

Desafíos y perspectivas de futuro en la UE: calidad de vida y servicios públicos

El trabajo de Eurofound se centra de modo sistemático en documentar y analizar el pasado a fin de contribuir a ofrecer mejores perspectivas de futuro. Eurofound se propone utilizar la información, los datos y análisis del amplio estudio que llevó a cabo durante años sobre la calidad de vida y la sociedad de la Unión Europea para ayudar a los responsables de la formulación de políticas a comprender los avances que se han logrado, definir los desafíos que han surgido y describir las medidas que se podrían tomar para mejorar la vida de todas las personas que viven en la UE.

Este informe de referencia reúne contribuciones exhaustivas que se han hecho en el ámbito de la calidad de la sociedad y los servicios públicos y que se basan principalmente en investigaciones llevadas a cabo desde 2016. En el informe, donde se reconoce que la calidad de vida de las personas se ve profundamente afectada por su acceso a una prestación de servicios de calidad en ámbitos como la enseñanza, la sanidad, la vivienda y los servicios sociales, se presta especial atención a las desigualdades regionales y sociales y, en la medida de lo posible, a la evolución de todo ello con el paso del tiempo.

El punto de partida lo constituye la Encuesta europea sobre calidad de vida (EQLS) que, desde su creación en 2003, contiene preguntas sobre diversos aspectos de la calidad de la sociedad, en concreto las tensiones sociales, el capital social, la confianza institucional y la calidad de los servicios clave para el bienestar de la población. Esta encuesta aporta datos representativos de la población adulta de cada uno de los 28 Estados miembros de la UE. También se analizan otras encuestas comparativas europeas y se presentan estudios de casos para ilustrar políticas y medidas destinadas a mejorar la calidad de los servicios y la calidad de vida. Aunque en estas contribuciones se estudia la prestación de servicios a la población general, se hace hincapié en los servicios destinados a satisfacer las necesidades de las personas con problemas de salud, sociales o asistenciales. Asimismo, se presta atención a los más jóvenes, como, por ejemplo, los servicios de cuidado infantil, las escuelas, a la satisfacción de las necesidades de los adolescentes y los jóvenes por parte de los servicios sociales, así como a los servicios orientados a la integración de refugiados.

En general, el informe pone de manifiesto que se han logrado avances positivos en muchos ámbitos, pero también pone de relieve que persisten desigualdades entre países y diferentes grupos sociales. Existen marcadas diferencias en la prestación de servicios, así como obstáculos a un acceso adecuado a los mismos. Si bien los resultados muestran un panorama desigual de la calidad de los servicios, también dan indicaciones sobre cómo ofrecer un apoyo más satisfactorio. El mensaje subyacente es que la mejora de la prestación de servicios públicos de calidad resulta fundamental para alcanzar los objetivos del pilar europeo de derechos sociales.

PROGRESO

- *Algunos aspectos positivos en materia de cohesión social:* la confianza en las personas se sigue manteniendo en gran medida estable y la confianza general en las instituciones a nivel de la UE se ha recuperado, mientras que la percepción de la exclusión social ha disminuido.
- *Gran visibilidad para los servicios públicos:* los servicios públicos se consideran una piedra angular del pilar europeo de derechos sociales, y se presta especial atención al fomento del acceso a servicios de calidad para todos.
- *Mejoras en la calidad:* se han observado mejoras en las evaluaciones de la calidad de los servicios públicos (concretamente la asistencia sanitaria y el cuidado infantil), sobre todo en países en los que anteriormente se habían registrado bajos índices de calidad.
- *Los servicios públicos inspiran confianza:* la percepción de la calidad de los servicios públicos constituye un factor clave para alcanzar una mayor confianza en las instituciones, ya que indica el nivel de participación pública en el diseño conjunto de los servicios.
- *Ciudadanía activa y participación ciudadana:* los elevados niveles de ambas perspectivas reflejan beneficios positivos y el gran potencial para seguir invirtiendo en este ámbito para impulsar la confianza y la cohesión.
- *El funcionamiento de los servicios en línea es cada vez mejor:* el crecimiento de los beneficios digitales se manifiesta en muchas áreas —y probablemente continúe—, especialmente para los jóvenes y para mejorar el acceso de grupos a los que resulta difícil llegar.
- *El gran potencial de la asistencia sanitaria electrónica:* la mayoría de los Estados miembros tienen mucho potencial para ampliar el uso de la asistencia sanitaria electrónica, pero esta es una cuestión de formación del personal e incentivos, así como de sistemas de TIC.

DESAFÍOS

- **Confianza:** a pesar de que los niveles de confianza y cohesión social se han recuperado en el conjunto de la UE desde el período de crisis financiera, en casi la mitad de los Estados miembros la confianza media en las instituciones nacionales fue menor en 2016 que antes de la crisis.
- **Tensiones sociales:** la percepción de tensiones —entre grupos étnicos o raciales y entre grupos religiosos— fue más habitual en 2016 que antes de la crisis, y repercutió de forma considerablemente negativa en los niveles de confianza en las instituciones.
- **Inclusión social:** las tasas de soledad, de problemas de salud mental y de exclusión social son especialmente altas en las personas de edad avanzada en Europa Central y del Este y esto se debe en parte a que los servicios asistenciales están poco desarrollados.
- **Asistencia sanitaria:** si bien la satisfacción con los distintos aspectos de la asistencia sanitaria ha mejorado, a muchas personas les desagrada que se les informe y consulte acerca de la asistencia que reciben, sobre todo las de bajos ingresos.
- **Repercusión digital:** parece que la difusión y la adopción de tecnologías digitales se producen con lentitud en los servicios de salud y, en particular, en los servicios sociales, además de detectarse grandes diferencias entre los Estados miembros.
- **Cuidado infantil:** el coste es, de media en toda la UE, un mayor obstáculo para el acceso a servicios de cuidado infantil que la falta de plazas, la distancia o el horario de apertura.
- **Jóvenes:** existen indicios claros de un incremento del riesgo de problemas de salud mental en las personas de entre 12 y 24 años de edad. Además, muchos grupos de difícil acceso, como las personas aquejadas de problemas de salud crónicos viven en zonas rurales y no estudian ni trabajan.
- **Integración de migrantes:** los recientes recortes de servicios para refugiados en varios Estados miembros han tenido repercusiones negativas en su sostenibilidad, así como en el mantenimiento de la disponibilidad y la calidad.
- **Inseguridades:** la sensación de inseguridad con respecto al nivel de ingresos, al alojamiento y al empleo están cada vez más reconocidos y a menudo generalizados, y ello afecta negativamente al bienestar y a la confianza de la población.

PRÓXIMAS ETAPAS

- Es necesario obtener **más información comparativa a escala de la UE** sobre los grupos de la sociedad con necesidades evidentes —como adolescentes, migrantes y personas internas en instituciones.
- Es urgente **mejorar las políticas de contratación y formación** en algunos servicios públicos; por ejemplo, los cuidados de larga duración, en los que también hay dificultades para mantener al personal (en parte debido a las malas condiciones salariales y laborales).
- **Debe prestarse mayor atención** al creciente sentimiento de injusticia (entre países, regiones y grupos), especialmente en cuanto al acceso a servicios públicos de calidad.
- **Se necesita un acceso rápido y mejor** a la atención primaria, la asistencia social y los cuidados a largo plazo para activar la intervención temprana, hacer un seguimiento de las necesidades constantes y evitar la agravación de problemas.
- **Se necesita más orientación** sobre cómo combinar eficazmente los servicios de asistencia profesionales y los cuidados no profesionales prestados (por familiares y personas de confianza).
- Se necesitan **más y mejores oportunidades** para que las personas mayores contribuyan a la sociedad más allá del trabajo remunerado, así como viviendas y entornos locales de mejor calidad que permitan llevar un estilo de vida sostenible en la comunidad.
- **La inversión pública** debe dirigirse a los servicios de cuidados de larga duración, así como a la mejora de la asistencia domiciliaria y a la ayuda para (casi la mitad de) Estados miembros que tienen los ingresos más bajos.
- Es necesario un **mejor seguimiento** de los problemas de salud mental y la prestación de apoyo psicológico a los refugiados y solicitantes de asilo, a fin de acelerar su integración en la comunidad.
- Deben ponerse en práctica **planteamientos más colaborativos y coordinados** para garantizar la integración óptima de los migrantes, dando prioridad a iniciativas específicas dirigidas a mujeres para hacer frente al aumento de los flujos de refugiados de sexo femenino.
- **El papel establecido de las autoridades locales y regionales** se puede utilizar para abordar las desigualdades regionales en la prestación de servicios públicos y para impulsar la digitalización de los servicios sociales.

Información complementaria

El informe «Desafíos y perspectivas de futuro en la UE: calidad de vida y servicios públicos» está disponible en <http://eurofound.link/ef19039>

Director de investigación: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu