

Предизвикателства и перспективи в ЕС: Качество на живота и обществени услуги

В своята работа Eurofound се стреми да документира и анализира миналото с цел да допринесе за по-добро планиране и подобряване на бъдещето. Въз основа на широкообхватния си анализ на качеството на живот и на обществото в Европейския съюз в продължение на много години Eurofound има за цел да използва тази информация, данни и анализи, за да помогне на създателите на политики да разберат постигнатия напредък, да определят възникналите предизвикателства и да очертаят стъпките, които могат да бъдат предприети за подобряване на живота на всички хора, живеещи в ЕС.

Този водещ доклад обединява задълбочения принос в областта на качеството на обществото и обществените услуги, въз основа главно на изследвания, извършени от 2016 г. насам. Като отчита факта, че качеството на живота на хората е силно повлияно от достъпа им до качествено обслужване в области като образованието, здравеопазването, жилищното настаняване и социалните услуги, в доклада се обръща особено внимание на регионалните и социалните неравенства и, където е възможно, на промените във времето.

Отправната точка е европейското проучване на качеството на живот (EQLS), което от създаването си през 2003 г. включва въпроси относно различни аспекти на качеството на обществото, по-специално напрежението в обществото, социалния капитал, доверието в институциите и качеството на услугите, които са от ключово значение за благосъстоянието на обществото. Европейското проучване на качеството на живот (EQLS) предоставя представителни данни за възрастното население във всяка от 28-те държави — членки на ЕС. Анализирани са също и други сравнителни европейски проучвания и се представят проучвания на конкретни случаи, за да се илюстрират политиките и мерките за подобряване на качеството на услугите и качеството на живот. Въпреки че в анализите се прави преглед на населението като цяло, поставен е акцент върху услугите, насочени към посрещане на нуждите на хората със здравни и социални проблеми или проблеми, свързани с предоставянето на грижи. Наблегнато е и върху по-младите хора, включително например услугите за грижи за деца, училищата, социалните услуги, насочени към удовлетворяване на нуждите на подрастващите и младите хора, както и услугите за интеграция на бежанците.

Като цяло в доклада се разкриват положителни промени в много области, но също така се подчертават продължаващите неравенства между държавите и различните социални групи. Налице са значителни пропуски в предоставянето на услуги, както и различни пречки пред ефективния достъп до тях. Въпреки че резултатите показват неравномерна картина по отношение на качеството на услугите, те също така

показват как да се предложи по-задоволителна подкрепа. Основното послание е, че подобряването на качеството на обществените услуги е от основно значение за постигане на целите на Европейския стълб на социалните права.

Напредък

- **Някои постижения в областта на социалното сближаване:** Доверието в хората остава до голяма степен стабилно и общото доверие в институциите на равнище ЕС се е възстановило, успоредно със спада в усещането за социално изключване.
- **Голяма прозрачност на обществените услуги:** Обществените услуги се приемат като крайъгълен камък на Европейския стълб на социалните права, като се обръща специално внимание върху насърчането на достъпа до качествени услуги за всички.
- **Подобряване на качеството:** Оценка на качеството на обществените услуги (особено на здравеопазването и грижите за децата) са се подобрили, особено в държави с ниски предишни оценки за качество.
- **Обществените услуги са положително свързани с доверието:** Възприемането на качеството на обществените услуги е основен двигател за по-голямо доверие в институциите и показва значението на участието на обществото в съвместното проектиране на услуги.
- **Активно гражданско участие и позиция:** Високите резултати и по двата показателя отразяват положителните ефекти и ползите от тях, при наличието на голям потенциал за по-нататъшни инвестиции в тази област, за да се засили доверието и сближаването.
- **Все по-ефективни онлайн услуги:** Растежът на ползите от цифровите технологии е очевиден в много области — вероятно той ще продължи, особено за младите хора, и ще подобрява достъпа до трудните за контакт групи.

- **Висок потенциал за електронното здравеопазване:** Повечето държави членки имат голям потенциал за разширяване на използването на електронното здравеопазване, но това е въпрос на обучение и стимули за персонала, както и на ИКТ системи.

Предизвикателства

- **Доверие:** Макар равнищата на доверие и социално сближаване в ЕС като цяло да са се възстановили след периода на финансовата криза, в почти половината от всички държави членки доверието в националните институции е било средно по-ниско през 2016 г., отколкото преди кризата.
- **Социално напрежение:** Възприемането на напрежението — между етнически или расови групи и между религиозни групи — е по-често срещано през 2016 г., отколкото преди кризата, със значително отрицателно въздействие върху доверието в институциите.
- **Социално приобщаване:** Процентът на самотата, лошото психично здраве и социалното изключване са особено високи при лицата в старческа възраст в Централна и Източна Европа — отчасти поради слабо развитите услуги за полагане на грижи.
- **Здравеопазване:** Въпреки че удовлетвореността от различните аспекти на здравеопазването се е подобрила, много хора са недоволни от начина, по който са били информирани и консултирани относно грижите, на които имат право — и този дял е по-голям сред хората с ниски доходи.
- **Въздействие на цифровите технологии:** Цифровите технологии изглежда се разпространяват и навлизат бавно в здравните услуги и особено в социалните услуги, като между държавите членки съществуват големи различия.
- **Грижи за деца:** При ползването на грижи за деца разходите представляват по-голяма бариера — средно в ЕС — в сравнение с липсата на места, разстоянията или работното време.
- **Млади хора:** Налице са сериозни признаци за повишен риск от психични здравословни проблеми сред лицата на възраст 12—24 години, като съществуват много трудни за контакт групи, например хората с хронични здравословни проблеми, живеещите в селски райони и тези, които са извън системите на образованието или на заетостта.
- **Интеграция на мигрантите:** Неотдавнашните съкращения на услугите за бежанци в няколко държави членки оказаха отрицателно въздействие върху тяхната устойчивост и запазването на тяхната наличност и качество.
- **Несигурност:** Усещането за несигурност във връзка с доходите, жилищата и заетостта все повече се

признава и често е широко разпространено, като това има отрицателно въздействие върху благосъстоянието и доверието.

Какво следва?

- **Повече сравнителна информация за ЕС** е необходима от групи в обществото с очевидни нужди, например тийнейджъри, мигранти и хора, живеещи в социални заведения.
- Спешно необходимо е да се **подобрят политиките за набиране на персонал и обучение** при някои обществени услуги, например дългосрочните грижи, където има също трудности, свързани със задържането на персонала (отчасти поради ниско заплащане и лоши условия на труд).
- **Трябва да се обърне повече внимание** на нарастващото чувство за несправедливост (между отделните страни, региони и групи), особено по отношение на достъпа до качествени обществени услуги.
- **Необходим е бърз и по-добър достъп** до първични здравни грижи, социални грижи и дългосрочни грижи, за намеса на ранен етап, наблюдение на промените в нуждите и предотвратяване на влошаването на проблемите.
- **Необходими са повече насоки** за това как ефективно да се смесват формалните услуги и неформалните грижи (роднини и приятели).
- **Повече и по-добри възможности** са необходими за по-възрастните хора, за да може те да полагат труд и след пенсионна възраст, а също така и по-качествени жилища и местна среда, за да им се даде възможност за пълноценен живот в обществото.
- **Публичните инвестиции** трябва да бъдат насочени към услугите за дългосрочни грижи, както и към подобряване на грижите в домашни условия и помощ в държавите членки с най-ниски доходи (почти половината).
- Необходимо е **по-добро наблюдение** на проблемите, свързани с психичното здраве и предоставяне на психологическа подкрепа за бежанците и лицата, търсещи убежище, за да се ускори тяхното интегриране в общността.
- Следва да се въведат **повече съвместни и координирани подходи**, за да се гарантира оптимална интеграция на мигрантите, като се отдава приоритет на конкретни инициативи, насочени към жените, за да се отговори на по-високия приток на жени бежанци.
- **Установената роля на местните и регионалните власти** може да се използва за справяне с регионалните неравенства при предоставянето на обществени услуги и за стимулиране на цифровизацията на социалните услуги.

Допълнителна информация

Докладът „Предизвикателства и перспективи пред ЕС: Качество на живота и обществени услуги“ (Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services) е достъпен на: <http://eurofound.link/ef19039>

Ръководител на проучванията: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu