

Výzvy a vyhlídky v EU: kvalita života a veřejné služby

Činnosti nadace Eurofound soustavně usilují o zdokumentování a analýzu minulosti s cílem pomoci více ovlivňovat a zlepšovat budoucnost. Na základě svých dlouhodobých rozsáhlých analýz kvality života a společnosti v Evropské unii se nadace Eurofound snaží využít získané informace, údaje a analýzy k tomu, aby pomohla tvůrcům politik pochopit dosažený pokrok, definovat nové výzvy a nastinit kroky, které by mohly být přijaty ke zlepšení života všech lidí žijících v EU.

Tato stěžejní zpráva obsahuje podrobné příspěvky v oblasti kvality společnosti a veřejných služeb založené zejména na výzkumu provedeném od roku 2016. Ve zprávě se uznává, že kvalita života lidí je hluboce ovlivněna jejich přístupem ke kvalitním službám v oblastech, jako je vzdělávání, zdravotnictví, bydlení a sociální služby, a věnuje zvláštní pozornost regionálním a sociálním nerovnostem a tam, kde je to možné, také změnám v průběhu času.

Výchozím bodem je průzkum kvality života v Evropě (EQLS), který od svého vzniku v roce 2003 obsahoval otázky týkající se nejrůznějších aspektů kvality společnosti, zejména napětí ve společnosti, sociálního kapitálu, důvěry v instituce a kvality služeb, které jsou pro blaho veřejnosti klíčové. Průzkum kvality života v Evropě poskytuje reprezentativní údaje pro dospělé populaci v každém z 28 členských států EU. Zpráva analyzuje i další srovnávací evropské průzkumy a předkládá případové studie, které ilustrují politiky a opatření ke zlepšení kvality služeb a kvality života. Ačkoli jednotlivé příspěvky se zaměřují na poskytování služeb u obecné populace, důraz je kladen na služby, jejichž cílem je uspokojit potřeby lidí se zdravotními nebo sociálními problémy či problémy v oblasti péče. Důraz je kladen také na mladé lidi, včetně například služeb péče o děti, škol, sociálních služeb, které uspokojují potřeby dospívajících a mladých dospělých, a služeb zaměřených na integraci uprchlíků.

Z obecného hlediska zpráva poukazuje na pozitivní vývoj v mnoha oblastech, ale také zdůrazňuje přetrvávající nerovnosti mezi zeměmi a různými sociálními skupinami. V oblasti poskytování služeb existují významné nedostatky, jakož i různé překážky bránící efektivnímu přístupu k nim. I když výsledky poukazují na nerovnou situaci, pokud jde o kvalitu služeb, poskytují rovněž vodítka k tomu, jak nabídnout uspokojivější podporu. Hlavním sdělením je, že zlepšení kvality veřejných služeb je zásadní pro dosažení cílů evropského pilíře sociálních práv.

POKROK

- *Několik pozitivních zjištění v oblasti sociální soudržnosti:* Důvěra v lidi zůstává i nadále stabilní a celková důvěra v instituce na úrovni EU se spolu s poklesem vnímaného sociálního vyloučení vrátila na dřívější úroveň.
- *Velká pozornost věnovaná veřejným službám:* Veřejné služby jsou považovány za základní kámen evropského pilíře sociálních práv, se zvláštním důrazem na podporu přístupu ke kvalitním službám pro všechny.
- *Zlepšení v oblasti kvality:* Zlepšila se hodnocení kvality veřejných služeb (zejména zdravotní péče a péče o děti), a to zejména v zemích, kde byla úroveň kvality služeb dříve nízká.
- *Veřejné služby pozitivně spjaté s důvěrou:* Vnímaná kvalita veřejných služeb je nejdůležitější hnací silou větší důvěry v instituce, což poukazuje na hodnotu účasti veřejnosti při společném navrhování služeb.
- *Aktivní občanství a občanská angažovanost:* Vysoká úroveň obou odráží pozitivní přínosy, včetně značného potenciálu pro další investice v této oblasti s cílem posílit důvěru a soudržnost.
- *Větší rozšíření on-line služeb:* V mnoha oblastech je patrný růst přínosu on-line služeb, které zejména oceňují mladí lidé a které zlepšují přístup ke službám také pro skupiny obyvatelstva, pro které jsou jinak obtížně dosažitelné.
- *Vysoký potenciál elektronické zdravotní péče:* Většina členských států má velký potenciál rozšířit využívání elektronické zdravotní péče, jedná se o otázku odborné přípravy zaměstnanců a pobídek, jakož i systémů informačních a komunikačních technologií.

VÝZVY

- **Důvěra:** Zatímco úroveň důvěry a sociální soudržnosti se v EU jako celku od období finanční krize zotavila, v téměř polovině členských států byla průměrná důvěra ve vnitrostátní instituce v roce 2016 nižší než před krizí.
- **Společenské napětí:** Vnímání napětí – mezi etnickými a rasovými skupinami a mezi náboženskými skupinami – bylo v roce 2016 běžnější než před krizí, což mělo výrazně negativní dopad na důvěru v instituce.
- **Sociální začlenění:** Míra osamělosti, špatného duševního zdraví a sociálního vyloučení je obzvláště vysoká u starších lidí ve střední a východní Evropě – částečně z důvodu nedostatečně rozvinutých pečovatelských služeb.
- **Zdravotní péče:** I když se spokojenost s různými aspekty zdravotní péče zvýšila, mnoho lidí nebylo spokojeno s tím, jak byli o poskytované péči informováni a do jaké míry byli konzultováni, přičemž podíl těchto osob byl vyšší u lidí s nízkými příjmy.
- **Dopad digitálních technologií:** Šíření a zavádění digitálních technologií se zdá být v oblasti zdravotnických služeb a zejména v oblasti sociálních služeb pomalé, přičemž mezi jednotlivými členskými státy panují značné rozdíly.
- **Péče o děti:** Související náklady jsou při využívání služeb péče o děti v celé EU v průměru větší překážkou než nedostatek míst, vzdálenosti nebo otevírací doba.
- **Mladí lidé:** Jsou patrné výrazné známky zvýšeného rizika problémů s duševním zdravím u osob ve věku 12–24 let, mezi nimiž je mnoho obtížně dosažitelných skupin, jako jsou například osoby s chronickými zdravotními problémy, osoby žijící ve venkovských oblastech a lidé, kteří se neúčastní vzdělávání a jsou bez zaměstnání.
- **Integrace migrantů:** Nedávné škrtky v oblasti služeb pro uprchlíky v několika členských státech měly negativní dopad na jejich udržitelnost a na zachování jejich dostupnosti a kvality.
- **Nejistoty:** Vnímaný nedostatek jistot týkajících se příjmu, bydlení a zaměstnání je patrný v rostoucí míře a často velmi rozšířený, což má negativní dopad na dobré životní podmínky a důvěru.

CO DÁL?

- Je třeba získat **větší množství srovnatelných informací z celé EU** o skupinách společnosti se zjevnými potřebami, jako jsou dospívající, migranti a osoby žijící v ústavech.
- U některých veřejných služeb je naléhavě zapotřebí zajistit **lepší politiky nábory zaměstnanců a odborné přípravy**, a sice například v oblasti dlouhodobé péče, kde je obtížné udržet si zaměstnance (částečně kvůli špatným platovým a pracovním podmínkám).
- **Musíme věnovat větší pozornost** silícím pocitům nespravedlnosti (mezi zeměmi, regiony a skupinami), zejména pokud jde o přístup ke kvalitním veřejným službám.
- **Je nutný rychlý a lepší přístup** k primární zdravotní péči, sociální péči a dlouhodobé péči, aby bylo možné zajistit včasnou intervenci, monitorovat aktuální potřeby a předcházet eskalaci problémů.
- **Je zapotřebí větší množství pokynů** ohledně účinného propojení formálních služeb a neformální péče (rodina a přátelé).
- Je zapotřebí zajistit **větší počet a vyšší kvalitu příležitostí** k tomu, aby starší lidé mohli přispívat nad rámec placené práce, ale i kvalitnější bydlení a místní prostředí, které jim umožní udržitelný život ve společnosti.
- **Veřejné investice** by měly být směřovány na služby dlouhodobé péče, jakož i na zlepšení domácí péče a pomoci v členských státech (téměř polovině) s nejnižšími příjmy.
- Pro uprchlíky a žadatele o azyl je zapotřebí **lepší monitorování** problémů v oblasti duševního zdraví a poskytování psychologické podpory s cílem urychlit jejich integraci do společnosti.
- Je třeba zavést **koordinovanější přístupy založené více na spolupráci** s cílem zajistit optimální integraci migrantů, přičemž by měly být upřednostněny konkrétní iniciativy zaměřené na ženy s cílem řešit vyšší příliv uprchlíků z řad žen.
- Je možné využít **zavedenou úlohu místních a regionálních orgánů** k řešení regionálních nerovností v poskytování veřejných služeb a k podpoře digitalizace sociálních služeb.

Další informace

Zpráva Výzvy a vyhlídky v EU: kvalita života a veřejné služby je k dispozici na adrese <http://eurofound.link/ef19039>.

Vedoucí výzkumu: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu