

Socijalne usluge u Europi: prilagođavanje novoj stvarnosti

Uvod

Pandemija bolesti COVID-19 poremetila je pružanje i korištenje socijalnih usluga u cijelom EU-u, zbog čega su pružatelji usluga bili prisiljeni prilagoditi se i razviti nove načine pružanja svojih usluga. Ovim se izvješćem nastoje utvrditi pouke izvučene iz tih iskustava kako bi se pružio uvid u razvoj sektora koji se suočava s novim socijalnim rizicima i izgradila njegova otpornost na buduće krize.

Kako bi inovacije i pouke iz pandemije imale trajan učinak, bit će ključno odgovarajuće financiranje, resursi i konsolidacija. Radi utvrđivanja prioriteta država članica, u tom se kontekstu razmatraju kretanja socijalnih rashoda u EU-u tijekom posljednja dva desetljeća. U izvješću se također razmatra važnost koju paket za oporavak nakon pandemije NextGenerationEU ima za razvoj socijalnih usluga u budućnosti.

Kontekst politike

Cilj je dugoročnog proračuna EU-a za razdoblje 2021. – 2027. modernizacija EU-a, pri čemu se prednost daje digitalnoj transformaciji, ulaganjima u istraživanje i inovacije te intenziviranju djelovanja za rješavanje problema klimatskih promjena kako bi se poboljšala sposobnost EU-a da se nosi s budućim šokovima i socijalnim rizicima u nastajanju. Za financiranje tog programa Europska komisija uspostavila je privremeni finansijski paket NextGenerationEU, vrijedan više od 800 milijardi EUR. Kako bi doble pristup financiranju, države članice izradile su i dostavile planove za oporavak i otpornost, a neke od njih najavile su nacionalne programe za jačanje otpornosti društva nakon pandemije. Nedavni izazovi povezani sa zelenom tranzicijom, tehnologijom i geopolitičkim promjenama također su naglasili važnost otpornosti u cijelom EU-u. Socijalne usluge prilagođavaju se radi suočavanja s dugoročnim i novim izazovima s pomoću mjera povezanih s europskim stupom socijalnih prava, europskom strategijom za skrb, socijalnom ekonomijom i odborom za sektorski socijalni dijalog o socijalnim uslugama koji je u nastanku.

Glavni zaključci

Učinak pandemije bolesti COVID-19 na socijalne usluge

- Sektor socijalnih usluga bio je loše pripremljen za pandemiju. Ne samo da taj sektor nije imao dovoljno kapaciteta, medicinske opreme ni osobne zaštitne opreme da bi odgovorio na zahtjeve krize, nego su i strukturne slabosti otežale njegovo učinkovito funkcioniranje. Te slabosti uključuju nedovoljno financiranje, manjak osoblja, loše radne uvjete i prepreke u pogledu omogućavanja dostupnosti, pristupačnosti, cjenovne pristupačnosti i kvalitete usluga.
- Pandemija je stvorila hitnu potrebu za digitalizacijom socijalnih usluga i olakšavanjem rada na daljinu. No prelazak na rad na daljinu bio je improviziran i imao je znatne nedostatke. Bio je posebno zahtjevan za službe koje su prethodno pružale izravnu pomoć uz fizičku prisutnost svojim ciljnim skupinama.
- Usputstavljeni su novi načini pružanja usluga potpore. Primjerice, pružalo se više savjetovanja o mentalnom zdravlju i dobrobiti putem telefonskih linija za pomoći aplikacija. Ti novi kanali za pružanje informacija i potpore mogli bi imati ulogu u održavanju otpornosti društva na buduće izazove.
- Tijekom pandemije smanjilo se sudjelovanje u osposobljavanju. Utvrđeno je da je upotreba digitalnih uređaja na radnome mjestu u korelaciji s vjerojatnošću sudjelovanja u osposobljavanju. Iako zdravstveni sektor u projektu ima višu razinu digitalizacije od drugih sektora, približno petina radnika u sektorima skrbi nikad ne upotrebljava digitalne uređaje na radnome mjestu i zbog toga možda propuštaju iskoristiti prednosti koje bi digitalizacija, automatizacija i robotika mogle donijeti njihovim radnim mjestima.

Socijalni rashodi

- Socijalni rashodi, odnosno državni rashodi za socijalnu zaštitu, obrazovanje i zdravstvo, imaju najveći udio u rashodima u EU-u. Dosegnuli su 34,9 % bruto domaćeg proizvoda (BDP) 2020., od čega 21,9 % čine rashodi za socijalnu zaštitu, 8 % za zdravstvo i 5 % za obrazovanje. Procjena je za 2021. niža, ali i dalje znatna te iznosi 33,4 % BDP-a. Ti iznosi pokazuju koliko su države članice u upravljanju pandemijom prednost dale socijalnoj dimenziji.
- Kad je riječ o godišnjoj promjeni, rashodi za socijalnu zaštitu najviše su porasli. Ako se uzmu u obzir i javni i privatni rashodi za socijalnu zaštitu, zabilježeno je povećanje od 8,7 % od 2019. do 2020., što je najveće godišnje povećanje dosad (u usporedbi s 3,8 % od 2018. do 2019.). Potrošnja se 2021. donekle smanjila.
- Udio rashoda za zdravstvo i obrazovanje u BDP-u u državama EU-27 bio je stabilan od 2004. do 2019. Potrošnja se za oba sektora povećala 2020. (prva godina pandemije) u usporedbi s 2019. Zatim je 2021. došlo do blagog smanjenja potrošnje na obrazovanje, dok je potrošnja na zdravstvo zadržala zamah, povećavši se s 8 % BDP-a EU-a 2020. na 8,1 % 2021.

Planiranje za oporavak i otpornost

- Mehanizam za oporavak i otpornost (RRF) uspostavljen je radi izgradnje snažnijeg i otpornijeg EU-a nakon pandemije. No većina sredstava bit će dodijeljena za digitalizaciju i zelenu tranziciju, a čini se da će poticaj biti manji za mjere socijalne i gospodarske otpornosti ili će se u manjoj mjeri odnositi na njih.
- Općenito gledajući, fond će vjerojatno imati veći učinak na manja gospodarstva s nižim trenutačnim socijalnim rashodima, dok će za države s većim gospodarstvima i većim rashodima uglavnom biti komplementaran.

Smjernice politike

- S obzirom na negativne učinke pandemije na pružanje socijalnih usluga i iskustva stečena tijekom tog razdoblja, izrada planova za nepredvidive situacije za pružatelje usluga i metodologija za procjenu tih planova mora biti prioritet.
- Ključno je uključiti različite pružatelje socijalnih usluga i skupine dionika, uključujući neformalne pružatelje skrbi, u procjenu potreba i planiranje politika. Pandemija je istaknula važnost njihova kontakta s korisnicima usluga i njihova znanja iz prve ruke o situaciji i potrebama korisnika.
- Treba procijeniti je li osposobljavanje stručnih radnika u socijalnim službama potrebno, relevantno i pristupačno kako bi se zajamčilo da imaju vještine potrebne za obavljanje posla, poboljšali njihovi izgledi za razvoj karijere te zajamčila dostupnost osposobljavanja i usmjeravanja tijekom kriza.
- U politike bi trebalo uključiti mjere potpore, kao što su telefonske linije za pomoć, za djelatnike socijalnih službi koji su izloženi emocionalno zahtjevnom radu ili negativnom društvenom ponašanju na svojim radnim mjestima.
- Trebalo bi procijeniti ulogu i potencijal digitalizacije i tehnoloških promjena na svim radnim mjestima u sektorima socijalnih usluga, posebno u onoj petini poslova u području skrbi u kojima se digitalni uređaji nikad ne upotrebljavaju.
- Glavni izazovi koji su se pojavili nakon pandemije stvorili su drugačije okruženje kojem se socijalne usluge moraju prilagoditi. U sektoru socijalnih usluga moraju se prihvatiti tehnološke promjene te je potrebno proaktivno sudjelovanje u provedbi politika i mjera kojima se ta promjena može poduprijeti.
- Provedba ciljeva Mehanizma za oporavak i otpornost mora biti uravnotežena, a informacije o ciljnim vrijednostima i provedenim ulaganjima trebale bi biti lako dostupne kako bi se omogućilo praćenje napretka. Poboljšanje kapaciteta sektora socijalnih usluga za pristup tom mehanizmu financiranja pridonijelo bi poboljšanju prilagodbe tih usluga novoj stvarnosti.

Dodatne informacije

Izvješće *Socijalne usluge u Europi: prilagođavanje novoj stvarnosti* dostupno je na <https://eurofound.link/ef22007>

Voditelj istraživanja: Tadas Leončikas

information@eurofound.europa.eu