

Sfide e prospettive nell'UE: qualità della vita e servizi pubblici

Il lavoro di Eurofound intende documentare e analizzare costantemente il passato al fine di contribuire a meglio plasmare e sanare il futuro. Basandosi sull'analisi ad ampio raggio della qualità della vita e della società nell'Unione europea nel corso di molti anni, Eurofound intende utilizzare questi dati, informazioni e analisi per aiutare i responsabili politici a comprendere i progressi compiuti, definire le sfide emerse e delineare le misure che potrebbero essere adottate per migliorare la vita di tutti coloro che vivono nell'UE.

Questa relazione faro, basandosi principalmente su attività di ricerca svolte sin dal 2016, riunisce contributi approfonditi nel settore della qualità della società e dei servizi pubblici. Riconoscendo che la qualità della vita delle persone è profondamente influenzata dal loro accesso a un'offerta di qualità in settori quali l'istruzione, la sanità, l'alloggio e i servizi sociali, la relazione presta particolare attenzione alle disuguaglianze regionali e sociali e, ove possibile, ai cambiamenti nel corso del tempo.

Il punto iniziale è l'Indagine europea sulla qualità della vita (EQLS), che, sin dal suo avvio nel 2003, ha trattato problematiche inerenti vari aspetti della qualità della società, in particolare le tensioni sociali, il capitale sociale, la fiducia istituzionale e la qualità dei servizi che sono fondamentali per il benessere del pubblico. L'EQLS fornisce dati rappresentativi per la popolazione adulta in ciascuno dei 28 Stati membri dell'UE. Vengono inoltre analizzati altri studi comparativi europei e vengono presentati studi di casi per illustrare politiche e misure volte a migliorare la qualità dei servizi e la qualità della vita. Benché i contributi riguardino la fornitura di servizi alla popolazione in generale, l'accento è posto sui servizi volti a soddisfare le esigenze delle persone con problemi sanitari, sociali o assistenziali. La relazione si sofferma anche sui giovani, annoverando, ad esempio, i servizi di assistenza all'infanzia, le scuole e i servizi sociali, per rispondere alle esigenze degli adolescenti e dei giovani adulti, nonché i servizi per l'integrazione dei rifugiati.

Nel complesso, la relazione evidenzia sviluppi positivi in molti campi, pur enfatizzando anche le continue disuguaglianze tra paesi e diversi gruppi sociali. Vi sono notevoli lacune nella fornitura di servizi, oltre a diversi ostacoli per potervi effettivamente accedere. Anche se i risultati descrivono una situazione disomogenea riguardo alla qualità dei servizi, essi indicano in che modo offrire un sostegno più soddisfacente. Il messaggio di base è che il miglioramento dell'erogazione di servizi pubblici di qualità è fondamentale per conseguire gli obiettivi del pilastro europeo dei diritti sociali.

PROGRESSO

- *Alcuni risultati positivi in materia di coesione sociale.* La fiducia nelle persone rimane ampiamente stabile e il livello generale di fiducia nelle istituzioni nell'UE si è ripreso, insieme al calo dell'esclusione sociale percepita.
- *Elevata visibilità per i servizi pubblici.* I servizi pubblici sono riconosciuti come un fondamento del pilastro europeo dei diritti sociali, con un'attenzione particolare rivolta alla promozione dell'accesso a servizi di qualità per tutti.
- *Miglioramenti della qualità.* Le valutazioni della qualità dei servizi pubblici (in particolare l'assistenza sanitaria e l'assistenza all'infanzia) sono migliorate, in particolare nei paesi in cui i punteggi relativi alla qualità in precedenza erano bassi.
- *Servizi pubblici positivamente collegati alla fiducia.* La qualità percepita dei servizi pubblici è un fattore chiave per una maggiore fiducia nelle istituzioni, il che indica il valore della partecipazione pubblica alla co-progettazione dei servizi.
- *Cittadinanza attiva e impegno civico.* I livelli elevati di entrambe le voci riflettono benefici positivi, con un grande potenziale per ulteriori investimenti in questo settore al fine di rafforzare la fiducia e la coesione.
- *Servizi online sempre più operativi.* L'incremento dei benefici digitali è evidente in molti settori, e potrebbe essere in corso, in particolare per i giovani e per migliorare l'accesso per i gruppi difficili da raggiungere.
- *Elevato potenziale per i servizi sanitari in rete.* La maggior parte degli Stati membri ha molte possibilità di espandere l'uso dei servizi sanitari in rete, pur trattandosi di una questione di formazione e incentivazione del personale e di sistemi TIC.

SFIDE

- **Fiducia.** Pur essendosi i livelli di fiducia e coesione sociale ripresi in tutta l'UE dal periodo della crisi finanziaria, in quasi la metà di tutti gli Stati membri la fiducia media nelle istituzioni nazionali era inferiore nel 2016 rispetto a prima della crisi.
- **Tensioni sociali.** La percezione delle tensioni, tra gruppi etnici o razziali e tra gruppi religiosi, era maggiormente diffusa nel 2016 che anteriormente alla crisi, con un impatto decisamente negativo sulla fiducia nelle istituzioni.
- **Inclusione sociale.** La cattiva salute mentale, l'esclusione sociale e i tassi di solitudine sono particolarmente elevati per gli anziani nell'Europa centrale e orientale, in parte a causa di servizi di assistenza poco sviluppati.
- **Assistenza sanitaria.** Pur essendo migliorata la soddisfazione per i diversi aspetti dell'assistenza sanitaria, molti erano insoddisfatti in merito alle informazioni e alla consultazione sulla loro assistenza, e questa percentuale era più elevata tra le persone a basso reddito.
- **Impatto digitale.** La diffusione e l'utilizzazione delle tecnologie digitali nei servizi sanitari si rivelano lente, in particolare con riguardo ai servizi sociali, con ampie differenze tra gli Stati membri.
- **Assistenza all'infanzia.** Il costo è un ostacolo di forte entità, in media in tutta l'UE, per usufruire di servizi di assistenza all'infanzia, piuttosto che la mancanza di posti, la distanza o gli orari di apertura.
- **Giovani.** Vi sono forti indicazioni di un aumento del rischio di problemi di salute mentale tra le persone di età compresa tra 12 e 24 anni, con molti gruppi difficili da raggiungere, come le persone con problemi di salute cronici, residenti in zone rurali, e che non frequentano la scuola e non lavorano.
- **Integrazione dei migranti.** Recenti tagli ai servizi per i rifugiati in diversi Stati membri hanno avuto ripercussioni negative sulla loro sostenibilità e sul mantenimento della loro disponibilità e qualità.
- **Incertezze.** Le incertezze percepite in termini di reddito, alloggio e occupazione sono sempre più riconosciute e spesso diffuse, con ripercussioni negative sul benessere e sulla fiducia.

COME MUOVERSI IN FUTURO?

- Occorre che vengano ottenute **maggiori informazioni comparative a livello dell'UE** sui gruppi della società con necessità evidenti, quali adolescenti, migranti e persone che vivono in enti di assistenza.
- Sono urgentemente necessarie **migliori politiche di assunzione e formazione** in alcuni servizi pubblici, quali, ad esempio, assistenza a lungo termine, in caso di difficoltà a trattenere il personale (in parte a causa di retribuzioni e condizioni di lavoro inadeguate).
- **Maggiore attenzione deve essere data** ai crescenti sentimenti di iniquità (tra paesi, regioni e gruppi), in particolare per quanto concerne l'accesso a servizi pubblici di qualità.
- **Sono necessari un accesso rapido e migliore** all'assistenza sanitaria di base, all'assistenza sociale e all'assistenza a lungo termine per stimolare l'intervento precoce, monitorare le esigenze attuali e prevenire l'aggravamento dei problemi.
- **Sono necessari ulteriori orientamenti** su come abbinare efficacemente i servizi formali e l'assistenza informale (familiari e amici).
- Sono necessarie **maggiori e migliori opportunità** per le persone anziane per offrire aiuto al di là del lavoro retribuito, oltre ad alloggi ed ambienti locali di migliore qualità in grado di consentire una vita stabile nella comunità.
- Gli **investimenti pubblici** dovrebbero essere destinati a servizi d'assistenza a lungo termine, e a migliorare l'assistenza a domicilio e gli aiuti negli Stati membri (quasi la metà) con il reddito più basso.
- Occorre **monitorare meglio** le questioni relative alla salute mentale e fornire sostegno psicologico ai rifugiati e ai richiedenti asilo, per accelerarne l'integrazione nella comunità.
- Si dovrebbero adottare **approcci più collaborativi e coordinati** per garantire un'integrazione ottimale dei migranti, con iniziative specifiche in via prioritaria incentrate sulle donne, per affrontare gli afflussi più massicci di rifugiate.
- **Il ruolo consolidato degli enti locali e regionali** può essere utilizzato per affrontare le disparità regionali nella fornitura di servizi pubblici e per promuovere la digitalizzazione dei servizi sociali.

Ulteriori informazioni

La relazione «Sfide e prospettive nell'UE: qualità della vita e servizi pubblici» è disponibile al seguente indirizzo:
<http://eurofound.link/ef19039>

Responsabile della ricerca: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu