



EVROPSKÁ KOMISE

Ve Štrasburku dne 18.4.2012
SWD(2012) 95 final

PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE

o využití potenciálu osobních služeb a služeb pro domácnost v oblasti zaměstnanosti

Průvodní dokument k

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

Na cestě k hospodářské obnově vedoucí k intenzivnímu růstu pracovních míst

{COM(2012) 173 final}
{SWD(2012) 90 final}
{SWD(2012) 92 final}
{SWD(2012) 93 final}
{SWD(2012) 96 final}
{SWD(2012) 97 final}
{SWD(2012) 98 final}
{SWD(2012) 99 final}
{SWD(2012) 100 final}

PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE

o využití potenciálu osobních služeb a služeb pro domácnost v oblasti zaměstnanosti

Průvodní dokument k

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

Na cestě k hospodářské obnově vedoucí k intenzivnímu růstu pracovních míst

OBSAH

1.	ÚVOD	3
2.	DEFINICE A MĚŘENÍ OSOBNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB PRO DOMÁCNOST...	4
3.	TRH PRÁCE A VÝZVY V OBLASTI POLITIK.....	10
4.	DALŠÍ POSTUP	16

Upozornění: *Tento dokument je pracovním dokumentem útvarů Evropské komise pro informační účely. Nepředstavuje oficiální postoj Komise k této otázce, ani tento postoj nepředjímá.*

1. ÚVOD

Za účelem vytváření pracovních příležitostí v době fiskální konsolidace a k zvýšení míry zaměstnanosti ve věkové kategorii 20–64 let do roku 2020 na 75 %¹ byla v Roční analýze růstu pro rok 2012 zdůrazněna nutnost, aby členské státy upřednostnily „rozvoj iniciativ, které usnadňují rozvoj sektorů s nejvyšším potenciálem zaměstnanosti, včetně sektorů v nízkouhlíkovém hospodářství („zelená pracovní místa“), zdravotním a sociálním sektoru („bílá pracovní místa“) a rovněž v oblasti poskytování ostatních služeb jednotlivcům a domácnostem a v digitálním hospodářství“². Jako součást strategie Evropa 2020 usiluje stěžejní iniciativa „Agenda pro nové dovednosti a pracovní místa“³ o přispění k dosažení cílů stanovených pro rok 2020 prostřednictvím zvyšování kvalifikací a jejich lepšího předvídání a přizpůsobování.

Činnosti, které přispívají k pohodě rodin a jednotlivců v domácnostech, jako jsou pečovatelské služby a domácí služby, mají významný potenciál v oblasti vytváření pracovních příležitostí. Služby domácí péče jsou součástí „bílých pracovních míst“ spolu se zdravotními službami a činnostmi v oblasti ústavní sociální péče, zatímco služby pro domácnost se nacházejí na hranici této kategorie. Poptávka po pečovatelských službách a službách pro domácnost se bude kvůli významnému trendu stárnutí obyvatelstva ve všech členských státech ve spojení s očekávaným poklesem počtu možných pečovatelů v rodinném kruhu podle očekávání zvyšovat.

V politických diskusích v mnoha členských státech jsou osobní služby a služby pro domácnost často zmiňovány jako možná odpověď na tyto otázky:

- **Lepší rovnováha mezi pracovním a soukromým životem**, již je dosaženo větší externalizací každodenních úkolů vykonávaných v domácnosti a rovněž péče o děti a starší osoby. Přístupné a cenově dostupné pečovatelské služby jsou důležitým předpokladem rovněž pro zvyšování účasti žen na trhu práce.
- **Vytváření pracovních příležitostí** pro osoby s relativně nízkou kvalifikací, zejména co se týká domácích služeb, s nízkými náklady pro veřejné finance, a to podporou poskytování domácích služeb v oficiální ekonomice místo v šedé ekonomice. Vytváření pracovních příležitostí je rovněž faktorem při zvažování nákladů různých alternativ dlouhodobé péče.
- **Zvyšování kvality péče** díky skutečnosti, že pracovníci mají jak náležitě dovednosti, tak i dobré pracovní podmínky, které podléhají kontrole kvality poskytovatelů služeb.

Přesun těchto služeb ze šedé ekonomiky do oficiální ekonomiky přispěje rovněž k zakládání a růstu mikropodniků a malých a středních podniků vzhledem k tomu, že mnoho těchto služeb je poskytováno osobami samostatně výdělečně činnými a malými a středními podniky.

Ačkoliv zaměstnanost v oblasti osobních služeb a služeb pro domácnost spadá do pravomoci členských států, je užitečné společné uvážení, jelikož se všechny členské státy potýkají se stejnými problémy. Sdílení osvědčených postupů, analýz a zkušeností by mohlo přispět k nalezení správných odpovědí na problémy, jež se v současnosti v této oblasti hospodářství objevují, avšak rovněž na budoucí potřeby vyplývající z demografického vývoje. V souladu se zásadou subsidiarity předkládají útvary Komise tento dokument k diskusi všem

¹ http://ec.europa.eu/europe2020/index_cs.htm

² http://ec.europa.eu/europe2020/reaching-the-goals/monitoring-progress/annual-growth-surveys/index_cs.htm

³ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=cs&catId=958>

zúčastněným stranám, zejména vnitrostátním orgánům, sociálním partnerům a poskytovatelům a uživatelům služeb.

2. DEFINICE A MĚŘENÍ OSOBNÍCH SLUŽEB A SLUŽEB PRO DOMÁCNOST

Pro účely tohoto dokumentu zahrnuje pojem „osobní služby a služby pro domácnost“ širokou škálu činností, které přispívají k pohodě rodin a jednotlivců v domácnostech: péči o děti, dlouhodobou péči o starší a zdravotně postižené osoby, úklid, doučování, domácí opravy, zahradnické práce, podporu IKT atd.

Na základě dostupných statistických informací lze uvést pouze přibližný odhad pokrytí osobních služeb a služeb pro domácnost v NACE⁴ a rozsahu formálního zaměstnání v této oblasti, jenž se odhaduje na 7,5 milionu.

Péče o děti a dlouhodobá péče o starší a zdravotně postižené osoby jsou sociální služby, které často poskytují subjekty sociální ekonomiky a které hrají zásadní úlohu při zachování sociální soudržnosti. Obvykle se považují za služby obecného zájmu a často jsou financovány z veřejných rozpočtů. Na úrovni EU dochází ke koordinaci politik v souvislosti s poskytováním těchto sociálních služeb v rámci otevřené metody koordinace v oblasti sociální ochrany a sociálního začleňování⁵. Co se týká konkrétně dlouhodobé péče, Výbor pro sociální ochranu přijal v dubnu 2008 zvláštní zprávu o dlouhodobé péči a zahájil další zvažování možností, které stojí za přezkoumáním, pokud jde o problémy v oblasti dlouhodobé péče. Péče o děti a dlouhodobá péče spolu s ostatními službami obecného zájmu jsou mimoto předmětem diskuse týkající se uplatňování pravidel vnitřního trhu a hospodářské soutěže: v této souvislosti předložila Komise v prosinci 2011 soubor návrhů, které umožňují posílení sociálních aspektů při zadávání veřejných zakázek, a představila nový, zjednodušený režim státních podpor⁶. V rámci Výboru pro sociální ochranu podporuje Komise rovněž rozvoj dobrovolného evropského rámce kvality sociálních služeb⁷, který by měl sloužit jako vodítko při vymezení, zajišťování, hodnocení a zvyšování kvality těchto služeb.

Osobní služby a služby pro domácnost mají z hlediska politiky zaměstnanosti řadu zajímavých charakteristik:

- nízký podíl dovozu (činnosti vykonávané v místě), což znamená nízké ztráty z dovozu v případě veřejné intervence;
- vysoký potenciál pro zaměstnanost, což v případě veřejné podpory znamená potenciálně důležitý dopad na vytváření pracovních míst;
- různé úrovně požadavků na technické dovednosti (v některých oblastech možnost „svépomocných činností“, v případě péče vyšší požadavky), obecně však potřeba

⁴ Tyto činnosti jsou zahrnuty v několika sekcích NACE nebo jejich částech, zejména NACE Rev. 2, 88 (mimoústavní sociální péče), 97 (činnosti domácností jako zaměstnavatelů domácího personálu), 96 (poskytování ostatních osobních služeb), 82.99 (ostatní podpůrné činnosti pro podnikání) a 78 (činnosti související se zaměstnáním).

⁵ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=755&langId=cs>

⁶ Viz zvláštní pravidla státní podpory pro služby obecného hospodářského zájmu na adrese: http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/public_services_en.html. Viz rovněž sdělení o sociálních službách obecného zájmu „Provádění lisabonského programu Společenství: Sociální služby obecného zájmu v Evropské unii“, KOM(2006) 177 ze dne 26. dubna 2006; sdělení s názvem „Služby obecného zájmu, včetně sociálních služeb obecného zájmu: nový evropský závazek“, KOM(2007) 725 v konečném znění ze dne 20. listopadu 2007; první a druhá dvouletá zpráva o sociálních službách obecného zájmu (SEK(2008) 2179 ze dne 2. července 2008 a SEK(2010) 1284 ze dne 22. října 2010); Pokyny pro uplatňování pravidel EU pro státní podporu, zadávání veřejných zakázek a vnitřní trh na služby obecného hospodářského zájmu, a zejména na sociální služby obecného zájmu, SEK(2010) 1545 v konečném znění ze dne 7. prosince 2010; sdělení „Rámec kvality pro služby obecného zájmu v Evropě“, KOM(2011) 900 ze dne 20. prosince 2011.

⁷ SPC/2010/10/8 v konečném znění.

přiměřené úrovně počítačové gramotnosti a náležitých vztahových a sociálních dovedností;

- nízká produktivita u některých dotčených úkolů, avšak možnost nepřímého růstu produktivity, mohou-li se zákazníci osobních služeb a služeb pro domácnost více zaměřit na vlastní práci s vyšší produktivitou;
- vzhledem k převaze nehlášených pracovníků v těchto oblastech nepovede veřejná intervence pravděpodobně k přesunu zaměstnanosti z jiných odvětví;
- rostoucí potřeba těchto služeb kvůli stárnutí obyvatelstva a nutnosti zvýšit účast žen na trhu práce. Činnosti v oblasti osobních služeb a služeb pro domácnost pomáhají zlepšit rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem a rovněž představují přínos v podobě vyššího počtu odpracovaných hodin nebo návratu na trh práce.

Osobní služby a služby pro domácnost jsou tradičně poskytovány domácnostmi a v domácnostech, a to většinou ženami. Části těchto úkolů jsou postupně zadávány externě mimo domácnost (zařízení poskytující služby společného stravování, prádelny, mateřské školy a ústavy pro starší osoby) nebo v domácnosti externím pracovníkům přímo či nepřímo zaměstnávaným domácností. Jak bylo uvedeno výše, na organizaci a financování dlouhodobé péče a péče o děti jako nástrojů sociálních politik se podílejí rovněž orgány veřejné správy.

2.1. Poskytování osobních služeb a služeb pro domácnost v rámci domácnosti

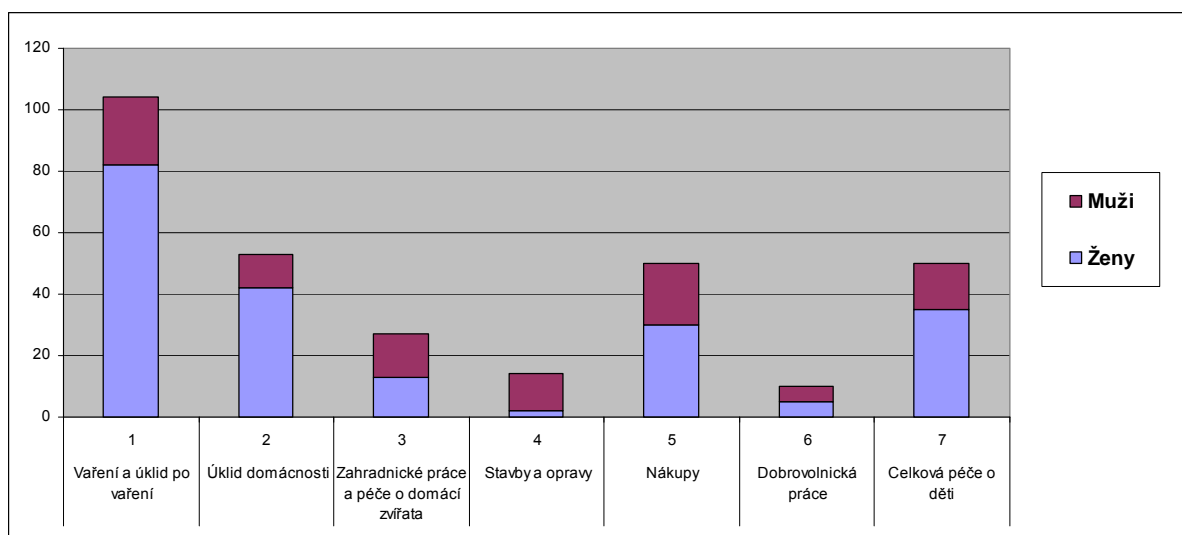
Z odhadů OECD⁸ vyplývá, že dospělí členové domácností v evropských členských státech OECD stráví v průměru **2,5 hodiny denně vykonáváním domácích prací a poskytováním péče**. Na této práci se mnohem více podílejí ženy (3,5 hodiny) než muži (1,5 hodiny) (viz obr. č. 1). Největší část neplacené práce představují běžné úkoly v domácnosti (vaření, úklid, zahradnické práce a údržba domácnosti) a pečovatelské činnosti.

Za předpokladu, že 331 milionů obyvatel EU ve věku 15–65 let (aktivních i neaktivních) stráví denně 2,5 hodiny vykonáváním domácích prací a poskytováním péče, představuje to v EU +/- 830 milionů hodin práce v domácnostech denně nebo téměř 100 milionů plných pracovních úvazků. Externalizace některých těchto činností by mohla představovat důležitý zdroj nových pracovních míst (samostatná výdělečná činnost, zakládání nebo rozvoj malých a středních podniků).

Obr. č. 1: Počet minut vyhrazených denně na činnosti v domácnosti, v rozdělení podle žen a mužů

⁸

Society at a Glance 2011 – OECD social indicators, s. 12 a 22. OECD.



Zdroj: „Society at a Glance 2011 – OECD social indicators“⁹

Zpráva Evropské nadace pro zlepšení životních a pracovních podmínek (Eurofound)¹⁰ z roku 2011 mimoto dospěla k závěru, že přibližně 80 % doby strávené péčí o zdravotně postižené osoby nebo závislé starší osoby je zajištěno neformálními poskytovateli péče, zejména ze stejné domácnosti nebo z okruhu přátel a sousedů, bez jakéhokoliv dopadu na veřejné výdaje. I když neformální poskytovatel péče může obdržet od osoby, o kterou pečuje, neformální platby, neodpovídá to vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem.

Zvýšení míry zaměstnanosti žen (z 51,2 % v roce 1997 na 58,2 % v roce 2010) však znamená méně času stráveného v domácnosti a potřebu přehodnotit neformální péči o děti a starší osoby založenou na členech domácnosti i domácí práce. Rovněž rostoucí míry rozvodovosti¹¹ mohou snížit tradiční podporu starších osob ze strany domácností. Údaje dostupné pro období 1970–2007 prokazují, že tato tendence je společná celé Evropě, s určitými rozdíly mezi řadou členských států. Na úrovni EU vzrostla absolutní míra rozvodovosti¹² z 0,9 % v roce 1970 na 2,1 % v roce 2007, přičemž nejvyšších hodnot dosahuje v Rakousku, Belgii, Německu, Dánsku, Finsku, Lucembursku, Nizozemsku, Švédsku a Spojeném království.

Druhý evropský průzkum kvality života – Rodinný život a práce¹³ zdůraznil, že pocit nadměrné pracovní zátěže z důvodu profesních či rodinných povinností vede k významnému snížení životní spokojenosti. Rovněž pátý průzkum pracovních podmínek v Evropě¹⁴ ukázal, že téměř jedna pětina evropských pracovníků má problém dosáhnout uspokojivé rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem. U žen, které pracují na plný úvazek mimo domov, dochází ke konfliktům mezi pracovním a soukromým životem a tyto ženy bývají se životem méně spokojené než ženy pracující pouze doma. Jelikož zaměstnanost žen je důležitou součástí naší hospodářské prosperity, je nutno zavést lepší podmínky s cílem přispět k lepší rovnováze mezi pracovním a soukromým životem a podpořit účast žen na trhu práce.

Pro další zvyšování míry zaměstnanosti žen a dosažení hlavního cíle v oblasti zaměstnanosti, jenž byl schválen v rámci strategie Evropa 2020, je zásadní náležitě zajištění péče

⁹ Lze rozlišovat mezi fyzickou péčí, výchovnou a rekreační péčí o děti a cestováním spojeným s některou z těchto dvou kategorií, jako je odvoz dítěte do školy, k lékaři nebo do sportovních kroužků.

¹⁰ http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1093_cs.htm

¹¹ Demografická zpráva za rok 2010, s. 68 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6824&langId=en>

¹² Poměr počtu rozvodů v daném roce k průměrnému počtu obyvatel v daném roce (Eurostat).

¹³ Druhý evropský průzkum kvality života: Rodinný život a práce, Eurofound (březen 2010).

¹⁴ Pátý průzkum pracovních podmínek v Evropě, 2010: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/74/en/3/EF1074EN.pdf>

v zařízeních péče o děti¹⁵. V případě zařízení péče o děti je nutno výdaje považovat rovněž za investici do budoucnosti. Kvalitní péče o děti může pomoci rozvíjet dovednosti a schopnosti malých dětí učit se (zejména znevýhodněných). Rodiny mají obvykle na výběr mezi využíváním služeb mateřských škol, placením určité osobě za individuální péči o dítě v domácnosti, zapojením rodinných příslušníků nebo vlastní péčí o dítě. Výběr závisí na ceně služeb a dostupnosti míst. Rozhodnutí bude mít proto dopad na míru zaměstnanosti. Nedostatek formální péče o děti nebo dlouhodobé péče může být vyrovnán neformálními opatřeními, jež podporují účast uživatelů služeb ve formálním zaměstnání, nikoli však poskytovatelů těchto služeb.

2.2. Podpora péče o děti a dlouhodobé péče ze strany orgánů veřejné správy

Na úrovni členských států podporují orgány veřejné správy péči o děti a dlouhodobou péči v souladu s cíli sociální politiky, jelikož tyto služby hrají zásadní úlohu při sociálním začleňování a jsou podmínkou pro zvyšování účasti žen na trhu práce. Veřejná intervence v oblasti organizace a financování péče o děti a dlouhodobé péče má zajistit právo všech osob na přístup ke kvalitním službám bez ohledu na majetek nebo příjmy, jakož i dlouhodobou udržitelnost systémů poskytování těchto služeb.

Orgány veřejné správy buď poskytují tyto služby přímo, nebo podporují jejich zajišťování soukromými poskytovateli (ziskovými či neziskovými), přičemž musí zajistit dodržování pravidel EU v oblasti státní podpory. Péče o starší osoby s vyšším výskytem různých poruch a postižení a zdravotně postižených osob v domácnostech musí být často doplněna službami pro domácnost.

Orgány veřejné správy mohou podporovat rovněž poptávku po péči o děti a dlouhodobé péči, a to prostřednictvím příspěvků pro osoby závislé na pomoci jiné osoby (např. v Německu, Itálii a Francii), rodinných přídatků nebo snížení daní o náklady vzniklé v souvislosti s pečovatelskými službami¹⁶.

Péče o starší osoby

U osob, které jsou při provádění každodenních činností, jako je vstávání, jídlo, koupání, oblékání, ukládání do postele nebo používání toalety, závislé na pomoci jiné osoby, jsou nezbytné služby dlouhodobé péče. Dlouhodobá péče je poskytována buď neformálně (viz předchozí oddíl), nebo ji poskytují formálně asistenti. Formální péče je poskytována doma nebo v ústavech (např. pečovatelská střediska a domy s pečovatelskou službou) a část nákladů je obvykle hrazena orgány veřejné správy.

Některé členské státy mají mnoho let zavedeny poměrně komplexní pečovatelské služby v domácnosti a potřeby obyvatel v oblasti dlouhodobé péče jsou plně uspokojeny v rámci formálního systému. V jiných členských státech, v nichž existuje tradice péče více orientované na rodinu, se komplexní přístupy k dlouhodobé péči začaly rozvíjet teprve poměrně nedávno. V ostatních členských státech nejsou naproti tomu velkému počtu osob

¹⁵ „Pokrok při dosahování rovnosti žen a mužů“ (Progress on equality between women and men), pracovní dokument útvarů Komise, který bude zveřejněn.

¹⁶ Ve Francii bylo zavedeno další zvýhodnění v podobě snížení daní v případě péče o starší osoby (osobní příspěvek na nezávislost – APA) a péče o děti do 3 let věku v závislosti na příjmech rodičů (příspěvek na malé děti – APJE).

formální pečovatelské služby poskytované vůbec a tyto osoby jsou závislé výhradně na neformální péči¹⁷.

Péče o děti

Potřeby rodin a nabídka péče o děti se liší podle věku dítěte (mateřská/rodičovská dovolená, doba mezi mateřskou/rodičovskou dovolenou a zahájením povinné školní docházky). Pro pracující rodiče je mimořádně důležité poskytování cenově dostupné a přístupné péče o děti. V Evropě se však dosažitelnost, kvalita a cenová dostupnost péče o děti značně liší. Údaje statistiky Evropské unie v oblasti příjmů a životních podmínek (EU-SILC) naznačují, že některé členské státy mají rozsáhlá formální opatření (včetně předškolního vzdělávání), zatímco jiné se spoléhají více na jiná opatření (např. chůvy a/nebo rodina, přátelé či sousedé). Ve věkové kategorii 0–2 roky kolísá využívání formálních opatření v oblasti péče o děti od 73 % v Dánsku po pouze 2 % v České republice a Polsku¹⁸. V rámci strategie pro rovnost žen a mužů podá Komise zprávu o výsledcích členských států, pokud jde o zajišťování zařízení péče o dítě.

Poptávka po péči o děti je ovlivněna mírou účasti rodičů na trhu práce (matky), skutečným počtem odpracovaných hodin na částečný úvazek, mírami nezaměstnanosti, délkou rodičovské dovolené, dobou školního vyučování a dostupností alternativ, jako jsou prarodiče a/nebo jiná neformální opatření¹⁹.

2.3. Poskytování osobních služeb a služeb pro domácnost nehlášenými pracovníky

Bez veřejné podpory je formální zaměstnávání v oblasti osobních služeb a služeb pro domácnost pro většinu obyvatel dost nákladné a oficiální trh (viz oddíl 2.2) pro osobní služby a služby pro domácnost je poměrně omezený. Značná část těchto služeb je proto poskytována neformálně nehlášenými pracovníky. To je jednoznačně zapříčiněno rozdílem mezi čistou mzdou uživatele a náklady poskytovatele služby na činnosti, které uživatel může zaplatit.

Nenahlášenou práci lze kvůli její povaze odhadnout velmi obtížně. Byl proveden pouze omezený počet studií, aby bylo možno objasnit rozsah nenahlášené práce v EU. V říjnu 2007 byl zveřejněn zvláštní Eurobarometr (č. 284) o „nenahlášené práci v Evropské unii“²⁰, který byl založen na přímém zjišťování s pohovory s 26 755 občany EU staršími 15 let, kteří žijí v 27 členských státech EU. Při zjišťování nebylo vymezení nenahlášené práce omezeno jen na práci vykonávanou za peníze, nýbrž zahrnuta byla rovněž práce, za níž je poskytováno věcné plnění. Podle průzkumu 11 % obyvatel EU-27 přiznalo, že pořizuje výrobky nebo služby spojené s nenahlášenou prací. Z tohoto počtu 17 % kupujících uvedlo, že pořizuje služby pro domácnost (např. zahradnické práce, úklid domácnosti, péče o děti a starší osoby), a 8 % osobní služby (např. kadeřnické služby nebo soukromé doučování), což představuje 7,7 milionu resp. 3,5 milionu jednotlivců.

¹⁷ Výňatek ze zprávy o projektu „Living independently at home: reforms in organisation and governance of European home care for older people and people with disabilities in 9 European countries“ (Nezávislý život doma: reformy v oblasti organizace a řízení evropské domácí péče o starší osoby a osoby se zdravotním postižením v 9 evropských zemích) LIVINDHOME <http://www.sfi.dk/livindhome-7284.aspx>

¹⁸ Průzkum 30 evropských zemí, 2009 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=545&furtherNews=yes>

¹⁹ Kvalitní systém předškolního vzdělávání a péče: nejlepší start do života pro všechny naše děti, KOM(2011) 66 v konečném znění.

²⁰ http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_284_en.pdf

S přihlédnutím k těmto údajům a skutečnosti, že v Evropě žije přibližně 410 milionů osob starších 15 let, lze vyvodit závěr, že nenahlášenou práci využilo 45,1 milionu²¹ osob. Jelikož nehlášení pracovníci obvykle nepracují na plný úvazek²², odhaduje se možný počet nehlášených pracovníků v oblasti služeb pro domácnost na 1 milion. Jedná se o konzervativní odhad s přihlédnutím k pravděpodobnému podhodnocení ve zjišťováních o nenahlášené práci.

Tento odhad založený na údajích Eurobarometru však může skutečnou situaci podhodnocovat. Jak se zdá, nedávné údaje pouze z Německa a Itálie²³ překračují tento odhad. Německo je jedním z členských států s nejvyšší úrovní neformálního zaměstnání v soukromých domácnostech, jelikož se předpokládá, že 90–95 % těchto činností je v soukromých domácnostech vykonáváno neformálně. Tento údaj zahrnuje neformální zaměstnávání nelegálních migrantů a rovněž neformální práci, kterou vykonávají sousedé, přátelé a známí. Neformální práce je obzvláště rozšířená v domácnostech starších osob s nejméně 500 000 až 600 000 neformálních pracovníků. Itálie má rovněž vysoký podíl neformálního zaměstnání v soukromých domácnostech, kdy většinu domácích prací vykonávají nelegální přistěhovalci. Skutečný počet pečovatelských činností z řad migrantů (tzv. „badanti“²⁴) není vzhledem k povaze tohoto jevu znám. Jejich počet se však odhaduje na 0,7 milionu až 1 milion, což je mnohem vyšší číslo než počet pracovníků v odvětví formální péče²⁵.

2.4. Veřejná podpora osobních služeb a služeb pro domácnost v boji proti nenahlášené práci

S přihlédnutím k významu nenahlášené práce v oblasti osobních služeb a služeb pro domácnost mohou orgány veřejné správy uvážit zásah s cílem podpořit poskytování osobních služeb a služeb pro domácnost v oficiální ekonomice. Tento zásah se může týkat pečovatelských činností i činností v domácnosti.

To může mít zejména podobu přímé intervence s ohledem na cenu placenou uživatelem, například prostřednictvím poukázek na služby, které jsou určeny pro konkrétní úkoly. Zákazník hradí pouze část skutečné ceny (která se blíží ceně na černém trhu) a orgány veřejné správy doplácí rozdíl.

Poukázka na služby je jedním z nástrojů, který zvyšuje platební schopnost v rámci poptávky. Představuje rovněž zajímavý nástroj, jelikož je pružný a snadno použitelný. Posledně uvedený znak je obzvláště důležitý pro starší osoby (bez ohledu na to, zda jsou závislé, či nikoli), které potřebují pomoc. Tyto poukázky rovněž zjednodušují správní postupy, umožňují průběžné ověřování, komu byly rozděleny, a podporují rozvoj místního podnikání. Umožňují rovněž finanční sledování a snazší posouzení nákladů a přínosů (viz oddíl 3.2).

Ve Francii usiluje systém poukázek CESU²⁶, které mohou domácnosti získat od banky nebo jako zaměstnaneckou výhodu od svého zaměstnavatele²⁷, o vytvoření formálních pracovních

²¹ Jedná se o počet uživatelů nenahlášené práce, tj. 11 % z celkem 410 milionů.

²² Na základě průměrného počtu 200 hodin ročně na nehlášeného pracovníka (přibližně jedna osmina průměrné pracovní doby pracovníka s plným pracovním úvazkem).

²³ <http://www.iwak-frankfurt.de/documents/brochure/april2011.pdf>

²⁴ Zejména ženy z řad migrantů, které často žijí ve společné domácnosti se závislou starší osobou a často pracují na šedém trhu bez povolení k pobytu.

²⁵ <http://www.iwak-frankfurt.de/documents/brochure/april2011.pdf>

²⁶ Poukázka CESU (Cheque Emploi Service Universel) <http://www.cesu.urssaf.fr/cesweb/home.jsp>

míst v soukromých domácnostech. V roce 2005 se „Borlooův plán“ zaměřil současně na řadu politických otázek spojených s osobními službami: pracovní právo, právní předpisy v oblasti sociální ochrany, kontrola kvality a organizační záležitosti²⁸. V důsledku toho se Francii mezi rokem 2005 a 2009 podařilo vytvořit v soukromých domácnostech 500 000 nových pracovních míst podléhajících příspěvkům na sociální zabezpečení, zejména pro skupiny na okraji trhu práce. Tím se podařilo snížit neformální zaměstnávání o 70 %²⁹. Existuje rovněž možnost, že se domácnosti stanou přímým zaměstnavatelem pracovníků v domácnosti se zjednodušenými správními postupy³⁰. Objem trhu pro domácí služby v roce 2009 činil 16 miliard EUR. Od roku 1987 je zavedeno zvláštní „pravidlo 70+“ s cílem posílit poptávku starších osob, takže soukromé domácnosti osob starších 70 let nemusí za přímo zaměstnávané pracovníky platit příspěvky na sociální zabezpečení.

V Německu podporuje formální zaměstnání v tomto odvětví řada nástrojů, například zavedení „mini-práce“ umožňující soukromým domácnostem využívat zjednodušený postup při registraci pracovníka v domácnosti („Haushaltsscheckverfahren“). Tito pracovníci si mohou vydělat až 400 EUR měsíčně a domácnosti jako zaměstnavatelé využívají u příspěvků na sociální zabezpečení nižší sazbu (příspěvky s paušální sazbou ve výši 14,34 %, včetně podílů pro zdravotní, důchodové a úrazové pojištění jako nejdůležitějších položek)³¹.

V Rakousku³² je neformální práce v soukromých domácnostech tradičně rozšířená s výjimkou dlouhodobé péče. V roce 2007 byla zahájena strategie pro legalizaci této situace, která se zaměřuje na dlouhodobou pomoc v soukromých domácnostech, přičemž se do dvou let podařilo snížit neformální zaměstnávání (migrantů) v domácnostech starších osob o 80 %. V ostatních oblastech domácích služeb je většina prací dosud vykonávána neformálně. Rakousko rovněž zavedlo systém poukázek na podporu formálního zaměstnání, ročně se však prodá pouze 1 000 poukázek. To lze vysvětlit skutečností, že náklady na tuto poukázku jsou pro domácnosti vyšší než stávající cena těchto služeb na neoficiálním trhu.

3. TRH PRÁCE A VÝZVY V OBLASTI POLITIK

3.1. Rovnováha mezi pracovním a soukromým životem

Dosažení 75% míry zaměstnanosti obyvatel ve věkové kategorii 20–64 let do roku 2020 bude vyžadovat, aby členské státy věnovaly zvláštní pozornost motivování žen k nástupu do zaměstnání a zlepšování celkové rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem.

Podle nejnovějších prognóz se počet Evropanů starších 65 let během příštích 50 let téměř zdvojnásobí a stoupne z 87,5 milionu v roce 2010 na 152,6 milionu v roce 2060³³. Současně se po mnoha desetiletích nepřetržitého růstu začne snižovat počet osob v produktivním věku.

Co se týká poskytování dlouhodobé péče, počet dostupných neformálních pečovatelských se bude v příštích letech a desetiletích snižovat v důsledku vyšší zaměstnanosti žen a starších

²⁷ Pokud jde o zásadu předplacené poukázky na služby, viz „Le cheque-service, un instrument pour le développement des services de proximité“, Fondation Roi Baudouin, Belgique, říjen 1994.

²⁸ <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/actualite-presse,42/dossiers-de-presse,46/presentation-du-plan-de,82.html>

²⁹ Viz poznámka pod čarou č. 25.

³⁰ <http://www.fepem.fr/>

³¹ Viz poznámka pod čarou č. 25.

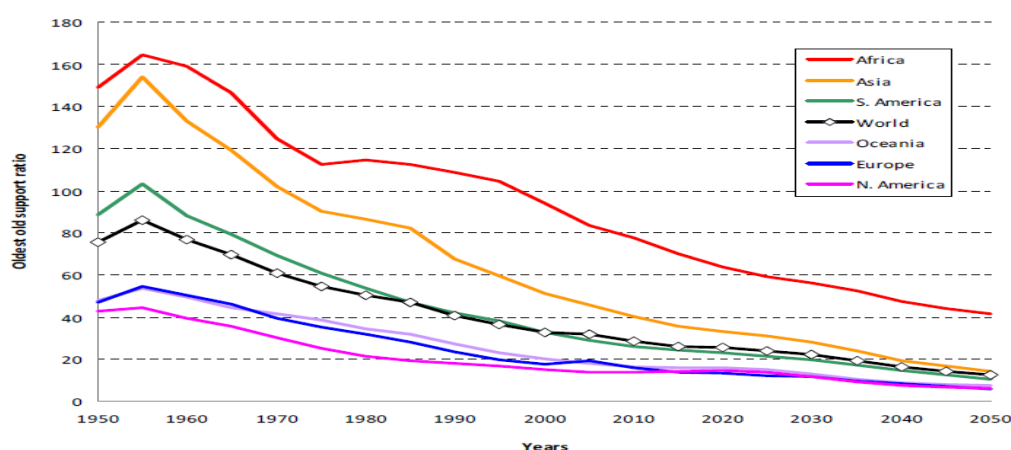
³² Viz poznámka pod čarou č. 25.

³³ Zpráva o stárnutí populace pro rok 2012, s. 20:

http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2011/pdf/ee-2011-4_en.pdf

pracovníků. Podrobná analýza demografických trendů v příštích desetiletích ukazuje pokles (viz obr. č. 2) poměru podpory nejstarších osob staršími lidmi (osoby ve věku 50–74 let / osoby starší 85 let). Pro uspokojení potřeb v oblasti dlouhodobé péče bude stále důležitější najímání pečovatелů mimo okruh rodiny. Nedávná studie zaměřená na Spojené království³⁴ dospěla k závěru, že nabídka intenzivní neformální péče pro zdravotně postižené starší osoby ze strany jejich dospělých dětí nebude v budoucích letech pravděpodobně držet krok s poptávkou.

Obr. č. 2: Vývoj poměru podpory nejstarších osob staršími lidmi

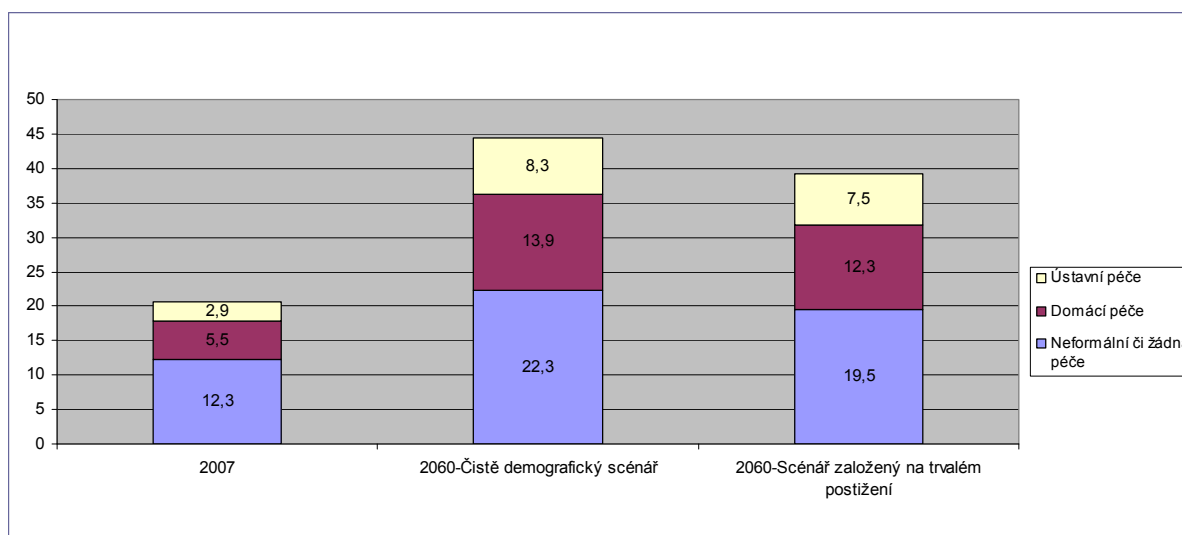


Zdroj: 2008; Pickard et al., 2009

K určení budoucího počtu osob potřebujících dlouhodobou péči je nezbytná přesná analýza faktorů, na nichž jsou potřeby v oblasti dlouhodobé péče založeny, jako je omezení činnosti, zdravotní postižení a nemoci či podmínky, které je způsobují. Jednoznačné a přesné souvislosti mezi všemi těmito faktory nelze vždy snadno prokázat. Z výzkumu vyplývá, že hlavním důvodem potřeb v oblasti dlouhodobé péče je postižení, které je spojeno s věkovou strukturou obyvatelstva a výskytem souvisejících nemocí a stavů. Na základě tohoto zjištění a výše zmíněných demografických trendů (zejména vývoj počtu obyvatel starších 80 let) byla provedena extrapolace potenciálního počtu příjemců dlouhodobé péče (viz obrázek níže).

Obr. č. 3: Odhadovaný počet příjemců různých forem dlouhodobé péče v EU-27 podle alternativních scénářů

³⁴ Zdroj: GHS 2000/01 a 2001/02, prognózy obyvatelstva a rodinného stavu vypracované odborem vlády pro pojistnou matematiku, sčítání z roku 2001, modelování jednotky výzkumu osobních sociálních služeb, výňatek z Pickard et al., 2009.



Zdroj: Evropská komise / Výbor pro hospodářskou politiku (2009)

Kromě nákladů důchodových systémů, jejichž udržitelnost může být obtížnější, jelikož se počet výdělečně činných osob snižuje, povede stárnutí obyvatelstva nevyhnutně k větším tlakům na vlády, pokud jde o poskytování sociálních služeb³⁵. Tyto změny budou mít za následek snížení nabídky ze strany domácností a zvýší se rozdíl mezi potřebou péče a nabídkou formální péče. V důsledku toho existuje nebezpečí, že k vyřešení svých potřeb si domácnosti budou najímat nehlášené pracovníky, aby jim při těchto činnostech pomáhali.

3.2. Možnost vytváření pracovních příležitostí s nízkými náklady pro veřejné finance

Možnost větších veřejných intervencí je nutno pečlivě analyzovat s ohledem na jejich možný dopad na zvyšující se schodek veřejných financí. K odhadu skutečných nákladů na další možné veřejné intervence je proto nezbytná podrobná analýza. Jak již bylo zmíněno, některé členské státy již podporují nabídku osobních služeb a služeb pro domácnost a poptávku po těchto službách. Ačkoliv se na první pohled může zdát, že tyto systémy jsou pro státní pokladnu nákladné, stát získá část své intervence zpět prostřednictvím:

- dodatečných daní z příjmu fyzických osob / příspěvků na sociální zabezpečení a snížení dávek v nezaměstnanosti v souvislosti s vytvářením pracovních příležitostí (přímé přínosy);
- externalit, jež lze obtížněji vyčíslit, jako je lepší rovnováha mezi pracovním a soukromým životem, která přispívá rovněž k vyšší konkurenceschopnosti v důsledku menšího stresu, nižší úrovně absence a vyšší produktivity; dosažené úspory v porovnání s náklady na alternativní řešení (zejména dlouhodobá péče a možnost starších osob zůstat doma); vytváření pracovních míst pro vedoucí pracovníky v organizacích poskytovatelů služeb, větší spotřeba u pracovníků poskytujících služby; rostoucí celková poptávka atd. (nepřímé přínosy).

Belgické poukázky na služby: cenný zdroj kvantitativních údajů

³⁵

Zpráva o stárnutí populace pro rok 2009: http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/publication14992_en.pdf

Belgické poukázky na služby lze využít pro činnosti vykonávané v domácnostech (úklid, praní a žehlení, vaření a šití) i mimo domácnost (nákupy, žehlení v žehlárně a poskytování pomoci při přepravě osob za zvláštních podmínek). Tyto poukázky nelze prozatím využít pro domácí opravy nebo zahradnické práce. Uživatel platí za službu 7,5 EUR za hodinu, skutečné náklady činí 20,80 EUR a rozdíl (13,30 EUR) financuje RVA/ONEM³⁶. Kromě doplatku umožňuje vláda domácnostem odečíst své výdaje na poukázky od zdanitelných příjmů (cena po daňovém odpočtu = 5,25 EUR).

Na základě studie³⁷ provedené pro belgickou vládu jsou čisté náklady intervence systému tyto:

Hrubé náklady	1 430 432 704 EUR
Přímé přínosy	629 734 509 EUR
Nepřímé přínosy	mezi 418 275 083 EUR a 534 575 083 EUR³⁸
Čisté náklady mezi	382 423 112 EUR a 266 123 112 EUR

Podle této zprávy se zdá, že uživatel je na černém trhu ochoten zaplatit částku ve výši 8,59 EUR. V tomto případě by se daňový odpočet mohl snížit a cena poukázky na služby by vzrostla na 8,59 EUR. Čisté náklady pro orgány veřejné správy činí 82 478 861 EUR nebo jsou záporné (pak příspěvek) ve výši – 33 821 139 EUR. V průměru činí čisté náklady 24 328 861 EUR nebo intervence ve výši 304 EUR na jedno pracovní místo (80 000 pracovních míst na plný úvazek vytvořených zavedením systému poukázek na služby). Předpoklad, že se náklady pro uživatele rovnají ceně na černém trhu, se jeví jako reálný a logický.

Zpráva ukazuje rovněž zajímavý dopad poukázek: 10,4 % uživatelů prohlásilo, že mohli zvýšit počet odpracovaných hodin / zaměstnatelnost, jelikož s využitím poukázek na služby přenechávají některé úkoly jiným, a 0,6 % uživatelů prohlásilo, že mohli opět vstoupit na trh práce, jelikož místo trávení času vykonáváním práce v domácnosti se mohou věnovat placené práci. 10,8 % uživatelů prohlásilo, že bez poukázek na služby by museli svou pracovní dobu zkrátit.

Orgány veřejné správy by měly mít obecnou představu o nákladech, jelikož často se odbor, který investuje, a odbor, který dostává příspěvky, liší. To pomůže pochopit skutečné čisté náklady veřejné podpory poskytnuté na vytváření pracovních příležitostí v tomto odvětví. Je zapotřebí rovněž celkový pohled na příjemce. Mechanismus snížení daní například zvýhodňuje rodiny s vysokými příjmy, zatímco rodiny s velmi nízkými příjmy využívají osvobození od spoluúčasti, přičemž rodiny se středními příjmy nesou relativně větší díl finanční zátěže vyplývající ze systému³⁹.

Při zvažování poskytnutí veřejné finanční podpory pro nabídku osobních služeb a služeb pro domácnost a/nebo poptávku po těchto službách by bylo možno vzít v úvahu rovněž dlouhodobý dopad trvalého rozvoje těchto služeb.

³⁶ RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening)/ONEM (Office national de l'emploi)

³⁷ IDEA CONSULT „Evaluation du régime des titres services pour les services et emplois de proximité 2010“: http://www.ideaconsult.be/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=54&projid=277

³⁸ S. 114 zprávy IDEA, viz poznámka pod čarou č. 37.

³⁹ Odborná skupina EU pro rovnost pohlaví a zaměstnanost: Dlouhodobá péče o starší osoby. Poskytování a poskytovatelé v 33 evropských zemích.

Jednoduché extrapolace je vždy nutno provést obezřetně. Avšak vzhledem k předchozím zjištěním (demograficky podmíněné potřeby, jednoduchá povolání, omezené čisté finanční náklady) mohou být určité základní výpočty užitečné k doložení potenciálních příležitostí k vytváření pracovních míst, k nimž by mohla vést větší podpora osobních služeb a služeb pro domácnost v celé EU:

- Extrapolace belgického systému na EU (s přihlédnutím k příslušným počtům obyvatel, jednoduché vynásobení 50) vede k čistým nákladům ve výši 1,2 miliardy EUR při 4 milionech nových pracovních míst v oblasti domácích služeb.
- Pokud každá v současnosti zaměstnaná osoba (215 000 000) externalizuje alespoň 1 hodinu týdně (v porovnání s 2,5 hodinami, které dospělí Evropané průměrně stráví každý den prací v domácnosti, jak je uvedeno v oddíle 2.1), existuje potenciál k vytvoření téměř 5,5 milionu nových pracovních míst⁴⁰.

3.3. Kvalita služeb a kvalita práce

Pracovníky v odvětví osobních služeb a služeb pro domácnost jsou většinou ženy, pracující zpravidla na částečný úvazek, s relativně nízkou kvalifikací a pocházející často z řad migrantů. Často je nelegálně zaměstnávají přímo rodiny, což může mít nepříznivý dopad na kvalitu služby, zejména co se týká pečovatelských služeb. K zajištění kvalitních služeb by pracovníci měli mít stálé zaměstnání s minimálním počtem pracovních hodin, měli by mít potřebnou kvalifikaci a rovněž dobré pracovní podmínky. Veřejná intervence by proto mohla být opodstatněná s ohledem na některé aspekty týkající se kvality služeb.

Kvalita

Sociální platforma⁴¹ ve svých doporučeních „k dosažení kvalitních sociálních a zdravotních služeb“ uvádí, že „kvalita musí být stanovena na místní úrovni – úrovni, která je nejbližší uživatelům služeb“. Důležité je respektovat potřeby uživatele (pohlaví, věk, náboženské vyznání, etnický původ atd.) a v tomto smyslu je nutno zajistit odbornou přípravu.

Projekt Evropské sociální sítě týkající se měnících se vztahů mezi financovatelem, poskytovatelem a uživatelem služeb pro starší osoby v Evropě⁴² naznačuje, že by mohly být zavedeny kontrolní mechanismy s cílem posuzovat a kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb a že by členské státy měly zajistit, aby osoby, které zaměstnávají nelegální migranty, byly sankcionovány v souladu se směrnicí 2009/52/ES. To by se mělo vztahovat na jednotlivé organizace, agentury nebo služby. Je třeba vypracovat ukazatele kvality.

V této souvislosti je výše zmíněný dobrovolný evropský rámec kvality sociálních služeb⁴³ užitečným nástrojem pro prosazování kvality péče o děti a dlouhodobé péče: stanoví zásady kvality odkazující na charakteristiky, jež by sociální služba měla mít, aby uspokojovala různé potřeby a očekávání uživatele služby, a na různé rozměry poskytování služby (dosažitelnost, přístupnost, cenová dostupnost, orientace na osobu, komplexnost, kontinuita, orientace na výsledky, dodržování práv uživatelů, účast a posílení postavení, partnerství, řádná správa, dobré pracovní podmínky a pracovní prostředí / investice do lidského kapitálu, přiměřená

⁴⁰ 215 000 000 hodin / 40 hodin.

⁴¹ http://cms.horus.be/files/99907/MediaArchive/Policies/SocialPlatform_Nine_Principles_EN.pdf

⁴² <http://www.esn-eu.org/commissioning-for-quality/index.htm>

⁴³ Viz oddíl 2 a poznámka pod čarou č. 7.

fyzická infrastruktura). Rámec navrhuje rovněž provozní kritéria, která mohou pomoci při monitorování a hodnocení kvality sociálních služeb. Stanoví taktéž metodické prvky pro vypracování nástrojů kvality (norem nebo ukazatelů) na vnitrostátní nebo místní úrovni.

Dle návrhu ve stanovisku skupiny EU na vysoké úrovni pro zdravotní postižení, které se týká sociálních služeb obecného zájmu, udržitelná externalizace služeb vyžaduje náležitou kvalitu péče a rovněž domácích činností⁴⁴. Požadují se rovněž závazné normy kvality a vhodné mechanismy veřejné kontroly.

Dovednosti a odborná příprava

Stěžejní iniciativa strategie Evropa 2020 „Agenda pro nové dovednosti a pracovní místa“ podporuje iniciativy členských států týkající se uznávání dovedností získaných během poskytování péče závislým příbuzným osobám.

Péče o děti a dlouhodobá péče nevyžadují speciální dovednosti jako například profesionální zdravotní služby. Mohou proto být přitažlivé, pokud jde o možnost získat náležitou oporu na trhu práce, a současně umožňují získat kvalifikace a případně je zvyšovat. K zajištění získání kvalifikací by měly být dostupné možnosti odborné přípravy a pečovatelé by měli mít možnost projít certifikačním procesem. V tomto ohledu je nutné zlepšit spolupráci mezi světem práce a světem odborné přípravy⁴⁵ s cílem podpořit uznávání „informálního a neformálního učení“.

Nedávné sdělení Komise o péči o děti⁴⁶ klade například velký důraz na potřebu lepší kvalifikace zaměstnanců v oblasti péče o děti.

V roce 1996 podepsali evropští sociální partneři v odvětví úklidových služeb společné memorandum o nových zdrojích pracovních míst⁴⁷, v němž vyzdvihli význam zvyšování kvalifikací a kvality pracovních podmínek pro rozvoj úklidových služeb v domácnostech.

Technologie

Externalizace osobních služeb a služeb pro domácnost by mohla zvýšit produktivitu těchto činností kvůli lepšímu využívání technologií a investicím do odborné přípravy, jelikož externalizace je obvykle spojena se specializací.

Projekt CARICT⁴⁸, který řídí Institut pro perspektivní technologické studie (IPTS) Společného výzkumného střediska (JRC) Komise, vyhodnotil systematicky a na úrovni EU 52 postupů domácí péče založených na IKT, které se používají v několika členských státech, s ohledem na dopady a nákladovou efektivnost. Inspirativní příklady by bylo možno sdílet s ostatními členskými státy (např. SOPHIA (DE), CAMPUS (IT) a E-Care (IT)). Technologie lze účinně využít k podpoře odborné přípravy a certifikace ve velkém měřítku, k organizaci trhů práce (např. FEPEM (FR)), k vytváření nových příležitostí pro dobrovolnickou práci, k zvýšení přitažlivosti práce v oblasti péče a na pomoc poskytovatelům při zajišťování rovnováhy mezi péčí a ostatními činnostmi.

⁴⁴ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=4483&langId=en>

⁴⁵ Bruges Communiqué: http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/vocational/bruges_cs.pdf

⁴⁶ http://ec.europa.eu/education/school-education/doc/childhoodcom_cs.pdf

⁴⁷ http://ec.europa.eu/employment_social/dsw/public/actRetrieveText.do?id=10713

⁴⁸ <http://is.jrc.ec.europa.eu/pages/EAP/eInclusion/carers.html#projects>

Informační a komunikační technologie mohou umožnit distanční vzdělávání a samostudium pečovateli, kteří čelí významným omezením z hlediska času a mobility, pokud jde o absolvování řádných kurzů, které vyžadují osobní účast, a to kvůli jejich pečovatelským povinnostem (např. City and Guilds – Learning for Living (Učení pro život); Caring with Confidence (Péče s důvěrou) ve Spojeném království, Coidanet ve Španělsku, Aspasia v Itálii)⁴⁹. IKT mohou podporovat rovněž různé druhy osvědčování způsobilosti.

4. DALŠÍ POSTUP

Vzhledem k předvídatelným dopadům demografického vývoje na naše společnosti se evropské trhy práce musí stát přístupnějšími pro všechny a míra zaměstnanosti se musí zvýšit. Osobní služby a služby pro domácnost nabízejí v tomto ohledu významné příležitosti, umožňují zlepšit rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem, zvýšit produktivitu a převést nenahlášenou práci na oficiální trh práce.

Tímto dokumentem útvary Komise všechny zúčastněné strany vyzývají, aby se vyjádřily k možným opatřením, která se zabývají otázkou podpory nových pracovních příležitostí v odvětví osobních služeb a služeb pro domácnost. Požadují se zejména názory ohledně:

- způsobů, jak zlepšit měření a sledování úrovní zaměstnanosti v osobních službách a službách pro domácnost, s přihlédnutím k dopadům současné krize, snížení kupní síly, vyloučení z trhu práce a potenciálně kladnému dopadu na zakládání nebo růst malých a středních podniků;
- užitečnosti rozvoje sdílení zkušeností, zejména co se týká používaných nebo plánovaných nástrojů na podporu osobních služeb a služeb pro domácnost se zvláštní pozorností věnovanou nákladové efektivnosti a snižování míry nenahlášené práce;
- způsobů zajištění kvalitních služeb a pracovních míst (potřebné dovednosti, pracovní podmínky), včetně případného vypracování norem kvality;
- jiných způsobů zajištění větší profesionalizace pracovních míst v oblasti osobních služeb a služeb pro domácnost.

Tento dokument zavazuje pouze útvary Komise, které se podílely na jeho vypracování. Text byl vyhotoven jako základ pro připomínky a nepředjímá konečnou podobu rozhodnutí, jež Komise případně přijme.

Odpovědi je možno zasílat na e-mailovou adresu empl-household-services@ec.europa.eu

Nemáte-li přístup k internetu, můžete odpovědi zaslat na adresu Generálního ředitelství Evropské komise pro zaměstnanost, sociální věci a rovné příležitosti:

European Commission
Directorate-General for Employment, Social Affairs & Inclusion
Discussion on Personal and household services
Unit C2
Rue Joseph II 2
1040 Bruxelles/Brussel
BELGIQUE/BELGIË

⁴⁹ Kluzer S., Redecker C. a Centeno C. (2010): Long-term care Challenges in an Ageing Society: The role of ICT and Migrants (Problémy v oblasti dlouhodobé péče ve stárnoucí společnosti: Úloha IKT a migrantů), vědecké a technické zprávy IPTS-JRC, EUR 24382 EN, k dispozici na internetu na adrese <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/publications/pub.cfm?id=3299>

Lhůta pro odpověď: 15. července 2012