

Správa | November 2024

# Zviditeľniť neviditeľné Zber údajov a informácií: 24h – opatrovatel'ky a opatrovatelia v Rakúsku

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



# Súhrn výsledkov

## Uvod

Autori projektu

**FORBA**  
FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE  
ARBEITSWELT

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

S podporou

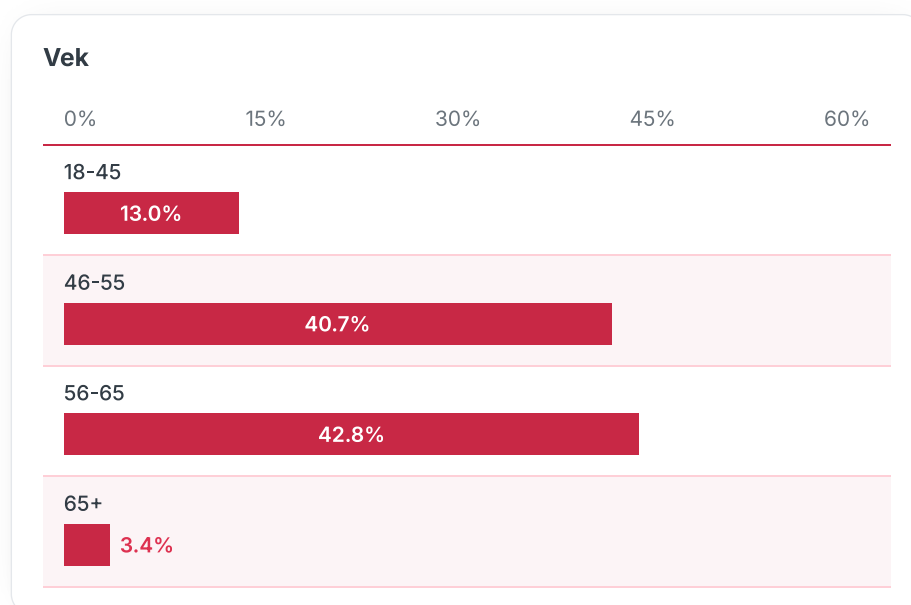
Digifonds **AK** WIEN

Úplné znenie záverečnej správy v nemeckom jazyku si môžete stiahnuť na webovej stránke projektu (<https://24h-unsichtbar.at/de/>).

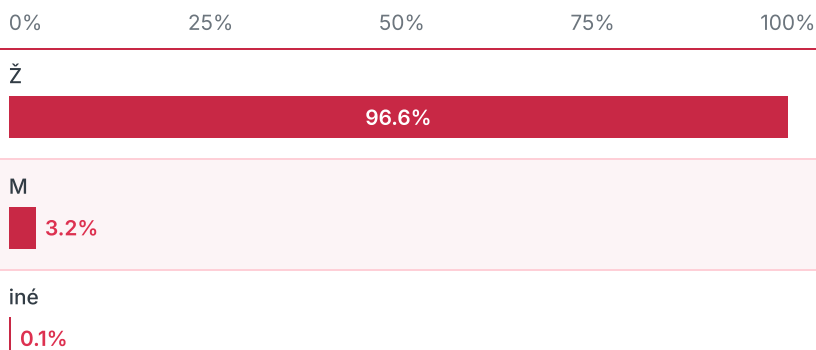
Opatrovateľky a opatrovatelia z radov migrantov sú v Rakúsku konfrontovaní s veľkými očakávaniami: očakáva sa od nich, že sa budú starať, opatrovať a v prípade potreby aj poskytovať zdravotnú starostlivosť starým, núdzným a chorým ľuďom v súkromných domácnostiach nepretržite, sedem dní v týždni, a to v krajine, ktorá je pre nich zvyčajne cudzia.

Vzhľadom na izoláciu opatrovateliek a opatrovateľov v mieste výkonu ich práce a zároveň v mieste ich bydliska (na pracovisku), čo je príslušná domácnosť opatrovanej osoby, vzhľadom na ich spoločenskú marginalizáciu a jazykové bariéry sú dostupní len čiastočne a v obmedzenej miere, a preto nie sú k dispozícii dostatočné informácie o ich pracovných podmienkach a podmienkach výkonu ich zamestnania ani o ich vzťahu so sprostredkovateľskými agentúrami, klientkami/klientmi, príp. rakúskymi orgánmi a záujmovými skupinami. S cieľom odstrániť túto medzeru a s cieľom vytvoriť komplexné, verejne dostupné empirické údaje, ktoré môžu slúžiť ako základ pre štrukturálne zmeny, sa v rámci projektu „24 h - Zviditeľnenie neviditeľné“ uskutočnil komplexný kvantitatívny online prieskum.

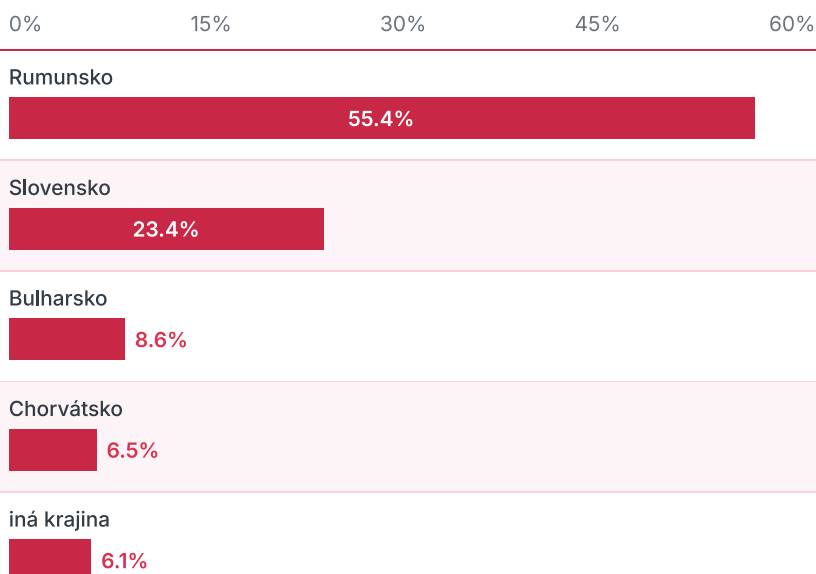
## Základné sociodemografické údaje



## Pohlavie



## Domovská krajina



## Metóda

**Kvantitatívny online prieskum (limesurvey).**

**Cieľová skupina:** 24h-opatrovatel'ky a opatrovatelia v súkromných domácnostiach v Rakúsku.

**Stratégia výberu vzorky:** vlastný nábor, odkaz distribuovaný prostredníctvom webových stránok, e-mailovej pošty a vybraných sociálnych médií.

**Osobitosť:** dotazník je k dispozícii v siedmich jazykoch.

**Počet účastníčok/účastníkov:** 1 426(z toho 197 neúplných).

**Štandardná odchýlka:** 2,6%.

**Obdobie prieskumu:** od 12. apríla do 31. mája 2024

Získané výsledky poukazujú na vysokú mieru záťaže/stresu na pracovisku a v mieste bydliska v súkromných rakúskych domácnostiach, na nízke príjmy,

veľkú závislosť (najmä od agentúr), na nedostatok informácií a nedostatočné sociálne zabezpečenie opatrovateliek a opatrovateľov. Vzhľadom na to nie je prekvapujúca informácia, že veľká časť respondentov si nevie predstaviť, že by ako opatrovateľky/opatrovatelia v Rakúsku pracovali aj v budúcnosti.

Ak majú mať osoby vyžadujúce si opateru aj naďalej mať možnosť využívať osobnú starostlivosť vo svojich súkromných domácnostiach v Rakúsku, bude potrebné vykonať radikálne zmeny. V ďalšom texte je preto zhrnutých sedem najdôležitejších výsledkov prieskumu:

## 1. Závislosť od sprostredkovateľských agentúr

Základným problémom súčasného modelu výkonu práce 24h-opatrovateliek a opatrovateľov- vykonávajúcich prácu v súkromných domácnostiach ako SZČO-je skutočnosť, že rámcové a pracovné podmienky a odmenu/mzdu si väčšina opatrovateliek a opatrovateľov nemôže stanoviť sama. Len menšia časť respondentov (9%) si môže odmenu/mzdu určovať sama, prípadne o nej aspoň vyjednávať. Spravidla to robí agentúra, rovnako ako určenie ďalšieho obsahu zmluvy o opatrovaní (74,2%), t. j. dohodu medzi opatrovateľkou/opatrovateľom a klientkou/klientom o činnostiach, pracovnom čase, prestávkach atď. Okrem toho je zmluva o opatrovaní k dispozícii pred nástupom do práce len malej časti opatrovateliek a opatrovateľov a v mnohých prípadoch ju neobdržia v ich materinskom jazyku. 69% respondentov dostalo aj organizačnú zmluvu medzi agentúrou a opatrovateľkou/opatrovateľom, v ktorej sú okrem iného dohodnuté služby agentúr a poplatky za sprostredkovanie práce, až po začatí spolupráce s agentúrou.

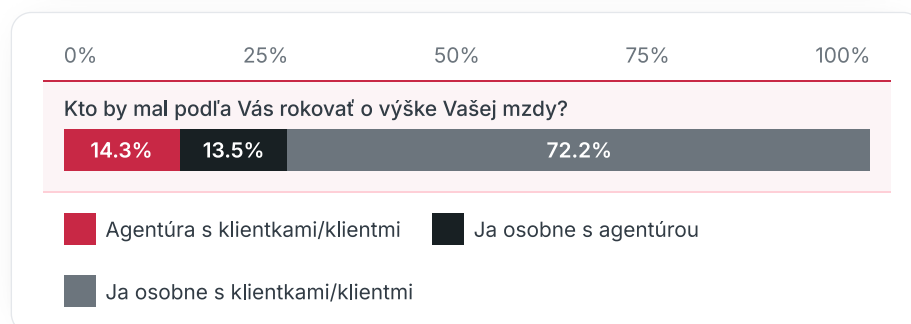
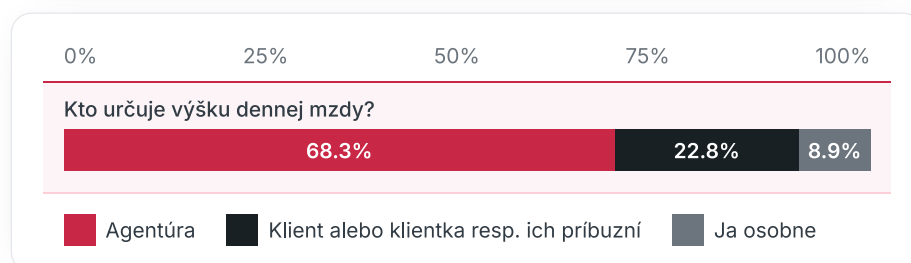
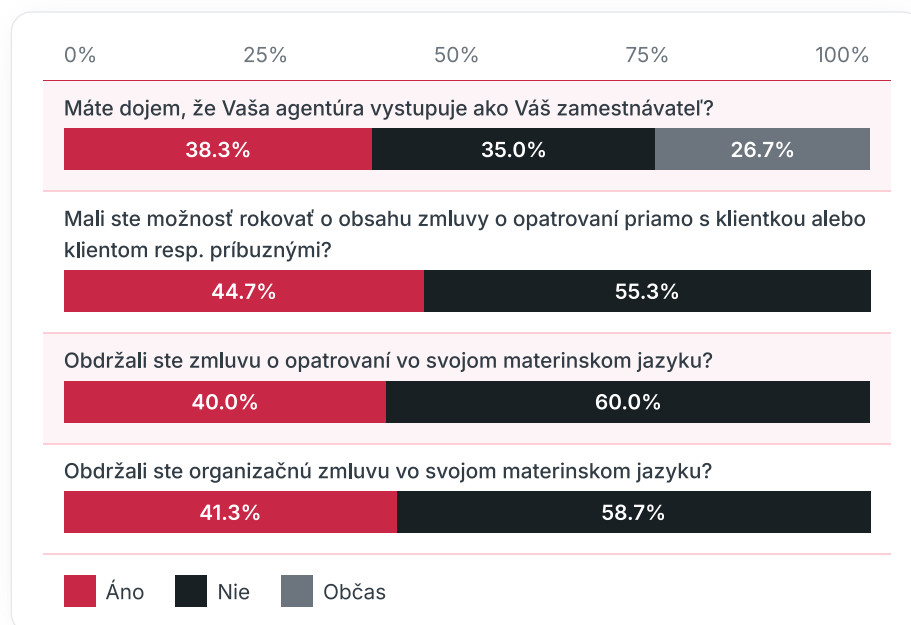
V tejto súvislosti nie je prekvapujúce, že väčšina opýtaných opatrovateliek a opatrovateľov (65%) vníma vo všeobecnosti alebo aspoň občas agentúru ako zamestnávateľa, ale chýbajú im kľúčové služby, ako napríklad mediácia v prípade konfliktu s klientkami/klientmi alebo príbuznými.

Heteronómia (podriadenosť) a netransparentnosť (pozri bod 2 - Nedostatok informácií pred nástupom do práce ), pokiaľ ide o zmluvné podmienky a závislosť od agentúr, ktoré sa týkajú väčšiny opatrovateliek a opatrovateľov, naznačujú, že kritériá nezávislého pracovného pomeru nie sú splnené alebo sú splnené len nedostatočne. Zároveň nemajú 24h-opatrovateľky a opatrovatelia ako SZČO nárok na centrálné výhody, ktoré dostávajú zamestnanci (pozri bod 5 - Nízky príjem, nedostatočné sociálne zabezpečenie a riziko chudoby). Možno preto teda hovoriť o fiktívnej/falošnej samostatnej zárobkovej činnosti.

Na rozdiel od súčasnej výraznej závislosti od agentúr považuje veľká väčšina respondentov väčší manévrovací priestor pri vyjednávaní svojich pracovných podmienok za veľmi dôležitý (81%) resp. dôležitý (17,8%). Žiaduca je aj prísnejšia regulácia zodpovedností, povinností a činností sprostredkovateľských agentúr: 71% respondentov ju považuje za veľmi dôležitú a 22% za dôležitú. Vysoký je aj podiel tých, ktorí považujú nezávislú kontrolu kvality agentúry za veľmi dôležitú (68,7%) a dôležitú (25,1%). Zriadenie verejného, neziskového sprostredkovateľského centra (namiesto súkromných agentúr) považuje za (veľmi) dôležité aj väčšina (90%) respondentov.

Týmto boli spomenuté najdôležitejšie opatrenia, ktoré by prinajmenšom znížili závislosť od agentúr. Ani tieto opatrenia by však situáciu fiktívnej samostatnej zárobkovej činnosti zásadne nezmenili.

## Zmluva o opatrovaní, organizačná zmluva, stanovenie dennej mzdy a vnímanie agentúry ako zamestnávateľa



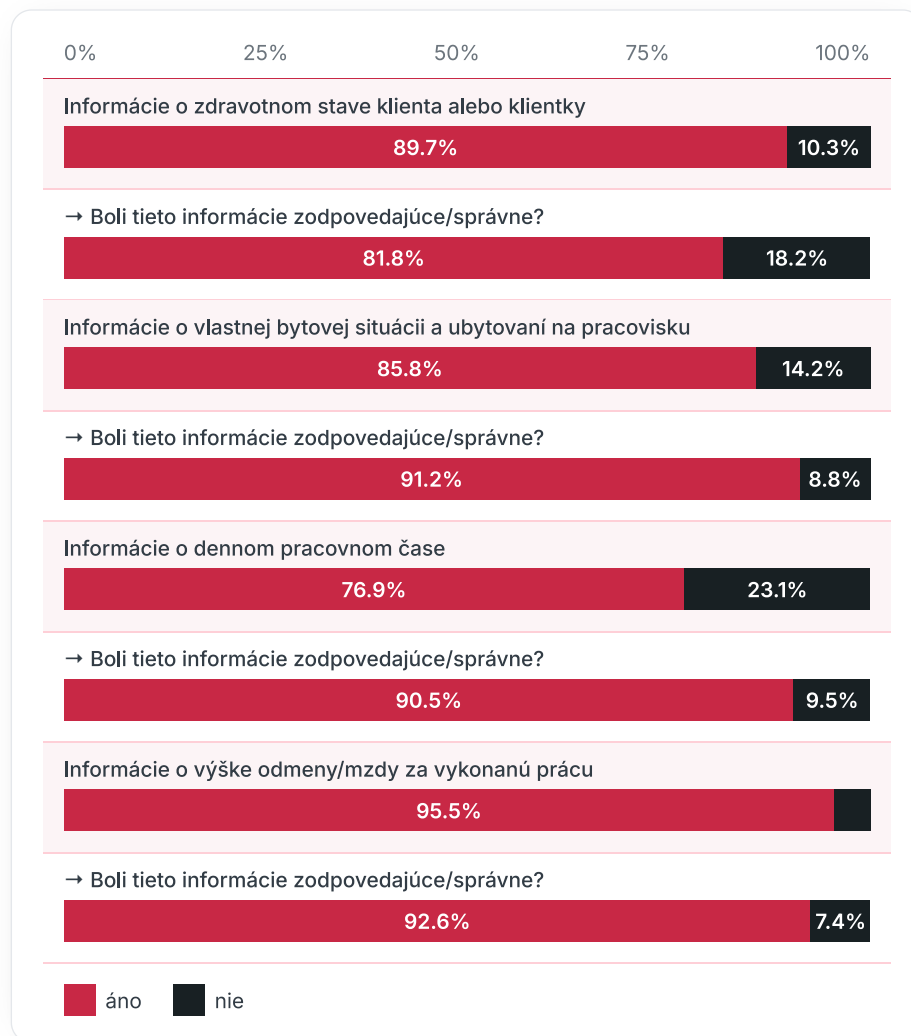
Zdroj: FORBA/IG24 – prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

## 2. Nedostatok informácií pred nástupom do práce

Mnohé 24h-opatrovatelky a opatrovatelia sú pred nástupom do práce nedostatočne informované/í o svojom budúcom pracovisku. Celkovo štvrtina respondentov nebola pred nástupom do práce dostatočne informovaná o zdravotnom stave svojich klientiek/klientov. Vysoký bol aj podiel respondentov, ktorí nemali žiadne (zodpovedajúce) informácie o bývaní / ubytovaní (23%) alebo o dennom pracovnom čase (32,6%). Ako už bolo uvedené, len malá časť 24h-opatrovateliek a opatrovateľov má pred nástupom do práce prístup k zmluve o opatrovaní, a teda napr. aj k informáciám o dennom pracovnom čase a vo svojom materinskom jazyku.

Celkovo možno konštatovať, že 24h-opatrovatelky a opatrovatelia, ktorí pracujú(chcú pracovať) v Rakúsku, musia akceptovať nejasné alebo nejasne definované pracovné podmienky a podmienky zamestnania.

## Aké informácie ste mali k dispozícii pred nástupom do práce a boli tieto informácie zodpovedajúce/správne?



Zdroj: FORBA/IG24 – prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

### 3. Stres/záťaž a využívanie na pracovisku

Nadmerne dlhý pracovný čas, chýbajúce prestávky, nočná práca a vykonávanie ošetrovateľských a zdravotníckych činností silne súvisia s pocitom záťaže/stresu opatrovateľiek a opatrovateľov a s pocitom, že sú využívaní/vykorisťovaní. 64% respondentov pracuje 10 až 14 hodín denne, 15% pracuje viac ako 14 hodín denne. 20% pracuje v noci každý deň a 33% tak robí aspoň raz alebo niekoľkokrát týždenne. Polovica respondentov nemá vždy možnosť urobiť si v rámci dňa prestávku a 7% uvádza, že prestávku v rámci dňa nemá vôbec.

Je len málo prekvapivé, že veľká väčšina respondentov si pre svoju budúcnosť v pozícii opatrovateľiek/opatrovateľov v Rakúsku žela regulovanú dennú pracovnú dobu (96,9%) a dodržiavanie pracovných prestávok počas dňa (98,9%).

### Aká dlhá je v skutočnosti Vaša pracovná prestávka za deň? (n = 1424)

0% 20% 40% 60% 80%

Nemám žiadnu prestávku

6.9%

Je kratšia než 1 hod.

9.1%

Dve hod.

69.2%

Je dlhšia než 2 hod.

14.8%

### Koľkokrát do týždňa sa táto prestávka reálne NEDÁ dodržať/využiť? (n = 1319)

0% 15% 30% 45% 60%

Denne

3.9%

Niekoľkokrát týždenne

21.8%

Týždenne raz

25.8%

Nikdy

48.5%

### Máte možnosť počas prestávky opustiť domácnosť? (n = 1326)

0% 25% 50% 75% 100%

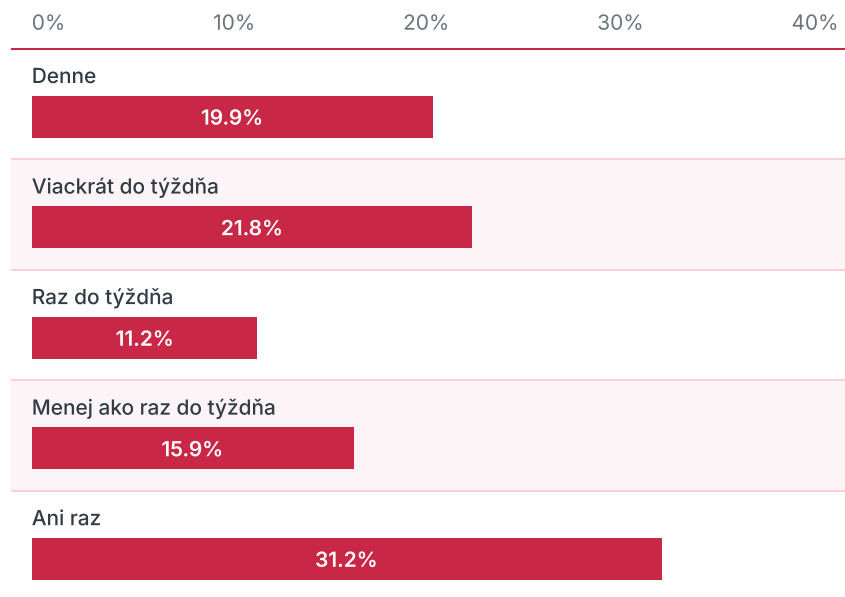
Áno

83.1%

Nie

16.9%

**Ako často ste museli počas noci vstávať k Vašej klientke/klientovi a postarať sa o ňu/oňho? (n = 1420)**



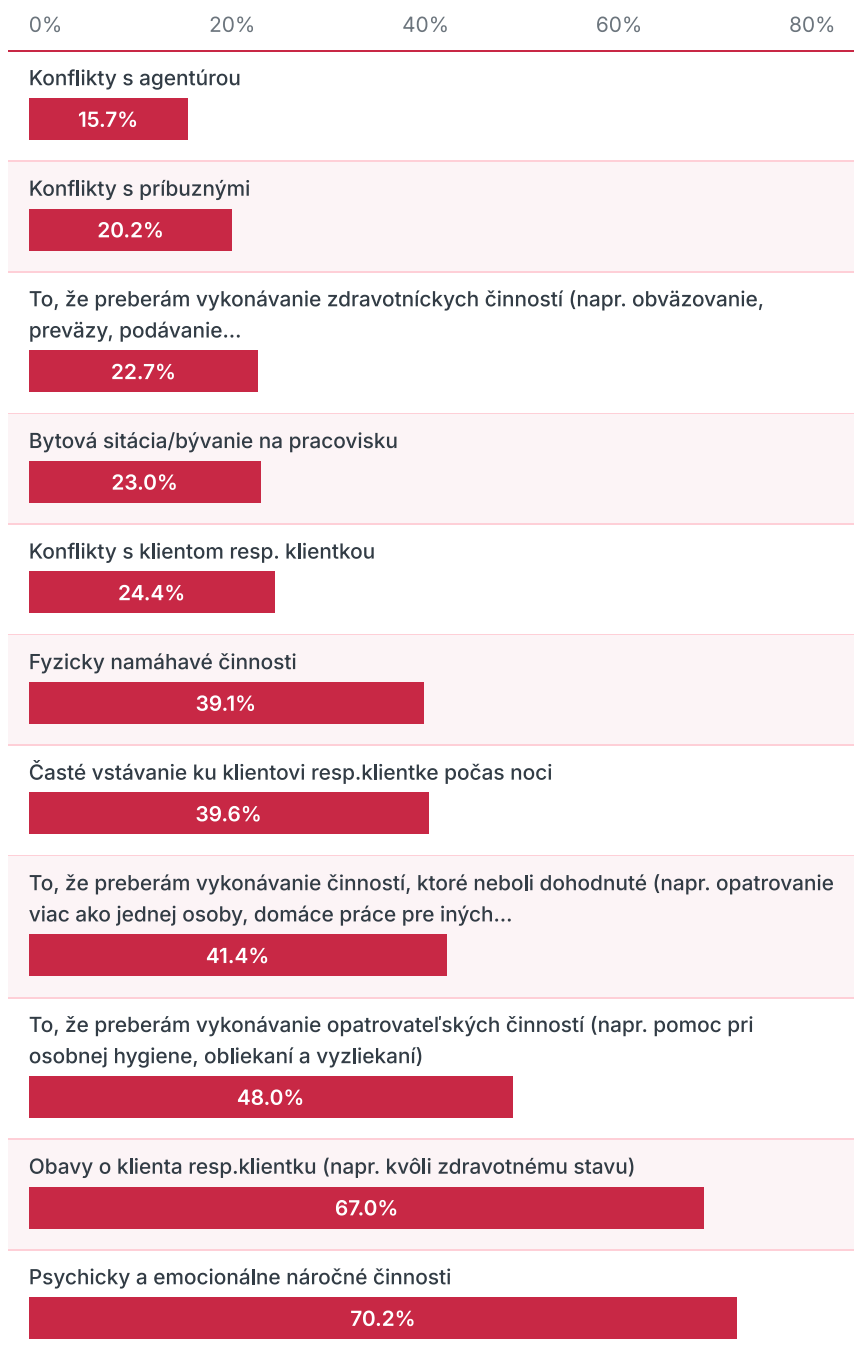
Zdroj: FORBA/IG24 – prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

Jedným z veľmi dôležitých dôvodov pre zvýšený pocit stresu u respondentov je aj bytová situácia-podmienky ubytovania. Napríklad 30% respondentov si nemôže uzamknúť vlastnú izbu alebo ju nemôže v lete dostatočne klimatizovať/schladiť (34%) resp. v zime dostatočne vykurovať (14%).

Opatrovateľky a opatrovatelia samotní ako príčinu stresu najčastejšie uvádzajú psychicky a emocionálne náročnú pracovnú činnosť (70,2%). Väčšina (67%) však ako dôvod stresujúcej pracovnej situácie uvádza aj obavy o klientky/klientov (napr. kvôli ich zdravotnému stavu).



## Čo vo Vás vyvoláva pocit stresu?



Zdroj: FORBA/IG24–prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

## 4. Skúsenosti s násilím

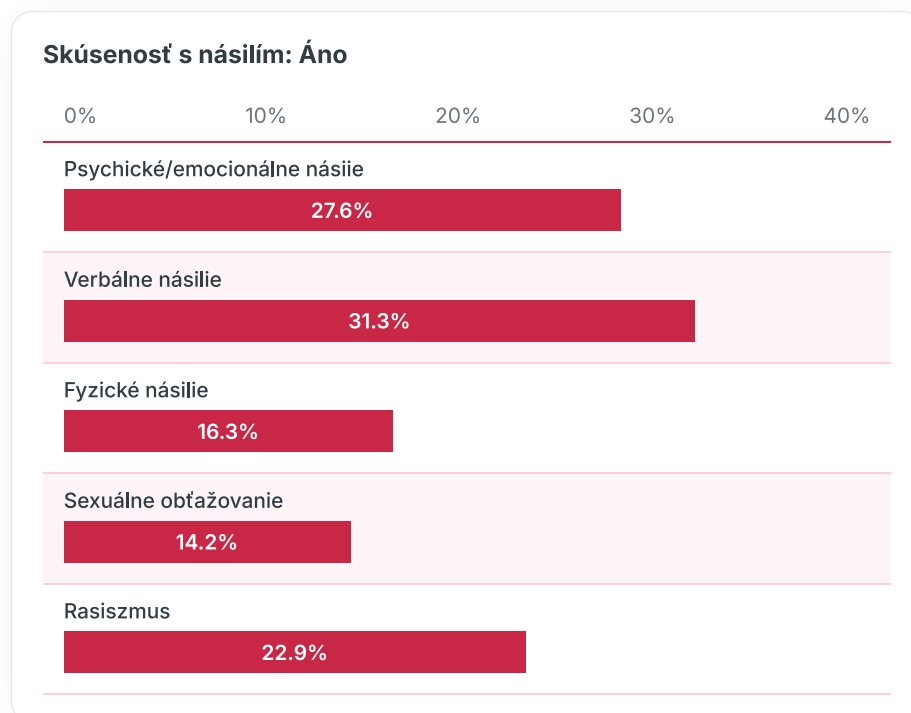
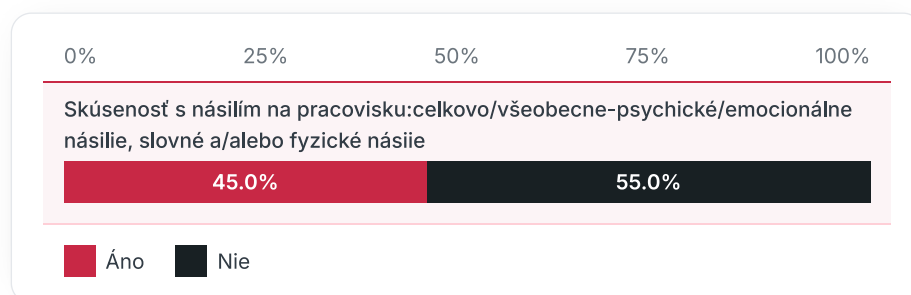
Okrem vyššie uvedeného stresu spôsobeného pracovnými podmienkami a podmienkami bývania/životnými podmienkami 45% respondentov uviedlo, že pri výkone svojej práce v pozícii opatrovateľky/opatrovateľa zažili verbálne, psychické/emocionálne a/alebo fyzické násilie. Okrem toho 14% opýtaných sa týka sexuálne obťažovanie/násilie a 23% sa na pracovisku stretáva s rasizmom.

Vzhľadom na absentujúce oddelenie pracoviska od miesta bývania/ubytovania násilie v práci vždy znamená aj násilie „doma“. Situáciu zhoršuje skutočnosť, že vzhľadom na izoláciu v súkromnej domácnosti nie sú

k dispozícii možnosti a stratégie využívané v iných oblastiach, ktoré sa aplikujú na riešenie násillia na pracovisku (napr. rozhovor s kolegyňami/kolegami alebo nadriadenými). Z respondentov, ktorí zažili násillie, len 15% dostalo pomoc a podporu zo strany obchodnej komory, iných záujmových skupín alebo svojej agentúry.

Práca 24h-opatrovateliek/opatrovatel'ov ( ako SZČO) vedie aj k právnej neistote a medzerám v ochrane, pokiaľ ide o diskrimináciu a sexuálne obťažovanie, keďže sa tu napríklad neuplatňuje zákon o rovnakom zaobchádzaní.

### Skúsenosť s násillím: Áno / Nie



Zdroj: FORBA/IG24-prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

## 5. Nízky príjem, nedostatočné sociálne zabezpečenie a riziko chudoby

V roku 2024 bol príjem „domácej(miestnej) opatrovatel'ky/opatrovatel'a“ podľa kolektívnej zmluvy SWÖ- Zdrúženia rakúskych sociálnych a zdravotných inštitúcií približne 1 770 eur netto/14-krát ročne počas prvého roku vykonávania opatrovatel'skej činnosti. Po prepočítaní denných sadziab opýtaných opatrovateliek a opatrovatel'ov na ich mesačný príjem polovica opýtaných zarába do 1 125 eur mesačne/12-krát ročne. V súlade s touto skutočnosťou len 6% opýtaných opatrovateliek/opatrovatel'ov uvádza, že zo svojho príjmu dokážu dobre vyžiť, pre väčšinu respondentov, 44%, je to tak

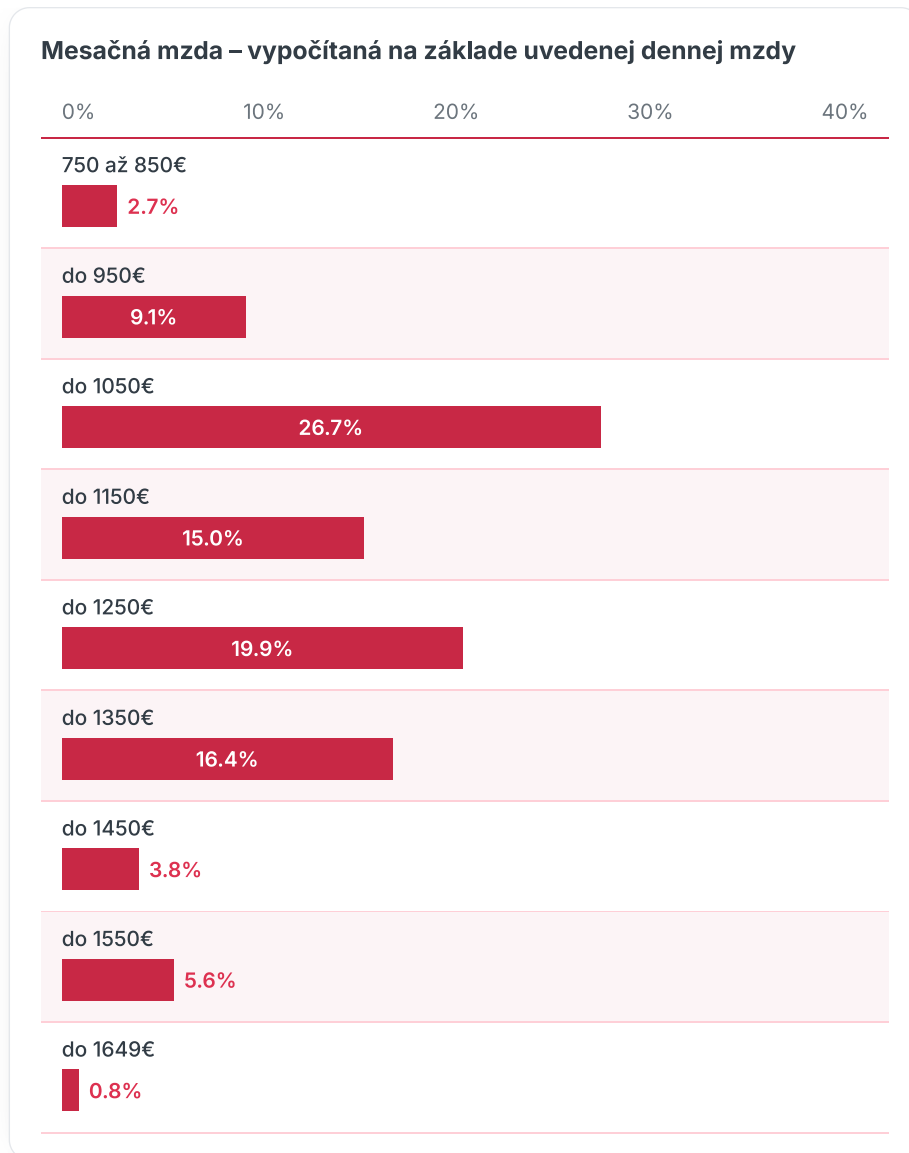
akurát a pre 21% to nepostačuje. Prekvapujúci nie je ani údaj, že menej ako 5% opýtaných je so svojim príjmom veľmi spokojných a len 31% je spokojných.

Z údajov vyplýva, že väčšina opýtaných opatrovateliek/opatrovateľov v Rakúsku je ohrozená chudobou (v prípade jednočlennej domácnosti bola hranica rizika chudoby v roku 2023 1 572 eur mesačne). Súčasný model 24-hodinovej starostlivosti teda nie je zameraný na zárobok (t.j.taký príjem, z ktorého sa dajú pokryť výdavky na živobytie) v Rakúsku, ale skôr na migráciu za prácou z krajín s nižšou úrovňou miezd a nižšími životnými nákladmi. Vzhľadom na rastúce náklady v domovských krajinách (napr. Rumunsko, Bulharsko, Chorvátsko) sa takýto „aranžmán“ stáva čoraz problematickejšim.

24-h opatrovateľkám/opatrovateľom v Rakúsku však chýba nielen príjem, ktorý by ich chránil pred chudobou, ale aj zodpovedajúce sociálne zabezpečenie. Nemajú totiž nárok na dovolenku, nemocenské dávky môžu čerpať len za veľmi špecifických podmienok (v prípade nepretržitej pracovnej neschopnosti dlhšej ako 42 dní) a dávku v nezamestnanosti môžu poberať len v prípade dobrovoľného samopoistenia. V tejto súvislosti by si veľká väčšina respondentov želala lepšie sociálne zabezpečenie pre svoju budúcnosť v pozícii opatrovateľky/opatrovateľa v Rakúsku: 96,4% opýtaných uvádza, že veľmi dôležité resp. dôležité sú pre nich dávky v nezamestnanosti, 98,5% uvádza ako veľmi dôležité resp. dôležité nemocenské dávky a 99,2% uviedlo ako veľmi dôležité resp. dôležité vyššie dávky na dôchodkové zapečenie.

Preto sa len malá časť respondentov cíti byť dobre chránená zákonmi a predpismi o „24-hodinovej starostlivosti“. Ale aj pokiaľ ide o otázku, či sú rakúske zákony a nariadenia/ predpisy pre 24-h opatrovateľky a opatrovateľov v súkromných domácnostiach jasné a zrozumiteľné, poukazujú získané údaje na značné nedostatky. Pre 31% opýtaných sú skôr nejasné a nezrozumiteľné a pre 12% nie sú jasné a zrozumiteľné vôbec.

To naznačuje, že existuje zvýšená potreba opatrení – v súvislosti so zlepšením ochrany, najmä prostredníctvom sociálneho zabezpečenia (zdravotné dávky, dávky v nezamestnanosti a dôchodkové dávky), ako aj v súvislosti so šírením informácií o existujúcich zákonoch a predpisoch týkajúcich sa opatrovania osôb v súkromných domácnostiach.



Zdroj: FORBA/IG24–prieskum z r.2024 (n=1426)

## 6. Úrady, záujmové skupiny/spoločenstvá a kontrola pracovných podmienok – oblasti, v ktorých je treba „dohňať zameškané“

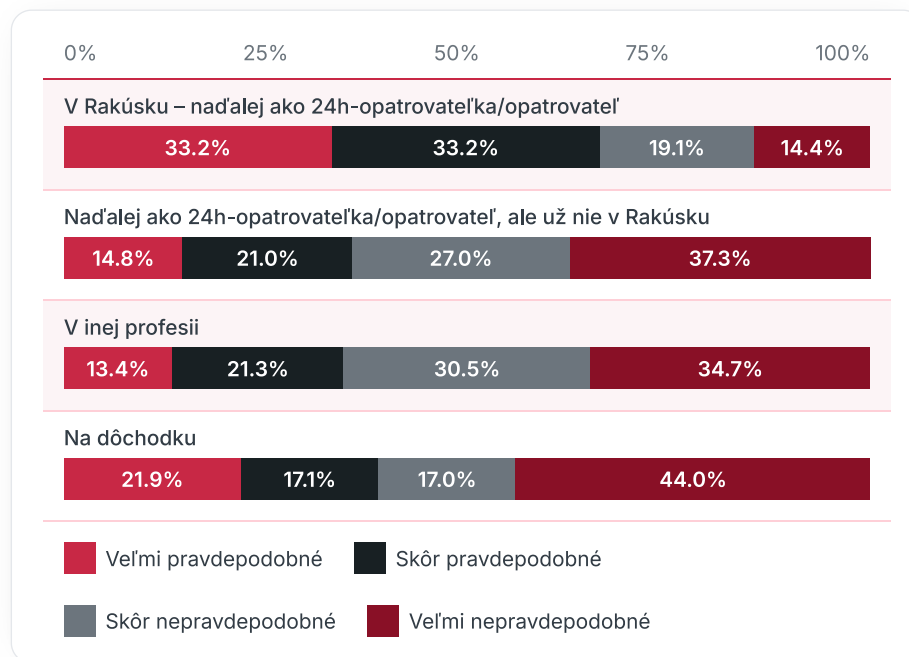
Hoci sú rakúske orgány (sociálna poisťovňa, daňový úrad) a záujmové skupiny (WKÖ, vidaflex a IG24) hodnotené prevažne pozitívne, možno registrovať aj určité nedostatky. Najmä pokiaľ ide o komunikáciu s úradmi - 95% respondentov uvádza, že nemali možnosť komunikovať vo svojom materinskom jazyku. Jazykové bariéry sú výrazne nižšie v prípade WKÖ, kde 31% respondentov malo možnosť komunikovať vo svojom rodnom jazyku, a v rámci komunikácie s odborovou iniciatívou vidaflex a záujmovým spoločenstvom IG24, kde je tento podiel až 88%, resp. 94%.

Väčšina respondentov (76%) by okrem väčšieho objemu poradenských služieb a právnej pomoci vo svojom materinskom jazyku uvítala aj nezávislú kontrolu kvality pracovných a životných podmienok 24-h opatrovateliek/opatrovateľov.

## 7. Chýbajúce vyhlídky do budúcnosti

Vzhľadom na tieto zistenia, ktoré poukazujú na vysokú mieru stresu na pracovisku, nízky príjem a nedostatočné sociálne zabezpečenie, nie je prekvapujúce, že veľká časť respondentov sa už v budúcnosti nevidí na pozícii 24-h opatrovateľky/opatrovateľa v Rakúsku. Tretina (33,5%) opýtaných uvádza, že je veľmi resp.skôr nepravdepodobné, že by o tri roky ešte pracovali ako opatrovatelia. 35,8% respondentov uvádza síce, že je veľmi resp.skôr pravdepodobné, že budú pracovať na pozícii 24-h opatrovateľky/opatrovateľa, avšak už nie v Rakúsku. 39% považuje za veľmi resp.skôr pravdepodobné, že budú na dôchodku.

### Kde/na akej pozícii sa vidíte o tri roky?



Zdroj: FORBA/IG24–prieskum z r.2024 (n=1426, mierna odchýlka v závislosti od otázky)

## Záverečný komentár

Zlepšenie pracovných a životných podmienok migrujúcich opatrovateľiek/opatrovateľov možno dosiahnuť v zásade na dvoch úrovniach. Na jednej strane posilnením postavenia v súčasnosti „samostatne zárobkovo činných“ 24-h opatrovateľiek a opatrovateľov, a to zavedením a dodržiavaním minimálnych štandardov, noriem a opatrení na zabezpečenie kvality. To principiálne vyžaduje zavedenie povinného označenia kvality pre všetky agentúry pôsobiace v Rakúsku a vykonávanie pravidelných nezávislých kontrol kvality pracovných a životných podmienok 24-h opatrovateľiek/opatrovateľov. Na druhej strane by zavedenie zamestnaneckého modelu uľahčilo a predovšetkým zabezpečilo zaručenie minimálnych pracovných a sociálnych noriem a podmienok zamestnania, ktoré zodpovedajú všeobecným štandardom/normám v Rakúsku. Ak sa však majú zlepšiť pracovné a životné podmienky 24-h opatrovateľiek a opatrovateľov, rozhodujúcu úlohu aj tu zohráva kontrola ich dodržiavania.<sup>1</sup>

Okrem toho sa vynára zásadná otázka, a síce, aká dôležitosť má v budúcnosti prináležať opatrovaniu osôb v súkromných domácnostiach v Rakúsku. V súčasnosti 4,8% poberateľov príspevku na opatrovanie v Rakúsku využíva

čerpanie/podporu „24-hodinového opatrovania“. Dôvodom je aj nedostatok vhodných alternatívnych opatrovateľských a ošetrovateľských služieb pre ľudí, ktorí sú odkázaní na pomoc. Rakúska politika dlhodobej starostlivosti je založená predovšetkým na neplatenej starostlivosti žien o príbuzných. Napriek zvyšujúcej sa zamestnanosti žien a zvyšovaniu veku odchodu do dôchodku pre ženy zlučiteľnosť zamestnania/zárobkovej činnosti a starostlivosti o príbuzných politicky nezohráva takmer žiadnu úlohu. Mobilné, polostacionárne a stacionárne ponuky alebo alternatívne formy bývania sú k dispozícii len v nedostatočnej miere. Túto medzeru nemôže vyplniť ani opatrovanie osôb v súkromných domácnostiach. Zo strednodobého a dlhodobého hľadiska je preto potrebné rozšíriť profesionálne služby, aby ľudia, ktorí potrebujú opateru, mohli využívať aj profesionálnu starostlivosť. Domáca opatera poskytovaná opatrovateľkami/opatrovateľmi by sa však mala využívať len vtedy, ak ide skutočne o starostlivosť v rozsahu, ktorý je v súlade so zákonom o pracovnom čase.

---

1. Podrobnejšie odporúčania na prijatie opatrení sú obsiahnuté v rozšírenej verzii záverečnej správy.



## FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE  
ARBEITSWELT

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

[WWW.FORBA.AT](http://WWW.FORBA.AT)



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

[WWW.IG24.AT](http://WWW.IG24.AT)