

Προκλήσεις και προοπτικές στην ΕΕ: Ποιότητα ζωής και δημόσιες υπηρεσίες

Το έργο του Eurofound επιδιώκει τη συστηματική τεκμηρίωση και ανάλυση του παρελθόντος με στόχο την καλύτερη διαμόρφωση και βελτίωση του μέλλοντος. Έχοντας ως βάση τις, επί σειρά ετών, εκτεταμένες αναλύσεις που διενεργεί σχετικά με την ποιότητα ζωής και την κοινωνία στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το Eurofound έχει σκοπό να χρησιμοποιήσει τις συγκεκριμένες πληροφορίες, τα δεδομένα και τις αναλύσεις για να συνδράμει τους φορείς χάραξης πολιτικής να κατανοήσουν την πρόοδο που έχει επιτευχθεί, να προσδιορίσουν τις προκλήσεις που έχουν ανακύψει και να καθορίζουν τα μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για τη βελτίωση της ζωής όλων των ανθρώπων που ζουν στην ΕΕ.

Η παρούσα εμβληματική έκθεση συγκεντρώνει εμπειριστάτωμένες πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα της κοινωνίας και των δημόσιων υπηρεσιών οι οποίες βασίζονται κυρίως σε έρευνες που έχουν διεξαχθεί από το 2016. Αναγνωρίζοντας το γεγονός ότι η ποιότητα της ζωής των πολιτών επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την πρόσβασή τους σε ποιοτικές παροχές σε τομείς όπως η εκπαίδευση, η υγεία, η στέγαση και οι κοινωνικές υπηρεσίες, η έκθεση δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις περιφερειακές και κοινωνικές ανισότητες και, όπου είναι δυνατόν, στις αλλαγές που επήλθαν με την πάροδο του χρόνου.

Αφετηρία αποτελεί η έρευνα για την ποιότητα ζωής στην Ευρώπη (EQLS) η οποία, από τη σύλληψή της το 2003, συμπεριέλαβε ερωτήσεις που αφορούν διάφορες πτυχές της ποιότητας της κοινωνίας, ιδίως τις κοινωνικές εντάσεις, το κοινωνικό κεφάλαιο, την εμπιστοσύνη στους θεσμούς και την ποιότητα των υπηρεσιών που παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ευημερία των πολιτών. Η EQLS παρέχει αντιπροσωπευτικά στοιχεία για τον ενήλικο πληθυσμό και των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Στην έκθεση, αναλύονται, επίσης, και άλλες συγκριτικές ευρωπαϊκές έρευνες ενώ παρουσιάζονται και περιπτωσιολογικές μελέτες που στόχο έχουν την ανάδειξη πολιτικών και μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής. Παρόλο που οι πληροφορίες αυτές αναφέρονται στην παροχή υπηρεσιών στον γενικό πληθυσμό, δίνεται έμφαση στις υπηρεσίες που προορίζονται για την κάλυψη των αναγκών ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας, κοινωνικά προβλήματα ή προβλήματα φροντίδας. Επιπλέον, δεδομένου ότι η έρευνα αυτή επικεντρώνεται και στα άτομα νεότερης ηλικίας, έχει συμπεριλάβει υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα, οι υπηρεσίες παιδικής μέριμνας, τα σχολεία, οι κοινωνικές υπηρεσίες που προορίζονται να καλύψουν τις ανάγκες των εφήβων και των νεαρών ενηλίκων καθώς και υπηρεσίες για την ένταξη των προσφύγων.

Η έκθεση, στο σύνολό της, αποκαλύπτει θετικές εξελίξεις σε πολλούς τομείς, αλλά τονίζει παράλληλα τις ανισότητες που εξακολουθούν να υπάρχουν μεταξύ των χωρών και των διαφόρων κοινωνικών ομάδων. Παρατηρούνται σημαντικές ελλείψεις στην παροχή υπηρεσιών, καθώς και ποικίλα εμπόδια που δυσχεραίνουν την αποτελεσματική πρόσβαση σε αυτές. Ενώ τα αποτελέσματα παρουσιάζουν μια ανομοιογενή εικόνα όσον αφορά την ποιότητα των

υπηρεσιών, αναδεικνύουν παράλληλα και τρόπους για καλύτερη παροχή στήριξης. Το υποκείμενο μήνυμα είναι ότι η παροχή ποιοτικότερων δημόσιων υπηρεσιών είναι θεμελιώδους σημασίας για την επίτευξη των στόχων του ευρωπαϊκού πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων.

Πρόσδος

- Ορισμένα θετικά αποτελέσματα σε επίπεδο κοινωνικής συνοχής:** Η εμπιστοσύνη στους ανθρώπους παραμένει σε μεγάλο βαθμό σταθερή και η συνολική εμπιστοσύνη στους θεσμούς σε επίπεδο ΕΕ παρουσιάζει ανάκαμψη, ενώ παράλληλα παρατηρείται μείωση του αισθήματος κοινωνικού αποκλεισμού.
- Μεγάλη προβολή των δημόσιων υπηρεσιών:** Οι δημόσιες υπηρεσίες αναγνωρίζονται ως ακρογωνιαίος λίθος του ευρωπαϊκού πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων, με ιδιαίτερη έμφαση να αποδίδεται στην προώθηση της πρόσβασης σε ποιοτικές υπηρεσίες για όλους.
- Βελτίωση της ποιότητας:** Οι αξιολογήσεις ως προς την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών (ιδίως όσον αφορά την υγειονομική περίθαλψη και την παιδική μέριμνα) βελτιώθηκαν, κυρίως σε χώρες όπου οι βαθμολογίες των αξιολογήσεων αυτών ήταν κατά το παρελθόν χαμηλές.
- Δημόσιες υπηρεσίες που συνδέονται θετικά με την εμπιστοσύνη:** Η αντίληψη σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών παίζει καθοριστικό ρόλο στην αύξηση της εμπιστοσύνης απέναντι στους θεσμούς, επιστημαίνοντας την αξία της συμμετοχής των πολιτών στον από κοινού σχεδιασμό των υπηρεσιών.
- Ενεργός συμμετοχή των πολιτών και συμμετοχή των πολιτών στα κοινά:** Τα υψηλά επίπεδα και των δύο αντικατοπτρίζουν θετικά οφέλη, και μια εξαιρετική δυναμική για περαιτέρω επενδύσεις στον εν λόγω τομέα με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της συνοχής.
- Οι διαδικτυακές υπηρεσίες καθίστανται ολοένα και πιο λειτουργικές:** Η αύξηση των ψηφιακών οφελών είναι εμφανής σε πολλούς τομείς, εμφανίζοντας πιθανότητες περαιτέρω ανάπτυξης, ιδίως για τους νέους, συμβάλλοντας παράλληλα στην καλύτερη πρόσβαση των δυσπρόσιτων ομάδων.

- **Υψηλή δυναμική για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγειονομικής περίθαλψης:** Τα περισσότερα κράτη μέλη διαθέτουν μεγάλη δυναμική επέκτασης της χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγειονομικής περίθαλψης, αλλά αυτό είναι ένα ζήτημα που προϋποθέτει παροχή κατάρτισης και κινήτρων στο προσωπικό, καθώς και συστήματα ΓΠΕ.

Προκλήσεις

- **Εμπιστοσύνη:** Παρότι τα επίπεδα εμπιστοσύνης και κοινωνικής συνοχής έχουν, εν γένει, ανακάμψει στην ΕΕ από την περίοδο της χρηματοπιστωτικής κρίσης, ο μέσος όρος εμπιστοσύνης στους εθνικούς θεσμούς, στα μισά περίπου κράτη μέλη, ήταν χαμηλότερος το 2016 από ό,τι την περίοδο πριν από την κρίση.
- **Κοινωνικές εντάσεις:** Οι αντιλαμβανόμενες εντάσεις — μεταξύ εθνοτικών ή φυλετικών ομάδων καθώς και μεταξύ θρησκευτικών ομάδων — ήταν πιο εκτεταμένες το 2016 σε σχέση με την περίοδο πριν από την κρίση, γεγονός το οποίο είχε σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην εμπιστοσύνη απέναντι στους θεσμούς.
- **Κοινωνική ένταξη:** Τα ποσοστά μοναξιάς, κακής ψυχικής υγείας και κοινωνικού αποκλεισμού εμφανίζονται ιδιαίτερα υψηλά για τους ηλικιωμένους στην Κεντρική και την Ανατολική Ευρώπη — εν μέρει λόγω των ανεπαρκώς ανεπτυγμένων υπηρεσιών φροντίδας.
- **Υγειονομική περίθαλψη:** Παρά το γεγονός ότι η ικανοποίηση που σχετίζεται με διάφορες πτυχές της υγειονομικής περίθαλψης έχει αυξηθεί, πολλά είναι τα άτομα που δηλώνουν δυσαρεστημένα από τον τρόπο με τον οποίο ενημερώθηκαν ή ερωτήθηκαν για την περίθαλψή τους — το ποσοστό αυτό μάλιστα ήταν υψηλότερο στις ομάδες ατόμων με χαμηλό εισόδημα.
- **Ψηφιακός αντίκτυπος:** Η εξάπλωση και η υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών φαίνεται να προχωράει με αργούς ρυθμούς στις υπηρεσίες υγείας και ιδίως στις κοινωνικές υπηρεσίες, εμφανίζοντας μεγάλες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών.
- **Παιδική μέριμνα:** Το κόστος αποτελεί μεγαλύτερο ανασταλτικό παράγοντα — κατά μέσο όρο στην ΕΕ — όσον αφορά τη χρήση των υπηρεσιών παιδικής μέριμνας παρά η έλλειψη θέσεων, η απόσταση ή οι ώρες λειτουργίας.
- **Νέοι:** Υπάρχουν ισχυρές ενδείξεις από τις οποίες προκύπτει ότι τα άτομα ηλικίας 12-24 ετών διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο να εμφανίσουν προβλήματα ψυχικής υγείας, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται πολλές δυσπρόσιτες ομάδες, όπως τα άτομα που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα υγείας, τα άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές και δεν σπουδάζουν ή εργάζονται.
- **Ένταξη των μεταναστών:** Οι πρόσφατες περικοπές στις υπηρεσίες για τους πρόσφυγες, σε αρκετά κράτη μέλη, είχαν αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα και τη διατήρηση της διαθεσιμότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών.
- **Ανασφάλεια** Οι αντιλαμβανόμενες ανασφάλειες σε επίπεδο εισοδήματος, στέγασης και απασχόλησης

αναγνωρίζονται ολοένα και περισσότερο και είναι συχνά διαδεδομένες, γεγονός το οποίο έχει αρνητικές επιπτώσεις για την ευημερία και την εμπιστοσύνη.

Ποιο είναι το επόμενο βήμα;

- Πρέπει να συγκεντρωθούν **περισσότερες συγκριτικές πληροφορίες σε επίπεδο ΕΕ** για τις κοινωνικές ομάδες με προφανείς ανάγκες όπως οι έφηβοι, οι μετανάστες και τα άτομα που ζουν σε ιδρύματα.
- Απαιτούνται επειγόντως **βελτιωμένες πολιτικές πρόσληψης και κατάρτισης** σε ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες: για παράδειγμα, στις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, όπου υπάρχουν επίσης δυσκολίες στη διατήρηση του προσωπικού (εν μέρει λόγω των χαμηλών αμοιβών και των κακών συνθηκών εργασίας).
- Πρέπει να **δοθεί μεγαλύτερη προσοχή** στο αυξανόμενο αίσθημα αδικίας (μεταξύ χωρών, περιφερειών και ομάδων), ιδίως όσον αφορά την πρόσβαση σε ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες.
- **Απαιτείται αμεσότερη και καλύτερη πρόσβαση** στην πρωτοβάθμια ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, την κοινωνική πρόνοια και τις υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας προκειμένου να υπάρξει έγκαιρη παρέμβαση, παρακολούθηση των τρεχουσών αναγκών και αποτροπή της κλιμάκωσης των προβλημάτων.
- **Χρειάζεται περισσότερη καθοδήγηση** ως προς τον τρόπο αποτελεσματικού συνδυασμού των επίσημων υπηρεσιών φροντίδας με την άτυπη φροντίδα (οικογένεια και φίλοι).
- Απαιτείται παροχή **περισσότερων και καλύτερων ευκαιριών** στους ηλικιωμένους ούτως ώστε να είναι σε θέση να συνεισφέρουν πέραν από τα όρια της αμειβόμενης εργασίας, να εξασφαλίσουν καλύτερη ποιότητα στέγασης και ένα τοπικό περιβάλλον που θα τους παρέχει έναν βιώσιμο τρόπο ζωής στην κοινότητα.
- Οι **δημόσιες επενδύσεις** θα πρέπει να στραφούν σε υπηρεσίες μακροχρόνιας φροντίδας, στην αναβάθμιση της κατ' οίκον φροντίδας και στην παροχή βοήθειας στα κράτη μέλη (σχεδόν τα μισά) με τα χαμηλότερα εισοδήματα.
- Απαιτείται **καλύτερη παρακολούθηση** των προβλημάτων ψυχικής υγείας και παροχή ψυχολογικής υποστήριξης στους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο, ούτως ώστε να επιταχυνθεί η ενσωμάτωσή τους στην κοινότητα.
- Πρέπει να θεσπιστούν **πιο συνεργατικές και συντονισμένες προσεγγίσεις** για να διασφαλιστεί η βέλτιστη ένταξη των μεταναστών, λαμβάνοντας συγκεκριμένες πρωτοβουλίες που θα επικεντρώνονται κατά προτεραιότητα στις γυναίκες πρόσφυγες μιας και αυτές αποτελούν την μεγαλύτερη ομάδα εισερχόμενων προσφύγων.
- Ο **εδραιωμένος ρόλος των τοπικών και περιφερειακών αρχών** μπορεί να χρησιμεύσει για την αντιμετώπιση των περιφερειακών ανισοτήτων σε επίπεδο παροχής δημόσιων υπηρεσιών και για την προώθηση της ψηφιοποίησης των κοινωνικών υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες

Η έκθεση «Προκλήσεις και προοπτικές στην ΕΕ: ποιότητα ζωής και δημόσιες υπηρεσίες», είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση <http://eurofound.link/ef19039>

Υπεύθυνος έρευνας: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu