

Kihívások és kilátások az EU-ban: Életminőség és közszolgáltatások

Munkája során az Eurofound folyamatosan a múlt dokumentálására és elemzésére törekszik annak érdekében, hogy hozzájáruljon a jövő jobb alakításához és fejlesztéséhez. Az uniós életminőség és társadalom széles körű, évekre visszanyúló elemzése alapján az Eurofound célja ezen információk, adatok és elemzések felhasználása annak érdekében, hogy a felmerült kihívások meghatározása és az Unióban élő valamennyi ember életének javításához szükséges lépések ismertetése révén segítséget nyújtson a politikai döntéshozóknak az elért eredmények megértésében.

Ez a kiemelt jelentés a társadalom és a közszolgáltatások minőségével kapcsolatos, főként 2016. óta végzett kutatásokon alapuló, mélyreható vizsgálatok eredményeit foglalja össze. A jelentés elismeri, hogy az emberek életminőségét alapvetően befolyásolja a színvonalas szolgáltatásokhoz való hozzáférés például az oktatás, az egészségügy, a lakhatás és a szociális szolgáltatások terén, és különös figyelmet fordít a regionális és társadalmi egyenlőtlenségekre, illetve adott esetben az időbeli változásokra is.

A kiindulópont az európai életminőség-felmérés (EQLS), amely 2003-as elindítása óta a társadalom minőségének különböző vonatkozásaira irányuló kérdéseket tartalmaz, nevezetesen a társadalmi feszültségek, a társadalmi tőke, az intézményekbe vetett bizalom, illetve a polgárok jóléte szempontjából kulcsfontosságú szolgáltatások minősége kapcsán. Az EQLS reprezentatív adatokat szolgáltat mind a 28 uniós tagállam felnőtt népességére vonatkozóan. Más összehasonlítható európai felméréseket is elemeztünk, és esettanulmányokkal illusztráljuk a közszolgáltatások és az életminőség színvonalának emelését célzó szakpolitikákat és intézkedéseket. Míg a közszolgáltatások elérhetőségét a lakosság egészében vizsgáltuk, kiemelt hangsúlyt kaptak az egészségügyi, szociális vagy gondozási problémákkal küzdő emberek igényeinek kielégítését célzó szolgáltatások. Emellett a fiatalokra – például a gyermekgondozási szolgáltatásokra, az iskolákra, a serdülők és a fiatal felnőttek igényeinek kielégítését célzó szociális szolgáltatásokra, illetve a menekültek integrációját célzó szolgáltatásokra is – nagy hangsúlyt fektettünk.

Összességében elmondható, hogy a jelentés számos területen pozitív fejleményeket tárt fel, de hangsúlyozza az országok és a különböző társadalmi csoportok között továbbra is fennálló egyenlőtlenségeket is. Jelentős eltérések mutatkoznak az elérhető szolgáltatások, illetve a hatékony hozzáférést gátló különböző akadályok között. Az eredmények egyenlőtlen képet festenek a szolgáltatások színvonaláról, ugyanakkor rámutatnak arra, hogy miként lehetne megfelelőbb támogatást nyújtani. Az alapvető üzenet az, hogy a színvonalas közszolgáltatások nyújtásának fejlesztése elengedhetetlen a szociális jogok európai pillérében megfogalmazott célkitűzések megvalósításához.

EREDMÉNYEK

- *A társadalmi kohéziót érintő pozitívumok:* Az emberekbe vetett bizalom továbbra is nagyrészt stabil, az uniós intézmények iránti általános bizalom pedig helyreállt, illetve csökkent az érzékelt társadalmi kirekesztés is.
- *Közszolgáltatások ismertsége:* A közszolgáltatások a szociális jogok európai pillére egyik sarokkövének számítanak, különös tekintettel a mindenki számára elérhető színvonalas szolgáltatásokhoz való hozzáférés előmozdítására.
- *A színvonal emelkedése:* Emelkedett a közszolgáltatások (különösen az egészségügyi és a gyermekgondozási szolgáltatások) színvonala, különösen azokban az országokban, ahol a színvonalra adott pontszám eddig alacsony volt.
- *A közszolgáltatások és a bizalom közötti pozitív kapcsolat:* A közszolgáltatások színvonalának megítélése az intézményekbe vetett bizalom fő mozgatórugója, ami rávilágít arra, hogy a szolgáltatások megtervezésében fontos, hogy a lakosság is részt vegyen.
- *Aktív polgári szerepvállalás és közéleti szereplés:* E két tényező magas aránya az előnyök mellett azt tükrözi, hogy a bizalom és a kohézió fokozását szolgáló további beruházások sok lehetőséget rejtenek magukban.
- *Az online szolgáltatások egyre inkább működőképeseek:* A digitális előnyök fokozódása számos területen megnyilvánul – és várhatóan nem áll le, különösen a fiatalok esetében, illetve a hozzáférés javulni fog a nehezen elérhető csoportok számára.
- *Az elektronikus egészségügyi szolgáltatásokban rejlik nagy lehetőségek:* A legtöbb tagállamban ki lehetne aknázni az elektronikus egészségügyi szolgáltatásokban rejülő lehetőségeket, de ehhez a munkavállalók képzése, ösztönzése, illetve IKT-rendszerek bevezetése szükséges.

KIHÍVÁSOK

- **Bizalom:** A pénzügyi válság óta ugyan az egész EU-ban helyreállt a bizalom és a társadalmi kohézió, a tagállamok közel felében a nemzeti intézményekbe vetett átlagos bizalom szintje 2016-ban mégis alacsonyabb volt, mint a válság előtt.
- **Társadalmi feszültségek:** Az etnikai és faji csoportok, illetve vallási csoportok között jelentkező feszültségeket 2016-ban gyakrabban érzékelték mint a válság előtt, és ez jelentősen káros hatással volt az intézményekbe vetett bizalom szintjére.
- **Társadalmi befogadás:** A magányosság, a rossz mentális egészség és a társadalmi kirekesztés különösen nagy méreteket ölt a közép- és kelet-európai idősök körében – ez részben a gyengén fejlett gondozási szolgáltatásoknak köszönhető.
- **Egészségügyi ellátás:** Bár javult az egészségügy különböző aspektusaival kapcsolatos elégedettség, sokan elégedetlenek a kezelésükkel kapcsolatos tájékoztatással és a velük folytatott konzultációval – ez az arány magasabb volt az alacsony jövedelmű emberek körében.
- **Digitális hatás:** A digitális technológiák terjedése és alkalmazása láthatóan alacsony mértékű az egészségügyi szolgáltatások és különösen a szociális szolgáltatások terén, a tagállamok között azonban jelentős eltérések mutatkoznak.
- **Gyermekgondozás:** A gyermekgondozási szolgáltatások igénybevétele során a költség – Uniószerre átlagosan – nagyobb akadályt jelent, mint a helyhiány, a távolság vagy a nyitvatartási idő.
- **Fiatalok:** Komoly jelek utalnak arra, hogy a 12–24 évesek körében egyre nagyobb a mentális egészségi problémák kockázata, köztük pedig sok csoporthoz nehéz eljutni, például a krónikus egészségügyi problémákkal küzdő, a vidéki területeken élő, illetve az oktatásban nem részesülő, nem foglalkoztatott fiatalokhoz.
- **A migránsok integrációja:** A menekülteknek nyújtott szolgáltatások terén végrehajtott csökkentések több tagállamban is negatív hatással voltak a szolgáltatások fenntarthatóságára, illetőleg az elérhetőség és a színvonal fenntartására nézve.
- **Bizonytalanság:** Egyre többször és egyre szélesebb körben találkozni a jövedelemmel, a lakóhellyel, illetve a foglalkoztatással kapcsolatos bizonytalansággal, aminek káros hatásai vannak a jólétre és a bizalomra nézve.

HOGYAN TOVÁBB?

- **Több uniós szintű összehasonlító adatra** van szükség az egyértelmű igényekkel rendelkező társadalmi csoportokra – például a serdülőkre, a migránsokra és az intézményben élőkre – vonatkozóan.
- Néhány közszolgáltatásra vonatkozóan **sürgősen fejleszteni kell a munkaerő-toborzási és képzési stratégiát**; ilyen például a tartós ápolás-gondozás, ahol a munkaerő megtartása is nehézséget jelent (részben a rossz bérezés, illetve a munkakörülmények miatt).
- **Több figyelmet kell szentelni** annak, hogy (az egyes országok, régiók és csoportok között) fokozódik az igazságtalanság érzése, különösen a színvonalas közszolgáltatásokhoz való hozzáférést illetően.
- Az elsődleges egészségügyi ellátáshoz, a szociális ellátáshoz és a tartós ápoláshoz **jobb, és azonnali hozzáférésre van szükség** a korai beavatkozás, a folyamatos igények figyelemmel kísérése, valamint a problémák súlyosbodásának megelőzése érdekében.
- **Több iránymutatásra van szükség** az intézményesített szolgáltatások és az informális (a család és a barátok által végzett) gondozás hatékonyabb együttes alkalmazása terén.
- Az időseknek a fizetett munkán túl **több és jobb részvételi lehetőségekre van szükségük** – emellett jobb minőségű lakhatásra, és olyan helyi környezetre, amely lehetővé teszi számukra, hogy tartósan a közösségben éljenek.
- Az **állami befektetéseket** a tartós ápolási-gondozási szolgáltatásokra, illetve a tagállamok egy részében (közel felében) a legalacsonyabb jövedelmű emberek számára elérhető otthoni gondozás és házi segítségnyújtás fejlesztésére kell fordítani.
- **Jobban figyelemmel kell kísérni** a menekültek és menedékkérők mentális egészségi problémáit, pszichológiai támogatást kell nyújtani számukra, hogy felgyorsítsuk a közösségbe történő integrációjukat.
- **Szorosabb együttműködésre, koordinált megközelítésre** van szükség a migránsok optimális integrációjának biztosítása érdekében. Külön hangsúlyt kell fektetni a nőket célzó kezdeményezésekre, mert a menekültek között nagyobb a nők aránya.
- **A helyi és regionális hatóságok jelenlegi szerepe** felhasználható a közszolgáltatások nyújtása terén mutatkozó regionális egyenlőtlenségek kezelésére és a szociális szolgáltatások digitalizációjának előmozdítására.

További információ

A Kihívások és kilátások az EU-ban: Életminőség és közszolgáltatások című jelentés a <http://eurofound.link/ef19039> weboldalon érhető el.

Kutatásvezető: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu