

## **Получаване на социални грижи и подкрепа от онлайн платформи:**

### **Какъв е пътят напред за положителна промяна?**

#### **Главни дискуссионни точки**

- Онлайн платформите ще трансформират радикално предлаганите услуги за социални грижи и подкрепа през следващите години, по-специално по отношение на личната помощ и грижите за дома и дневната грижа;

- Бързото развитие на дигиталната икономика означава, че онлайн платформите са неизбежни, но същевременно управляеми. Важното е контекстът, в който работят и философията, която стои зад тяхното създаване.

- Онлайн платформите могат (потенциално) да помогнат на лица с нужда от подкрепа - и на техните семейства - да имат достъп както до услугите за грижи, така и до всеки останал вид услуги, много по-гъвкав и потенциално по-евтин начин от съществуващите опции; степента на това ще зависи и от вида на съществуващите онлайн платформи и промените в законодателството.

- Въпреки това, онлайн платформите често работят в законова „сива зона“ и спомагат за заобикаляне на съществуващите закони и разпоредби, които търсят високо качество на предлаганите услуги за грижи и подкрепа. Това ни сблъсква със значителни предизвикателства; както за хората с увреждания, така и за тези, които предоставят подкрепата. Публичните власти трябва да поемат отговорност и да гарантират, че онлайн платформите са разработени по начин, който отчита тези съображения.

- Препоръчва се двупосочен подход:

o Първо, съответните заинтересовани страни (лица с увреждания, доставчици на услуги, цифрови платформи, синдикати и публични държавни органи) трябва да се обединят на всички нива, за да създадат съвместно пътя по отношение на законодателството на онлайн платформите за социални грижи и подкрепа. От съществено значение е да се гарантира, че такива платформи допринасят за прилагането на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (UN CRPD) за всички лица с увреждания; както и да се осигурят достойни работни места за работниците, които се грижат и подкрепят хората с увреждания. Също така ще бъде важно да се очертаят ограниченията на онлайн платформите, по-специално за лица с по-значими нужди от подкрепа.

o На второ място, съществуващите доставчици на услуги трябва да виждат онлайн платформите като възможност да подобрят предлагането на услуги към хора с увреждания и да ги развият заедно с помощта на други заинтересовани страни - нови онлайн платформи, базирани в общността. Това изисква ръководство и действия от страна на доставчиците на услуги, подкрепа от публичните държавни органи и сътрудничество с всички заинтересовани страни.

---

# **1. Какво е онлайн платформа? Какво представлява икономиката на сътрудничество?**

## **A. Определение за онлайн платформи**

Бързото разпространение на цифровите технологии във всички области на живота коренно преобразува нашите общества и икономики.

В рамките на такива разработки онлайн платформите играят решаваща роля. Все още няма консенсус относно еднозначно определение за онлайн платформи. Европейската комисия за наблюдение на риска възприема онлайн платформите като „цифрови“ пространства: онлайн пространства, където потребителите могат да получават информация или да взаимодействат социално или икономически. В известен смисъл те са дигиталната версия на обществените площади, социални клубове или пазари. (...) По-конкретно, както е случаят с дигитализацията като цяло, онлайн платформите могат:

- да се използва в производствения процес (например за организиране на работа сред екип от работници);

- представляват самия продукт или услуга (например социални медии, търсачка или онлайн енциклопедия); и / или

- бъде методът за (организиране на) предоставянето, продажбата и доставката на стоки и услуги (например уебсайтове за електронна търговия, транспортни приложения, приложения за доставка на храна). "

## **Б. Определение за икономиката на сътрудничество (наричана също „икономика на споделяне“ или „платформена икономика“)**

Най-общо казано, третият елемент на онлайн платформите е това, което може да се счита за „икономика на сътрудничество“; което означава „предоставянето на услуги чрез онлайн платформи“

Европейската комисия определя икономиката на сътрудничество като „бизнес модели, при които дейностите се улесняват от съвместни платформи, които създават отворен пазар за временно използване на стоки или услуги, често предоставяни от частни лица. Икономиката на сътрудничество включва три категории участници

(i) Доставчици на услуги, които споделят активи, ресурси, време и / или умения - това могат да бъдат частни лица, предлагачи услуги, или доставчици на услуги, действащи в своето професионално качество („доставчици на професионални услуги“);

(ii) Потребители на такива услуги

(iii) Посредници, които свързват - чрез онлайн платформа - доставчици с потребители и улесняват взаимодействието между тях („съвместни платформи“).

Сделките за съвместна икономика обикновено не включват промяна на собствеността и могат да се извършват с цел печалба или с нестопанска цел “.

В своето съобщение по този въпрос Европейската комисия признава значителния потенциал на икономиката на сътрудничество да допринесе за конкурентоспособността

---

и растежа, както и да увеличи достъпът до текущи и нови услуги и на по-ниски цени. Например, брунтните приходи от икономиката на колаборацията бяха оценени на 28 милиарда евро през 2015 г., като експертите сочат, че това може да нарасне до 160-572 милиарда в рамките на няколко години.

Независимо от това, той също подчертава необходимостта икономиката на сътрудничество да се развива и насърчава по отговорен начин; например, като се гарантира, че тези „дружества за сътрудничество в икономиката“ не експлоатират регулаторни сиви зони и заобикалят правила, предназначени да представят обществен интерес.

### **С. Определяне за Уберизация**

Бързият растеж на „съвместната икономика“ и предизвикателствата, които са свързани с нея (както е представено от Европейската комисия) често се определят като „уберизация“, което може да се определи като „процес, при който икономическият модел на компания или сектор се поставя под въпрос с пристигането на нов играч, предлагащ същите услуги на по-ниски цени, извършвани от независими работници, а не от работодатели, най-вече чрез платформа за онлайн резервации“.

Той е кръстен на онлайн приложението Uber и значителното му влияние върху таксиметровата индустрия в целия свят. Друг пример е как „AirBnB“ е повлиял радикално на хотелиерството. В контекста на настоящия документ, Uberisation се отнася и до „бизнес модела на uber“, който разчита на прехвърляне на риска върху независимите работници, финансиране с голям рисков капитал и отказ да признае дейността си в секторите, в които работят (напр. Uber се идентифицира като технологична фирма, а не като транспортна фирма).

Има все по-голям брой приложения и компании, които желаят да използват една и съща механика, за да трансформират предлагането на услуги в повечето, ако не във всички сектори на икономиката, включително - разбира се - в социалните грижи и подкрепа.

Въпреки че най-големите и най-признатите онлайн платформи функционират в модел, подобен на „Uber“; което означава разчитане на независими работници и финансиране чрез голям технологичен капитал, съществуват много други онлайн платформи, които съществуват и работят на много различна основа. Например, има растеж на онлайн платформи, създадени от работнически кооперации или други местни инициативи; които според този документ не са част от процеса на уберизация и са потенциално положителни развития.

### **д. Онлайн платформи в социалните грижи и подкрепа**

Социалните грижи и подкрепа в Европа включват всички видове социални услуги за възрастни хора, хора с увреждания и деца, както и за други лица с нужда от подкрепа (бездомни, мигранти, лица с психични проблеми и др.). Основната тенденция в социалните грижи и подкрепа е предоставянето на такива услуги в домовете на хората и местните общности, а не в големи сегрегирани условия (пенсионни домове, жилищни институции и т.н.). Това може да се обясни предимно с въздействието на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания върху ролята на предоставянето на услуги.

---

През последните няколко години бяха създадени много онлайн платформи, които имат за цел да улеснят предоставянето на такива услуги за съответната целева аудитория. Важно е да се отбележи, че онлайн платформите са просто инструмент и следователно съществуват в множество форми и с голямо разнообразие от цели. За по-голяма яснота този документ ще представи накратко 6 примера, които описват различни начини, по които онлайн платформите могат да работят.

#### **- Equalcare.coop (Обединеното кралство)**

Equal Care Co-op е местна, базирана в Обединеното кралство, кооперация на платформата, която има за цел да предложи надеждна достъпна платформа за предоставяне на подкрепа и грижи. Чрез приложението работещите в сферата, могат да избират типа на заетост и да определят часовете и потребителите си. Служителите могат също да бъдат бенефициенти и обратно. Най-важното е, че Equal Care Co-op и технологията са собственост на предоставящите и потребителите на грижи. Гласовете на инвеститорите се претеглят, така че да могат да разчитат само 10% от окончателния вот. За да предложите услугите си чрез Equal Care Co-op, се изисква актуална квалификация и други аспекти на професионални качества.

#### **- Handyfriend.be (Белгия)**

Handyfriend е белгийска онлайн платформа с нестопанска цел, която има за цел да свърже хората с нужда от подкрепа и независимите социални работници; които не са заети от Handyfriend. Освен законовите ограничения (като медицинска помощ), всички видове услуги за грижа и подкрепа могат да бъдат поискани в цялата тази платформа въз основа на ясно искане от страна на лицето с нуждите от подкрепа и ясен и прозрачен профил от социалните работници. Handyfriend дава приоритет на социалните работници с квалификация и опит, но не само и също така „среща“ всеки социален работник, преди да може да предостави услуги, за да изгради контакт и доверие лице в лице. „Човешкото“ измерение е основна ценност за Handyfriend; която в момента работи в Брюксел и няколко други градове.

#### **- Pflęix (Германия)**

Pflęix е немска онлайн платформа генерираща приходи и печалба, създадена през 2016 г. и понастоящем активна в 30 големи германски градове. Той се описва като „онлайн пазар за грижи, подкрепа и ежедневна помощ. От една страна, семействата могат да използват платформата, за да заявят от каква помощ се нуждаят и кога и къде, и да наемат помощници в техния квартал. От друга страна, помощниците имат възможност да предлагат услугите си в домакинството, в грижите и подкрепата (или ако имат съответната квалификация) и в областта на професионалните социални грижи чрез платформата. “ Накратко, Pflęix помага да се свържат независими „помощници“ (работници) с клиенти, нуждаещи се от подкрепа и помощ. За здравни грижи и медицински сестри е необходима адекватна сертификация.

#### **- Joyners (Испания, Франция)**

Joyners е испанска онлайн платформа с реализиране на приходи и печалба, която е активна в 4 големи испански града (Барселона, Мадрид, Сарагоса, Валенсия) и 1 френски град (Париж). Те са специално насочени към възрастните хора, със специален

---

акцент върху хората с деменция и имат за цел да свържат тези хора с независими социални работници. Те също така предлагат своите услуги на съществуващи доставчици на здравни и социални грижи (болници, старчески домове и др.), които след това могат да предлагат услугите на организацията на своите пациенти. По отношение на квалификацията, те изискват признати квалификации в здравеопазването и поне една година опит в тази област

#### **- Hireup.com.au (Австралия)**

Hireup е социален бизнес, реализиращ приходи и печалба в Австралия, стартиран през 2015 г. и който „дава на австралийците с увреждания правомощия да намират, наемат и управляват собствените си социални работници“ чрез онлайн платформа. За разлика от care.com, Hireup директно наема социалните работници. Отчасти благодарение на Националната схема за застраховане на хората с увреждания - система от лични бюджети - Hireup бързо се разпространи и вече осигурява подкрепа на над 35 000 лица с увреждания. Няма почти никакви проверки за квалификация, освен сертификат за оказване на първа помощ и ориентационен модул.

#### **- Care.com (Global - 20 държави)**

Care.com е корпорация, работеща на фондовия пазар в Ню Йорк и стартирана още през 2007 г. в Съединените американски щати. Тя има за цел да помогне на клиентите да намерят детегледачки, учители, грижи за домашни любимци и възрастни. Оттогава тя е разширена, за да предложи допълнителни услуги, като например за деца и възрастни с увреждания. Care.com вече работи в 20 страни (много от тях в Европа) и получава 6,4 милиона уникални посетители месечно. Care.com свързва лица (или компании), които желаят да предоставят грижи с лица, които търсят грижи; като care.com действа като посредник, но не и като работодател. Вместо да наемат служители, работниците са независими. Очаква се работниците да включат сертификатите си в своите профили, които потребителите на услуги се очаква да проверят, ако желаят.

## **2. Как онлайн платформите влияят на социалните грижи и услугите за подкрепа?**

Онлайн платформите са по-скоро по дефиниция разрушаващи за видовете услуги, които обслужват. Следващият раздел ще покаже как икономиката на сътрудничество предоставя алтернативи на по-традиционните доставчици на социални грижи и подкрепа. Той ще разгледа конкретно въздействието върху хората с увреждания, както и върху професионалистите в социалните грижи и подкрепа които, разбира се, са най-важните заинтересовани страни в предоставянето на такива услуги. Този раздел не е пълен преглед, но има за цел да повиши информираността по определени ключови области и да инициира дискусия за това как най-добре да продължим напред.

### **А. Онлайн платформи: гъвкав инструмент за посрещане на индивидуалните нужди?**

Гъвкав, управляван от потребители и по-евтин?

Най-просто казано, икономиката на сътрудничество е (обикновено) много ефективна при свързване на нуждите на услугите на хората с други лица (или доставчици), които

---

могат да отговорят на тези нужди чрез онлайн платформа и - обикновено - чрез плащане. Като такъв, той може да осигури много гъвкав и ориентиран към потребителите начин за достъп до различни услуги, от които може да се нуждае човек; било то услуги, от които всеки би могъл да се нуждае, или услуги, специално насочени към нуждите за грижи и подкрепа. Услугите също често са на по-евтина цена, отчасти защото намаляват или премахват традиционните режийни разходи на работодателя или агенцията.

През последните няколко години се появиха няколко платформи за грижи; като care.com, Hireup, Equal Care или Handyfriend. Всички имат потенциал да предложат на потребителите на услуги много по-голяма гъвкавост в сравнение с услугата за домашни грижи, която предпочитат, отколкото повечето традиционни доставчици на социални грижи. Например Joyners предлага поискване, достъп до социални работници и гаранция, че някой ще може да предостави нужните грижи вкъщи в рамките на 1 час, като цените започват от 7 евро на час. В този момент е трудно да си представим „традиционен“ доставчик на социални грижи и услуги, способен да предостави такава услуга и на същата цена.

На един клик от независим живот?

Чрез икономиката на сътрудничество всеки човек може да бъде на едно кликуване от услугите, които желае; като пътуване с такси, доставка на хранителни стоки вкъщи, пране, работник по поддръжка или социален работник, сега достъпни в рамките на минути или часове. Следователно е лесно да се види как икономиката на сътрудничество може да допринесе за независимия живот на човек с увреждания; по начини, по които повечето, ако не всички доставчици на професионална грижа и подкрепа биха се борили да се справят в този момент.

Преформулиране на баланса в сферата на социалните грижи и услуги?

Онлайн платформите могат също така - в теорията - да помогнат за преобразуването на баланса на силите между човек с увреждане и доставчика на услуги за подкрепа. Други разработки на технологиите в домашни условия - като телеграфа, интелигентни високоговорители, интелигентни хладилници и др. - също ще допринесат за улесняване на лицата с нужда от подкрепа у дома. Такова развитие би било улеснено дори от нарастването на личните бюджети и механизмите за самонасочена подкрепа, които предоставят на лицата с нужди от подкрепа много по-голям избор и контрол върху начина, по който желаят да получават грижи и подкрепа. Такъв е случаят например в Австралия, където NDIS (система за лични бюджети) коренно преобразува предлаганата услуга към онлайн платформи като Hireup.

Гъвкавостта на икономиката на сътрудничество може - в правилния контекст - да позволи на хората с увреждания да разработят свой собствен план за подкрепа, който най-добре отговаря на техните собствени желания и нужди, без да е необходимо дори да се ангажират с професионалисти. Примери като Equal Care Co-op също биха дали на потребителите на услугите силна дума за всяко решение, което взема самата кооперация. Хората с увреждания биха могли също така да могат напълно да изберат кой човек предоставя услугата въз основа на потребителски профили, интервюта и рейтинги, както и възможността да оцените доставчика на услуги.

---



Практично решение за изтощени хора, полагащи грижи?

Онлайн платформите също могат да бъдат много полезни за качеството на живот и баланса между професионалния и личния живот на лицата, които се нуждаят от подкрепа, обикновено членове на семейството и много често жени. Гъвкавостта, предлагана от онлайн платформи, като Handyfriend, може да позволи на семействата, които сами се грижат за себе си - например - да купуват услуги за грижа и поддръжка въз основа на собствените си частни и професионални нужди и желания, включително прекъсване или подкрепа извън традиционните часове за дневна грижа. Списъкът с чакащи за услуги за грижи и подкрепа е много голям, често срещан в цяла Европа. Онлайн платформите могат да предоставят практически решения на лица с нужда от подкрепа и / или лица, които се грижат за тях, като попълнят тази важна празнина.

Някои онлайн платформи са създадени на и за общностно ниво, след оценка на местните заинтересовани страни, че настоящото предлагане на услуги за грижи и поддръжка е недостатъчно и не е добре приспособено. Те определят онлайн платформите като инструмент за подобряване на предлагането на услуги в местната общност. Много онлайн платформи също се позовават на модела Buurtzorg като вдъхновение с цел изграждане на самоуправляващи се екипи, вкоренени в местните общности и извън традиционното мислене за управление на социалните грижи и услуги.

заклучение

С потенциала да се даде възможност за независим живот (член 19 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (UN CRPD)) по-гъвкаво и на по-евтини разходи за отделните потребители / лица с увреждания икономиката на сътрудничество може и най-вероятно ще предизвика радикално съществуващите доставчици на социални грижи и подкрепа в Европа; както беше в други сектори. Изглежда, че това е особено валидно за услугите „лична помощ“ и „грижи за дома, дневни услуги и патронажи“. Скорошно проучване на MIT показва, че в района на Бостън (САЩ): „използването на услуги (домашни поръчки, домашни грижи, транспорт, приготвяне на храна и др.), чрез споделената икономика, струва по-малко от средните месечни разходи за подпомагане на живота - дори когато нуждата от услуги нараства с намаляването на физическите възможности“.

**Б. Онлайн платформи, създават ли някакви опасности за лица с нужда от подкрепа?**

Въпреки че икономиката на сътрудничество може да има много предимства за хората с увреждания и лица, които се грижат за тях, включително в областта на социалните грижи и подкрепа, онлайн платформите могат също да се изправят пред значителни предизвикателства, по-специално тези с бизнес модел Uber.

Дигитално разделение?

Първо, достъпът до онлайн платформи изисква услугата да бъде едновременно достъпна, а потребителят да бъде дигитално осведомен. Тъй като дигиталният дял е по-висок за хората с увреждания, отколкото за хората без увреждания, това е много проблематичен въпрос за развитието на икономиката на сътрудничество в живота на

---

много хора с увреждания. Онлайн платформите също изискват стабилни интернет връзки, което не винаги е така.

Де-квалификация на професионалисти?

Второ, работата с грижи и подкрепа е професия, която изисква определени умения, способности и стандарти за обучение. Това се отнася по-специално за предоставянето на грижи и подкрепа за лица с по-значими и / или сложни потребности от подкрепа; като много хора с интелектуални затруднения. Докато онлайн платформите гарантират, че проверяват работника да има квалификация и правят проверка на образование, произход и т.н., това не винаги е истина; по този начин се стига до спад в квалификацията на работниците в сферата на социалните грижи и подкрепа. Проверките за квалификация също биха намалили гъвкавостта, която отличава онлайн платформите от традиционните доставчици; което би могло да обясни защо много от онлайн платформите - особено тези, които са насочени към печалба - биха били предпазливи (в най-добрия случай!) към включването на подобни проверки.

Достъпът до квалифицирани специалисти по CRPD е особено важен за лица с когнитивни, интелектуални или психосоциални увреждания с оглед избягване на риска от отказ от дееспособност, информирано съгласие и избор. Въпреки че това е предизвикателство и при по-традиционното предоставяне на услуги, може да се съмнява как една онлайн платформа, която не оценява такава квалификация, може да доведе до напредък в областта на подкрепеното вземане на решения; поне за лица с по-сложни потребности от подкрепа. В допълнение като по-задълбочено решение, насърчаването на инициативи като вземане на европейския сертификат за грижа, може да се изисква като задължение за работниците, за да се присъединят към онлайн платформи, това може да бъде важна първа стъпка.

Няма сигурност в осигуряването на качество?

Обосновката, гарантираща, че работниците, които се грижат и подкрепят, са добре обучени и техният подходящ опит, се дължи на самия характер на тяхната работа, която е да работят директно с хора, които понякога могат да бъдат в доста уязвими позиции. Ето защо съществуват много сериозни проблеми със свързването на необучени непроверени „случайни“ лица, за да се осигури подкрепа на потенциално уязвими лица в техните домове; особено в област на дейност, където злоупотребата е много голям проблем. Въпреки че рейтинговата система може да помогне, трябва да се прецени дали е достатъчна да се спре потенциалната злоупотреба. Важно е също така да се отбележи, че много от самите онлайн платформи - т.е. онези, които не работят пряко с работниците, ще твърдят, че те не носят юридическа отговорност за евентуални злоупотреби, тъй като това е просто свързване на независими доставчици с потребители, а не наемане на самите доставчици. Някои онлайн платформи - като Handyfriend - осигуряват застраховка за предоставените услуги.

Наличност на услугите?

Друга слабост на икономиката на сътрудничество в областта на социалните грижи и подкрепа е, че тя разчита на наличието на независими работници, желаещи да предоставят тази услуга. Като има предвид, че това може да не е проблем в големите градове, може да бъде проблематично в селските или крайградските райони; като по

---



този начин се създава разделение в зависимост от това къде живеете. Важно е също да се отбележи, че в много европейски държави вече има огромен недостиг на персонал; включително в градските райони. Други предизвикателства в селските райони включват достъп до интернет, използване на кредитни карти и евентуална местна съпротива.

Печалбата преди правата?

Въпреки че не е задължително, заслужава да се отбележи, че много онлайн платформи, включително тези, които се занимават с грижи и подкрепа, са дружества с печалба, опериращи с бизнес модел Uber и често са изключени от местните общности, в които работят (например Care .com). Основният интерес на компанията - затова не се състои в осигуряването на достъп до правата им на лица с нужда от подкрепа, а в гарантирането, че компанията се разраства и е привлекателна за инвеститорите. Следователно това би имало влияние върху настоящите и бъдещите разработки на онлайн платформата, включително по отношение на цени, гаранции за качество, използване на данни и предоставени услуги. Ценообразуването може например да разчита на търсенето и предлагането. Uber увеличава значително разходите за транспорт във времена, когато търсенето е много голямо. Използването на данни, събрани чрез операциите на онлайн платформата, също е спорен въпрос; с онлайн платформата да може да се продават данните на други компании; включително информация, която може да се разглежда като поверителна от потребителя на услугата. „Дебатът за печалба“ също трябва да бъде поставен в контекста на засилващ се политически и пазарен натиск за намаляване на разходите; макар и често, за сметка на качеството и правата на човека.

Не всички онлайн платформи - въпреки това - функционират по модела на Uber-бизнес, както е в случая с кооператив за равни грижи или Handyfriend. Други, като Hireup, австралийската онлайн платформа, обрисуват по-сложна картина; като бизнес с печалба, но със силна социална цел и отговорност.

Чия е законовата отговорност?

Може би най-важната опасност от тези онлайн платформи за хората с увреждания е законната сива зона, която регулира предоставяните услуги. Тъй като много - не всички - онлайн платформи твърдят, че свързват само независими работници с клиенти, те също твърдят, че не са техни работодатели. В този контекст е много трудно да се разбере кой носи юридическа отговорност за предоставената услуга, както и да знае как да регулира такива услуги. Повечето съществуващи доставчици на социални услуги са устроени в общността и са регулирани - макар и не винаги добре - от местните и регионалните власти, които ги финансират. Това ясно определя ролите и отговорностите на всеки участник; с цел да се гарантира високо качество на услугата и да се изразходва добре публичното финансиране, включително в интерес на крайния потребител. Ако публичният орган реши да регулира онлайн платформите по начин, по който те вече не правят печалбата, която им е необходима, кои организации ще бъдат там, за да предоставят така необходимите услуги за грижа и подкрепа? Тази правна сива зона и икономиката на сътрудничество биха могли да поставят под риск непрекъснатостта на социалните грижи и подкрепа; което разбира се е важен елемент за прилагането на Конвенцията на ООН за правата на човека. Важно е да се гарантира, че публичните органи действат и поемат отговорност за потенциално положителното

---

развитие на онлайн платформите, за да се гарантира както качеството на обслужване, така и достойните условия на труд, включително чрез регулиране.

Краткосрочни спрямо дългосрочни нужди?

Не на последно място, ако се съсредоточим единствено върху отговора на „индивидуалните нужди на момента“, се пропуска въпросът за сложния и дългосрочен ангажимент, често необходим за най-добрата подкрепа на някои хора с увреждания, особено тези с по-сериозни и големи нужди. Например, смяната на нечий памперс е лесно и не струва много, докато обучението на същия човек, за да може да ходи до тоалетната чрез рехабилитационна програма, е в началото по-трудно и по-скъпо; но крайният резултат е повече независимост и свобода, както и икономия на разходи в средносрочен и дългосрочен план. Намирането на правилния баланс - в това отношение - ще бъде важно предизвикателство при разработването на онлайн платформи в областта на социалните грижи и подкрепа.

Съществува и рискът от уберизацията, че както хората с увреждания, така и работниците могат да се превърнат в „продукт“ или „сока“, от която се реализира печалбата. Това носи допълнителни рискове за дехуманизиране на хората и професията.

заключение

В заключение, очевидно има някои полезни ползи за развитието на икономиката на сътрудничество за лица с нужда от подкрепа, особено по отношение на достъпа до различни услуги както за грижи, така и за услуги, които улесняват независимия живот на лица с нужда от подкрепа. Ако са добре изградени, онлайн платформите могат също да помогнат за по-голям избор и контрол в ръцете на бенефициентите на услуги, особено в случай на лични и по-ограничени бюджети. Съществуват обаче и много предизвикателства и заплахи, които трябва да се вземат предвид, по-специално по отношение на правната отговорност за предоставената услуга, балансирането на краткосрочните и дългосрочните нужди и непрекъснатостта на услугата за грижи и подкрепа.

## **В. Онлайн платформи, какво влияние оказват върху работната сила в социалните грижи и подкрепа?**

Създаване на работа и справяне с недеклаирана(нелегална) работа?

Икономиката на сътрудничество може да бъде източник на създаване на работни места и нови професионални възможности в социалните грижи и подкрепа. Например, това може да помогне за създаването на официални работни места за милионите хора, които работят недеклаирано в сектора, без никакъв вид социална защита, гаранции за качество, прозрачност и др. По отношение на декларираните работни места ще бъде важно да се прецени дали има реално допълнително създаване на работни места или просто прехвърляне на работни места между традиционните модели към нетрадиционните модели; например онлайн платформи.

По-гъвкава работа?

---

Онлайн платформите също могат да позволят на професионалистите да работят по-независимо, да избират работното си време и с кого работят. Това може да помогне на работниците да проследяват по-добре работното си време и да гарантира, че им се плаща за всеки час, който работят; нещо, което не винаги се случва в традиционните формати за предоставяне на социални услуги, където е обичайно много работници да работят допълнително време. Онлайн платформите могат също така да позволят на професионалистите, които се грижат и подкрепят, които са разочаровани от твърдостта на традиционните услуги, да работят по по-автономен начин.

Онлайн платформите също могат да помогнат на хора - например студенти, които искат да допълнят доходите си с непълно работно време. Студент може да осигури подкрепа за лице с увреждане за няколко часа седмично и да получи по-лесен достъп до тези, които търсят такава подкрепа в местните общности.

Справяне с изолацията на работниците?

Много работници по домовете също работят доста изолирани - дори когато са декларирани официално. Икономиката на сътрудничество би могла да помогне на работниците да се съберат и да създадат платформа за кооперации, за да организират по-добре своите дейности. Въпреки това, в твърде много случаи уберизацията не допринася за по-голямо сътрудничество между работниците, увеличава разпокъсаността и по-скоро има тенденция да ги изолира допълнително; особено с по-големите Компании от тип „uber“, които не играят или предлагат ролята на работодател на работниците, които предоставят такива услуги. Това, разбира се, се отразява на качеството на предоставяните услуги и грижи, поради значението на партньорската подкрепа сред работещите в социалните грижи и подкрепа (обучение, обратна връзка, интервенция и т.н.). Ще трябва да се намерят механизми за подобряване на комуникацията и обмена на информация между работниците.

Влошени условия на труд?

Има също така значителни доказателства, че онлайн платформите от тип uber - са склонни да засилят съществуващите неравенства и да влошат заплатите, условията на труд и развитието на работната сила в секторите, в които участват, по-специално тези, които вече са организирани по колективни трудови договори и когато работниците имат значителни законови права и защита (обезщетения, заплащане на болнични и т.н.). Много (но не всички!) Онлайн платформи работят въз основа на това, че работниците са независими и следователно нямат правата, които биха имали работниците на официалните организации, предоставящи социални грижи. Има и малко доказателства за правна защита или подкрепа за здравето и безопасността на независимите работници, работещи в онлайн платформи; дори в случай на злоупотреба например. Това е още по-проблематично, като се има предвид, че много работници, които се грижат и подкрепят, често са вече изолирани и самите те могат да бъдат в уязвими позиции. Например висок процент работници са хора от мигрантски произход, които не винаги могат да бъдат напълно наясно със своите трудови права. Това обаче не е така във всички онлайн платформи, както се вижда от примери като Nigepur и Equal Care Co-op, които наемат или предлагат да наемат работниците. Колективното договаряне и социалният диалог също могат да бъдат по-трудни, като се има предвид, че

---

икономиката на сътрудничество се фокусира върху по-малко формални работодатели и повече независими работници.

Ефективна система за оценки?

Онлайн платформите често се позовават на тяхната рейтингова система като начин, по който лицата могат да изтъкнат проблемите или злоупотреба, но изследванията показват, че това не е така, тъй като лицата, които се грижат за това, избягват да се оплакват, тъй като рискуват сами да получат лоша оценка, която може да застраши заплащането или броя на работните им места. Има също така доказателства, че когато лицата, полагащи грижи, съобщават за проблеми, това има малко влияние върху самите клиенти и потребители.

Атрактивност на сектора?

Като цяло, моделът на Uber-бизнес - по-различен от самите онлайн платформи - изглежда представлява заплаха за заплатите, условията на труд, развитието на уменията и кариерните пътеки за милионите професионалисти, които работят в социалните грижи и подкрепа в цяла Европа. Важно е обаче да се вземат предвид някои предимства, които икономиката на сътрудничество има за работниците. И все пак, в момент, когато много работни места в социалните грижи и подкрепа се разглеждат като непривлекателни и недостигът на персонал е голям, трябва да се помисли как онлайн платформите ще повлияят на броя на наличните работници, които се грижат и подкрепят (и обратно). Това се случва по-специално, тъй като - често - бизнес моделът на икономиката на колаборацията се основава на прехвърляне на риска върху традиционния служител, като принуждава човек да стане самостоятелно зает работник, често без подходяща защита. Също толкова важно е да се признае, че онлайн платформите могат да функционират и на базата на наемане и управление на сервизни специалисти, предлагане на добри условия на работа и все пак улесняване на връзката между потребителите на услуги и професионалистите.

Заклучения

В заключение, макар моделът на Uber-бизнес да представлява заплаха за осигуряването на основни грижи и подкрепа в контекста на Конвенцията на ООН за правата на човека, развитието на онлайн платформи може (потенциално) значително да подобри избора и контрола на потребителите на услуги и приличните условия на труд на работниците; особено ако са движени от инициативи на местната общност. Онлайн платформите също предлагат големи възможности за съществуващите доставчици на услуги въз основа на това, че те предприемат действия за подобряване на предлагането на услуги чрез онлайн платформи.

### **3. Следващи стъпки и пътят напред**

Подобно на други сектори, икономиката на сътрудничество явно ще наруши и трансформира предоставянето на услуги за лица с нужди от подкрепа в цяла Европа; както за услуги, които не са свързани с грижа (шофиране, почистване, пазаруване, готвене), така и услуги за грижи и подкрепа. Онлайн платформите работят по начин, който може да помогне на хората да получат достъп до необходимите им услуги гъвкаво и на по-евтини цени.

---

Ако са правилно изградени, Онлайн платформите могат да помогнат на хората с увреждания да живеят по-независимо и да бъдат активни в общността. Те могат също да помогнат на семейните лица, които се грижат за тях, да имат по-голяма гъвкавост около баланса между професионалния и личния си живот. Като такива, те ще осигурят важна конкуренция на традиционните доставчици на социални грижи и подкрепа и / или могат да помогнат на традиционните доставчици да подобрят предлагането на услуги.

Важно е обаче да се прави разлика между начина, по който са създадени онлайн платформите. Има голямо разнообразие от онлайн платформи. Например някои, които са управлявани от акционери, разчитат на рисков капитал и изпълняват отговорността за заетостта от предоставянето на грижи за независими работници, за да увеличат максимално печалбата и да избегнат риск и правна отговорност. Това е бизнес моделът тип uber. Има и други, които са местни онлайн платформи с нестопанска цел в общността, които имат за цел да свържат потребителите на услуги с местните специалисти; не да печелят акционери, а да осигурят на хората с увреждания по-голям достъп до правата си и професионалистите да имат добри заплати и условия на труд. Разбира се, има и много други форми, което прави описанието на онлайн платформите точно много сложен процес. И все пак това разнообразие е също възможност за формиране и създаване на перспективни модели, които успяват да намерят правилния баланс между правата на хората с увреждания, правата на работниците и обществения интерес.

Бързото развитие на цифровата икономика означава, че онлайн платформите са неизбежни. Важното е контекстът, в който работят, и философията, която стои зад тяхното създаване.

Препоръчва се двупосочен подход:

- Първо, съответните заинтересовани страни (лица с увреждания, доставчици на услуги, цифрови платформи, профсъюзи и публични органи) трябва да се обединят на всички нива, за да създадат съвместно пътя по отношение на законодателството на онлайн платформите за социални грижи и подкрепа за гарантиране, че такива платформи допринасят за прилагането на Конвенцията на ООН за всички хора с увреждания; както и да се осигурят достойни работни места за работниците, които се грижат и подкрепят. Също така ще бъде важно да се очертаят ограниченията на онлайн платформите.

- На второ място, съществуващите доставчици на услуги трябва да виждат онлайн платформите като възможност да подобрят предлагането на услуги към лица с увреждания и да развият заедно с помощта на други заинтересовани страни нови онлайн платформи, базирани в общността. Алтернатива е да си сътрудничите с онлайн платформи, за да разнообразите предлагането на услугите си. Това изисква ръководство и действия от страна на доставчиците на услуги; и проактивна подкрепа от публичните органи.

Онлайн платформите ще се разширят и ще донесат нови възможности. Те също идват с предизвикателства и повдигат важни въпроси. Сега е време да се намерят решения и да се гарантира, че разработването на онлайн платформи е от полза за правата на хората с увреждания и работната сила, а не препятствие.

---

Как виждате развитието на онлайн платформите?

EASPD ще се ангажира с партньорите през следващите месеци, за да определи – съвместно – пътя напред. Споделете вашите виждания и идеи с нас.

