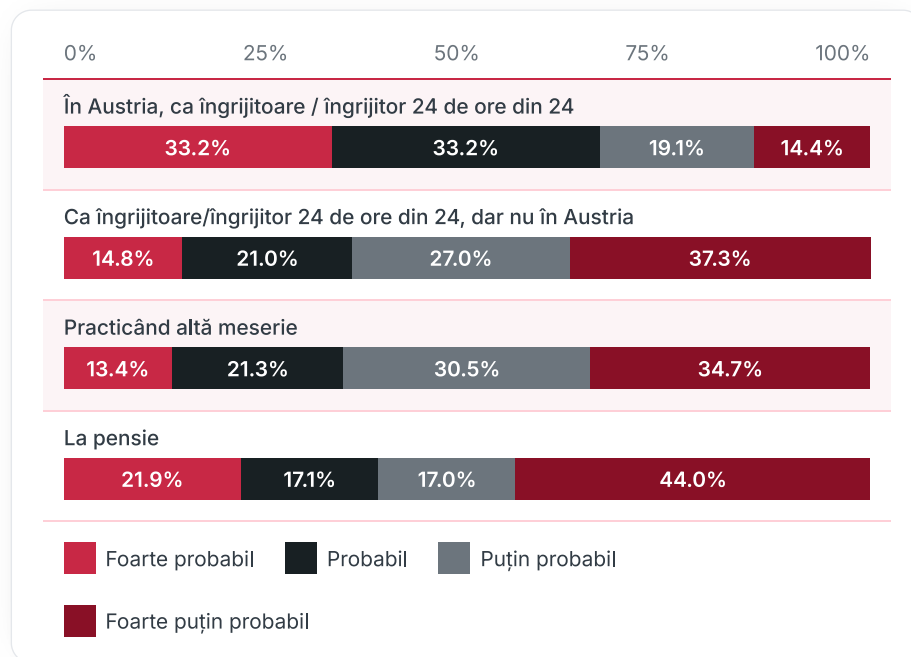
Deși autoritățile austriece (Casa de Asigurări Sociale, Administrația Fiscală) și grupurile de reprezentare a intereselor profesionale (Camera de Comerț - WKÖ, vidaflex și IG24) sunt în mare parte evaluate pozitiv de către personalul de îngrijire, există și anumite deficiențe. În special, 95% dintre respondente și respondenți nu au avut posibilitatea de a comunica cu autoritățile publice în limba lor maternă. Bariera lingvistică este considerabil mai mică în cazul Camerei de Comerț (WKÖ), unde 31% pot comunica în limba maternă, cât și în cazul inițiativei sindicale vidaflex și a organizației IG24, unde acest procent ajunge la 88%, respectiv 94%.

Pe lângă mai multă consultanță și asistență juridică în limba maternă, majoritatea respondentelor și respondenților (76%) își doresc o monitorizare independentă a condițiilor de muncă și de viață ale personalului de îngrijire la domiciliu în Austria.

## 7. Lipsa perspectivelor profesionale

Având în vedere că rezultatele sondajului indică niveluri ridicate de stres și solicitare la locul muncii, venituri mici și lipsa protecției sociale, nu este surprinzător faptul că o mare parte dintre persoanele chestionate nu doresc să rămână și în viitor în branșa îngrijirii de persoane la domiciliu în Austria. O treime (33,5%) declară că este foarte puțin probabil sau puțin probabil să rămână în această branșă și în următorii trei ani. 35,8% consideră că este foarte probabil sau probabil că vor continua să lucreze în îngrijirea de persoane și peste trei ani, dar nu în Austria. Iar 39% consideră că este foarte probabil sau probabil să fie deja la pensie în următorii trei ani.

### Unde vă vedeți peste trei ani?



Sursa: 2024 Sondaj FORBA/IG24 (n=1426, variază în funcție de întrebare)

## Concluzii

Îmbunătățirile condițiilor de muncă și de trai ale personalului de îngrijire migrant pot avea loc pe două niveluri. Pe de o parte, prin consolidarea poziției personalului de îngrijire care lucrează în prezent cu modelul de lucru independent, respectiv prin stabilirea și respectarea unor standarde minime și a unor măsuri clare pentru asigurarea calității activității profesionale. Acest lucru necesită introducerea unui certificat de calitate obligatoriu pentru toate agențiile de intermediere care își desfășoară activitatea în Austria și efectuarea regulată a unor controale independente de calitate asupra condițiilor de muncă și de trai ale îngrijitoarelor și îngrijitorilor la domiciliu. Pe de altă parte, stabilirea unui model de angajare ar fi mai ușor și, mai presus de toate, mai sigur pentru garantarea unor condiții minime pentru drepturi sociale și de muncă ce corespund standardelor generale din Austria. Însă și aici, monitorizarea respectării acestor standarde joacă un rol crucial dacă scopul e o îmbunătățire reală a condițiilor de muncă și de viață ale personalului de îngrijire de îngrijire la domiciliu.<sup>1</sup>

În plus, trebuie să ne întrebăm care este valoarea îngrijirii de persoane la domiciliu din Austria în viitor. În prezent, 4,8% dintre beneficiarii indemnizației

de îngrijire din Austria (în germană, Pflegegeld) primesc subvenții pentru „îngrijirea 24 de ore din 24”. Acest lucru se datorează și faptului că lipsesc alternative de servicii adecvate pentru persoanele cu nevoi de îngrijire și asistență personală. Politica privind sistemul de îngrijire pe termen lung se bazează în principal pe îngrijirea neremunerată prestată de rude - în special, femei. Cu toate că rata de ocupare a forței de muncă de către femei este în creștere, iar vârsta de pensionare pentru femei a crescut, compatibilitatea dintre activitatea profesională și îngrijirea rudelor încă joacă un rol neglijabil în politica austriacă. Serviciile de îngrijire mobile, semi-rezidențiale și rezidențiale sau formele alternative de locuire nu sunt suficiente. Aceste lacune nu pot fi acoperite de îngrijirea de persoane la domiciliu. Pe termen mediu și lung, este necesară extinderea serviciilor profesionale de îngrijire, astfel încât persoanele care necesită îngrijire să poată beneficia de asistență profesională. Îngrijirea la domiciliu plătită ar trebui să fie utilizată doar atunci când aceasta respectă în mod real limitele prevăzute de legislația privind timpul muncii.

---

1. Recomandări mai detaliate se pot găsi în varianta elaborată a raportului final.