

Izazovi i izgledi u EU-u: kvaliteta života i javne usluge

U svome radu Eurofound kontinuirano nastoji dokumentirati i analizirati prošlost kako bi mogao bolje oblikovati te unaprijediti budućnost. Eurofound namjerava upotrijebiti informacije, podatke i analizu iz svojeg ekstenzivnog, dugogodišnjeg ispitivanja kvalitete života i društva u Europskoj uniji kao pomoć donositeljima politike pri razumijevanju ostvarenog napretka, definiranju novonastalih izazova te pri utvrđivanju koraka kojima bi se moglo unaprijediti kvalitetu života svih ljudi koji žive u EU-u.

U ovom vodećem izvješću navode se detaljni doprinosi kvaliteti društva i javnih usluga, uglavnom na temelju istraživanja provedenog nakon 2016. Uvažavajući činjenicu da na kvalitetu života značajno utječe dostupnost kvalitetnim uslugama u području obrazovanja, zdravlja, stanovanja i socijalnih usluga, izvješće je posebno usmjereno na regionalne i društvene nejednakosti, te na promjene tijekom vremena, tamo gdje je to moguće.

Početak je točka europsko istraživanje o kvaliteti života (EQLS), koje od njegova pokretanja 2003. uključuje pitanja o različitim aspektima kvalitete društva, posebno o napetostima u društvu, društvenom kapitalu, povjerenju u institucije te kvaliteti usluga ključnih za dobrobit svih. EQLS sadrži reprezentativne podatke za odraslu populaciju u svakoj od 28 država članica EU-a. Analizirana su i druga, usporedna europska istraživanja te predstavljene studije slučaja kao ilustracija politika i mjera za bolje usluge i kvalitetniji život. Dok se kroz doprinose ispituju usluge namijenjene svima, naglašavaju se one usmjerene na zadovoljavanje potreba ljudi u području zdravstvenih ili društvenih problema te problema s uslugama skrbi. Naglasak je stavljen i na mlade, uključujući, na primjer, usluge skrbi za djecu, školovanja i socijalne usluge kako bi se zadovoljile potrebe adolescenata i mladih odraslih osoba te službi za integraciju izbjeglica.

U izvješću se općenito navode pozitivni pomaci u mnogim područjima te naglašava i kontinuirana nejednakost između zemalja i različitih društvenih skupina. Postoje znatne razlike u razini usluga, kao i različite prepreke učinkovitom pristupu tim uslugama. Iako su rezultati neujednačeni u pogledu kvalitete usluga, također nude rješenja za bolju potporu. Temeljna je poruka da je osiguranje kvalitetnijih javnih usluga ključno za ostvarivanje ciljeva europskog stupa socijalnih prava.

NAPREDAK

- *Pozitivni pomaci u socijalnoj koheziji:* Povjerenje u druge u osnovi je i dalje stabilno, a povjerenje u institucije EU-a ponovo je poraslo, zajedno sa smanjenjem percipirane socijalne isključenosti.
- *Prepoznatljivost javnih usluga:* Javne usluge prepoznate su kao temelj europskog stupa socijalnih prava, s posebnim osvrtom na promicanje dostupnosti kvalitetnih usluga svima.
- *Bolja kvaliteta:* Poboļšana je procjena kvalitete javnih usluga (posebno u području zdravstva i skrbi za djecu), naročito u zemljama u kojima su rezultati kvalitete prethodno bili niski.
- *Povjerenje u javne usluge:* Percipirana kvaliteta javnih usluga ključni je pokretač većeg povjerenja u institucije, što upućuje na važnost sudjelovanja javnosti u zajedničkom osmišljavanju usluga.
- *Aktivni i angažirani građani:* Visok razina sudjelovanja odražava i prednosti, s velikim potencijalom za rast povjerenja i kohezije.
- *Sve više mrežnih usluga:* Prednost digitalnih usluga vidljiva je u mnogim područjima i vjerojatno će nastaviti rasti, posebno među mladima, kao i njihova veća dostupnost skupinama do kojih je teško doprijeti.
- *Visoki potencijal e-zdravstva:* U mnogim državama članicama postoji veliki potencijal za proširenje usluga e-zdravstva, za što su potrebni obuka osoblja, poticaji te ICT sustavi.

IZAZOVI

- **Povjerenje:** Iako je razina povjerenja i socijalne kohezije porasla u EU u cjelini od razdoblja financijske krize, u gotovo polovici svih država članica prosječno je povjerenje u nacionalne institucije bilo niže 2016. nego prije krize.
- **Napetosti u društvu:** Percepcija napetosti između etničkih i rasnih skupina te među vjerskim grupacijama bila je češća 2016. nego prije krize, što je rezultiralo značajnim padom povjerenja u institucije.
- **Socijalna uključenost:** Razine usamljenosti, slabog mentalnog zdravlja i socijalne isključenosti posebno su visoke među starijim ljudima srednje i istočne Europe, djelomično i zbog nedovoljno razvijenog sustava skrbi.
- **Zdravstvo:** Iako se zadovoljstvo različitim aspektima zdravstvenog sustava povećalo, mnogi su bili nezadovoljni načinom na koji su obaviješteni i konzultirani o vlastitoj skrbi, pri čemu je taj postotak bio viši među osobama s niskim primanjima.
- **Utjecaj digitalizacije:** Širenje i primjena digitalne tehnologije djeluje usporeno u sektoru zdravstva, posebno u području socijalnih usluga, s velikim razlikama među državama članicama.
- **Predškolska skrb:** U prosjeku je u cijeloj EU cijena veća prepreka za korištenje uslugama skrbi za djecu od manjka slobodnih mjesta, udaljenosti ili radnog vremena tih institucija.
- **Mladi:** Postoje jasni pokazatelji povećanog rizika od mentalnih zdravstvenih problema u dobnoj skupini od 12 do 24 godine, uz brojne teško dostupne skupine, poput osoba s kroničnim zdravstvenim problemima, stanovnika ruralnih predjela te onih koji nisu obuhvaćeni sustavom obrazovanja ili ne rade.
- **Integracija migranata:** Nedavno smanjenje opsega usluga za migrante u nekim državama članicama imalo je negativne posljedice na njihovu održivost, kontinuiranu dostupnost i kvalitetu.
- **Nesigurnost:** Percipirana nesigurnost u pogledu primanja, smještaja i zaposlenja sve je zamjetnija i često raširena, s negativnim utjecajem na dobrobit i razinu povjerenja.

ŠTO JE POTREBNO UČINITI?

- **Više usporedivih podataka na razini EU-a** potrebno je prikupiti o skupinama u društvu s očiglednim potrebama, poput adolescenata, migranata i osoba smještenih u institucije.
- **Bolja politika zapošljavanja i osposobljavanja** hitno je potrebna u sklopu nekih javnih usluga poput dugotrajne skrbi, gdje se javljaju i teškoće sa zadržavanjem osoblja (djelomično i zbog niskih plaća te loših radnih uvjeta).
- **Više je pažnje potrebno posvetiti** sve jačem osjećaju nepravde (između zemalja, regija i skupina), posebno u pogledu pristupa kvalitetnim javnim uslugama.
- **Potreban je brz i bolji pristup** primarnoj zdravstvenoj zaštiti, socijalnoj skrbi i dugotrajnoj skrbi da bi se omogućilo pokretanje rane intervencije, praćenje postojećih potreba i spriječila eskalacija problema.
- **Potrebni su bolji savjeti** o učinkovitom povezivanju formalnih usluga s neformalnom skrbi (za obitelj i prijatelje).
- **Više kvalitetnijih mogućnosti** potrebno je starijim ljudima da doprinose društvu i nakon njihova radnog vijeka, kao i kvalitetnije stanovanje te lokalno okruženje koji omogućavaju održiv život u zajednici.
- **Ulaganje u javne usluge** mora se usmjeriti na usluge dugotrajne skrbi, kao i na bolju kućnu njegu te kao pomoć (skoro polovici) država članica s najnižim primanjima.
- **Bolje praćenje** problema mentalnog zdravlja te pružanje psihološke podrške potrebno je izbjeglicama i tražiteljima azila, kako bi se brže integrirali u zajednicu.
- **Pristupi s boljom suradnjom i koordinacijom** trebaju biti uspostavljeni za osiguranje optimalne integracije migranata, s posebnim inicijativama usmjerenima na žene koji bi, kao prioritet, odgovorili na veći priljev žena izbjeglica.
- **Postojeća uloga lokalnih i regionalnih tijela** može se iskoristiti za rješavanje regionalne neravnopravnosti u području javnih usluga te kao poticaj digitalizaciji socijalnih usluga.

Dodatne informacije

Izvešće Izazovi i izgledi u EU-u: kvaliteta života i javne usluge dostupno je na poveznici <http://eurofound.link/ef19039>

Voditelj istraživanja: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu