

# Iššūkliai ir perspektyvos ES. Gyvenimo ir viešųjų paslaugų kokybė

EUROFOUND nuolat stengiasi dokumentuoti ir analizuoti praeities faktus, kad galėtų padėti kurti geresnę ateitį. Remdamasis savo daugelį metų atliekama plataus masto gyvenimo ir visuomenės kokybės Europos Sąjungoje analize, EUROFOUND siekia naudotis šia informacija, duomenimis ir analizėmis, kad padėtų politikos formuotojams suprasti padarytą pažangą, nustatyti iškilusius iššūkius ir numatyti veiksmus, kurių būtų galima imtis, kad pagerėtų visų ES žmonių gyvenimas.

Šioje pavyzdinėje ataskaitoje kartu pateikiami išsamūs darbai visuomenės ir viešųjų paslaugų kokybės srityje, daugiausia remiantis nuo 2016 m. atliekamais tyrimais. Pripažįstant, kad žmonių gyvenimo kokybei didžiulę įtaką turi tai, ar jie gali naudotis kokybiškomis paslaugomis tokiose srityse, kaip švietimas, sveikatos priežiūra, aprūpinimas būstu ir socialinės paslaugos, ataskaitoje atkreipiamas ypatingas dėmesys į regioninę ir socialinę nelygybę, taip pat, jei įmanoma, į ilgainiui vykstančius pokyčius.

Atspirties taškas – Europos gyvenimo kokybės tyrimas (EGKT). Nuo pat sukūrimo 2003 m. į tyrimą buvo įtraukti klausimai apie įvairius visuomenės kokybės aspektus, būtent įtampą visuomenėje, socialinį kapitalą, pasitikėjimą institucijomis, taip pat klausimai apie paslaugų, kurios labai svarbios siekiant užtikrinti visuomenės gerovę, kokybę. EGKT pateikiami reprezentatyvūs 28 ES valstybių narių duomenys apie suaugusius gyventojus. Analizuojami ir kiti lyginamieji Europos tyrimai. Pateikiami atvejų tyrimai, kuriuose pristatoma politika ir priemonės paslaugų kokybei ir gyvenimo kokybei gerinti. Nors nagrinėjamos bendrajai populiacijai teikiamos paslaugos, daug dėmesio skiriama paslaugoms, kurios skirtos žmonėms, patiriantiems sveikatos, socialinių ar su priežiūra susijusių problemų. Taip pat atkreipiamas dėmesys į jaunos žmonės, įskaitant, pavyzdžiui, vaikų priežiūros paslaugas, mokyklų, socialines paslaugas, kuriomis siekiama patenkinti paauglių ir jaunų suaugusiųjų poreikius, ir pabėgėlių integracijos paslaugas.

Apskritai, ataskaitoje teigiama, kad teigiami pokyčiai įvyko daugelyje sričių. Tačiau taip pat pabrėžiama, kad skirtumai tarp šalių ir skirtingų socialinių grupių ir toliau išlieka. Nustatytos svarbios spragos paslaugų teikimo srityje, taip pat įvairios kliūtys, neleidžiančios veiksmingai pasinaudoti šiomis paslaugomis. Nors rezultatai rodo nevienodą paslaugų kokybę, jie taip pat padeda nustatyti, kaip suteikti tinkamesnę pagalbą. Svarbiausia žinia yra tai, kad viešųjų paslaugų kokybę būtina gerinti tam, kad būtų pasiekti Europos socialinių teisių ramsčio tikslai.

## PAŽANGA

- *Keletas teigiamų rezultatų socialinės sanglaudos srityje* Pasitikėjimas žmonėmis didele dalimi išlieka nepakitęs. Bendras pasitikėjimas institucijomis ES mastu pagerėjo, be to, sumažėjo jaučiama socialinė atskirtis.
- *Didelis dėmesys viešosioms paslaugoms* Pripažįstama, kad viešosios paslaugos yra Europos socialinių teisių ramsčio pagrindas, ypatingą dėmesį skiriant siekiant visiems užtikrinti galimybę gauti kokybiškas paslaugas.
- *Geresnė kokybė* Viešųjų paslaugų kokybė (ypač sveikatos priežiūros ir vaikų priežiūros srityse) vertinama geriau, ypač šalyse, kuriose kokybė anksčiau buvo vertinama prastai.
- *Viešųjų paslaugų kokybė tiesiogiai susijusi su pasitikėjimu* Jei viešųjų paslaugų kokybė vertinama teigiamai, tai iš esmės lemia didesnį pasitikėjimą institucijomis, o tai rodo, koks yra svarbus visuomenės dalyvavimas bendrai projektuojant paslaugas.
- *Aktyvus pilietiškumas ir piliečių dalyvavimas* Aktyvus pilietiškumas ir aktyvus piliečių dalyvavimas duoda teigiamų rezultatų, o tai skatina dėti didesnes pastangas šioje srityje pasitikėjimui ir sanglaudai didinti.
- *Vis geriau prieinamos internetinės paslaugos* Vis didesnė skaitmeninių technologijų nauda akivaizdi daugelyje sričių. Jos ypač aktualios jauniems žmonėms ir leidžia lengviau pasiekti sunkiai pasiekiamas grupes.
- *Didelis e. sveikatos priežiūros potencialas* Daugelis valstybių narių turi daug galimybių plačiau taikyti e. sveikatos priežiūrą, tačiau tai susiję su darbuotojų mokymu ir paskatomis, taip pat IRT sistemomis.

## IŠŠŪKIAI

- **Pasitikėjimas** Nors pasitikėjimo ir socialinės sanglaudos rodikliai nuo finansų krizės visoje ES pagerėjo, beveik pusėje visų valstybių narių bendras vidutinis pasitikėjimo nacionalinėmis institucijomis rodiklis buvo žemesnis 2016 m., nei iki krizės.
- **Socialinė įtampa** Įtampa tarp etninių ar rasinių grupių ir tarp religinių grupių buvo dažniau jaučiama 2016 m., nei iki krizės, o tai labai neigiamai veikia pasitikėjimą institucijomis.
- **Socialinė įtrauktis** Vienišumo, prastos psichikos sveikatos ir socialinės atskirties rodikliai yra ypač aukšti vyresnio amžiaus žmonių, gyvenančių Vidurio ir Rytų Europoje, grupėje, iš dalies dėl prastai išvystytų priežiūros paslaugų.
- **Sveikatos priežiūra** Nors pasitenkinimas įvairiais sveikatos priežiūros aspektais išaugo, daug žmonių buvo nepatenkinti tuo, kaip buvo informuojami ir konsultuojami dėl savo priežiūros. Tokių asmenų dalis buvo didesnė tarp mažas pajamas gaunančių asmenų.
- **Skaitmeninių technologijų poveikis** Nustatyta, kad skaitmeninės technologijos skleidžiamos ir diegiamos sveikatos priežiūros paslaugų srityje, ypač kalbant apie socialines paslaugas, lėtai, o padėtis įvairiose valstybėse narėse labai skiriasi.
- **Vaikų priežiūra** Įprastai ES kaina yra didesnė kliūtis naudotis vaikų priežiūros paslaugomis, nei vietų trūkumas, atstumas ar darbo valandos.
- **Jauni žmonės** Yra aiškių ženklų, kad 12–24 metų asmenys patiria didesnę psichikos sveikatos problemų riziką. Tarp jų esama daugybė sunkiai pasiekiamų grupių, pvz., asmenys, turintys lėtinių sveikatos problemų, gyvenantys kaimo vietovėse, kurie nesimoko ar nedirba.
- **Migrantų integracija** Neseniai keliose valstybėse narėse pabėgėliams pradėjus teikti mažiau paslaugų, tai neigiamai atsiliepė jų tvarumui, prieinamumo užtikrinimui ir kokybei.
- **Nesaugumo jausmas** Žmonės vis labiau pripažįsta jaučiantys nesaugumo jausmą dėl pajamų, apgyvendinimo ir užimtumo, ir šis reiškinys plinta, neigiamai veikdamas gerovę ir pasitikėjimą.

## KAS TOLIAU?

- **Reikia surinkti daugiau palyginamos ES masto informacijos** apie visuomenės grupes, turinčias akivaizdžių poreikių, kaip antai paauglius, migrantus ir specialiose įstaigose gyvenančius asmenis.
- Kai kurių viešųjų paslaugų srityje būtina skubiai parengti **geresnę įdarbinimo ir mokymo politiką**, pavyzdžiui, ilgalaikės priežiūros srityje, kurioje taip pat būna sunku išlaikyti darbuotojus (iš dalies dėl prasto darbo užmokesčio ir darbo sąlygų).
- **Reikia skirti daugiau dėmesio** vis labiau jaučiamai nelygybei (tarp šalių, regionų ir grupių), ypač kalbant apie galimybę gauti kokybiškas viešąsias paslaugas.
- **Būtina užtikrinti galimybę greitai ir geriau pasinaudoti** pirminės sveikatos priežiūros, socialinės rūpybos ir ilgalaikės priežiūros paslaugomis, kad būtų galima imtis ankstyvosios intervencijos priemonių, stebėti atsirandančius poreikius ir neleisti problemoms didėti.
- **Reikia daugiau rekomendacijų** dėl to, kaip veiksmingai suderinti formalias paslaugas ir neformalią priežiūrą (teikiamą artimųjų ir draugų).
- **Būtina numatyti daugiau ir geresnių galimybių** vyresnio amžiaus žmonėms, kad nebūtų apsiribota apmokamu darbu, taip pat užtikrinti geresnės kokybės būstą ir vietinę aplinką, kurioje būtų galima tinkamai gyventi bendruomenėje.
- **Viešosios investicijos** turėtų būti skiriamos ilgalaikės priežiūros paslaugoms, taip pat namuose teikiamai priežiūrai gerinti ir padėti valstybėms narėms (beveik pusei), kuriose gaunama mažiausios pajamos.
- Būtina **geriau stebėti** psichikos sveikatos problemas ir suteikti pabėgėliams ir prieglobsčio prašytojams psichologinę pagalbą, kad jie galėtų greičiau integruotis į visuomenę.
- Siekiant užtikrinti kuo optimalesnę migrantų integraciją, reikia laikytis **labiau bendradarbiavimu grindžiamo ir suderinto požiūrio**, dėl didesnių moterų pabėgėlių srautų pirmenybę teikiant specialiai moterims skirtoms iniciatyvoms.
- Galima pasitelkti **vietos ir regionines institucijas** regionų nelygybei viešųjų paslaugų teikimo srityje šalinti ir socialinių paslaugų skaitmeninimui skatinti.

### Išsamesnė informacija

Ataskaita „Iššūkiai ir perspektyvos ES. Gyvenimo ir viešųjų paslaugų kokybė“ pateikiama adresu <http://eurofound.link/ef19039>

Mokslinių tyrimų vadovas – Robert Anderson

[information@eurofound.europa.eu](mailto:information@eurofound.europa.eu)