

Wyzwania i perspektywy w UE: Jakość życia i usługi użyteczności publicznej

Eurofound stara się w ramach swojej pracy nieustannie dokumentować i analizować przeszłość, aby dzięki temu kształtować lepszą przyszłość. W oparciu o szeroko zakrojoną analizę jakości życia i społeczeństwa w Unii Europejskiej na przestrzeni wielu lat Eurofound dąży do wykorzystania tych informacji, danych i analiz, aby pomóc decydom w zrozumieniu poczynionych postępów, określeniu pojawiających się wyzwań i wytyczeniu kroków, jakie można podjąć w celu poprawy warunków życia wszystkich osób mieszkających w UE.

To sztarowane sprawozdanie gromadzi wyczerpujące dane z dziedziny jakości społeczeństwa i usług użyteczności publicznej, pochodzące głównie z badań przeprowadzonych od 2016 r. Uznając fakt, że na jakość życia ludzi ogromny wpływ ma dostęp przez nich do wysokiej jakości usług w takich dziedzinach jak edukacja, zdrowie, mieszkalnictwo i opieka społeczna, w sprawozdaniu zwraca się szczególną uwagę na nierówności regionalne i społeczne oraz, w miarę możliwości, zmiany, jakie zaszły na przestrzeni czasu.

Punktem wyjścia jest europejskie badanie jakości życia (EQLS), które od momentu powstania w 2003 r. zawierało pytania dotyczące różnych aspektów jakości społeczeństwa, zwłaszcza napięć społecznych, kapitału społecznego, zaufania instytucjonalnego oraz jakości usług, które są kluczowe dla dobrostanu społeczeństwa. EQLS zawiera reprezentatywne dane dla populacji osób dorosłych w każdym z 28 państw członkowskich UE. Analizowane są również inne porównawcze badania europejskie i przedstawione są studia przypadków w celu zilustrowania polityki i środków mających na celu poprawę jakości usług i jakości życia. Chociaż dane te dotyczą usług świadczonych na rzecz ogółu społeczeństwa, kładzie się nacisk na usługi mające na celu zaspokojenie potrzeb osób cierpiących na problemy zdrowotne, społeczne lub związane z opieką. W centrum uwagi znajdują się również młodzi ludzie, w tym analizowane są usługi opieki nad dziećmi, szkoły, opieka społeczna w celu zaspokojenia potrzeb nastolatków i młodych dorosłych oraz usługi na rzecz integracji uchodźców.

Ogólnie rzecz biorąc, sprawozdanie ujawnia pozytywne zmiany w wielu dziedzinach, lecz podkreśla utrzymujące się nierówności między poszczególnymi krajami i różnymi grupami społecznymi. Istnieją znaczne luki w świadczeniu usług, a także różne bariery utrudniające skuteczny dostęp do nich. Chociaż wyniki przedstawiają niejednorodny obraz pod względem jakości usług, to wskazują one również na to, w jaki sposób można zaoferować bardziej zadowalające wsparcie. Podstawowym przesłaniem jest to, że lepsze świadczenie wysokiej jakości usług użyteczności publicznej

ma zasadnicze znaczenie dla osiągnięcia celów Europejskiego filaru praw socjalnych.

POSTĘP

- *Niektóre pozytywne aspekty spójności społecznej:* zaufanie do ludzi pozostaje w dużej mierze stabilne, a ogólne zaufanie do instytucji na poziomie UE wzrosło wraz ze spadkiem postrzeganego wykluczenia społecznego.
- *Wysoka widoczność usług użyteczności publicznej:* usługi użyteczności publicznej są uznawane za podstawę Europejskiego filaru praw socjalnych, ze szczególnym naciskiem na promowanie dostępu do wysokiej jakości usług dla wszystkich.
- *Poprawa jakości:* poprawiły się oceny jakości usług użyteczności publicznej (zwłaszcza opieki zdrowotnej i opieki nad dziećmi), zwłaszcza w krajach, w których wskaźniki dotyczące jakości były wcześniej niskie.
- *Usługi użyteczności publicznej pozytywnie powiązane z zaufaniem:* postrzegana jakość usług użyteczności publicznej jest główną siłą napędową większego zaufania do instytucji, co wskazuje na wartość udziału społeczeństwa we wspólnym kształtowaniu usług.
- *Aktywne obywatelstwo i zaangażowanie obywatelskie:* wysoki poziom obu tych czynników odzwierciedla korzystne efekty, przy dużym potencjale dla dalszej inwestycji w tym obszarze w celu zwiększenia zaufania i spójności.
- *Usługi online w coraz większym stopniu operacyjne:* w wielu obszarach widoczne są korzyści związane z rozwojem technologii cyfrowych; korzyści prawdopodobnie są już odnoszone zwłaszcza w przypadku młodych ludzi, a w przypadku grup, do których trudno jest dotrzeć, dostęp do nich będzie zwiększany.
- *Wysoki potencjał elektronicznej opieki zdrowotnej:* większość państw członkowskich ma duży potencjał w zakresie rozszerzenia korzystania z elektronicznej opieki zdrowotnej, ale zależy to od szkoleń i zachęty dla pracowników, a także systemów ICT.

WYZWANIA

- **Zaufanie:** chociaż poziom zaufania i spójności społecznej poprawił się w całej UE od czasu kryzysu finansowego, w prawie połowie wszystkich państw członkowskich średnie zaufanie do instytucji krajowych było niższe w 2016 r. niż przed kryzysem.
- **Napięcia społeczne:** postrzeganie napięć – między grupami etnicznymi lub rasowymi, a także między grupami religijnymi – było bardziej powszechne w 2016 r. niż przed kryzysem, co znacząco negatywnie wpłynęło na zaufanie do instytucji.
- **Włączenie społeczne:** wskaźnik samotności, złego stanu zdrowia psychicznego i wykluczenia społecznego są szczególnie wysokie w przypadku osób starszych w Europie Środkowej i Wschodniej – częściowo ze względu na słabo rozwinięte usługi opiekuńcze.
- **Opieka zdrowotna:** choć poziom zadowolenia z różnych aspektów opieki zdrowotnej poprawił się, wiele osób jest niezadowolonych z tego, w jaki sposób udzielane są informacje i odbywają się konsultacje w zakresie opieki nad nimi, przy czym odsetek ten był wyższy wśród osób o niskich dochodach.
- **Wpływ technologii cyfrowych:** upowszechnianie i stosowanie technologii cyfrowych wydaje się powolne w dziedzinie usług zdrowotnych, a zwłaszcza opieki społecznej, przy czym między państwami członkowskimi występują duże różnice.
- **Opieka nad dziećmi:** koszt jest większą barierą – średnio w całej UE – w korzystaniu z usług opieki nad dziećmi niż brak miejsc, odległości lub godziny otwarcia.
- **Młodzi ludzie:** istnieją silne przesłanki świadczące o zwiększonym ryzyku problemów ze zdrowiem psychicznym wśród osób w wieku od 12 do 24 lat, przy czym ciężko dotrzeć do wielu grup, takich jak osoby cierpiące na przewlekłe problemy zdrowotne, żyjące na obszarach wiejskich, nieuczące się czy też bezrobotne.
- **Integracja migrantów:** ostatnie cięcia w zakresie usług dla uchodźców w kilku państwach członkowskich miały negatywny wpływ na ich zrównoważony charakter i utrzymanie dostępności i jakości.
- **Brak pewności:** postrzegany brak pewności w zakresie dochodów, zakwaterowania i zatrudnienia jest coraz częściej uznawany i rozpowszechniony i ma negatywny wpływ na dobrostan i zaufanie.

CO DALEJ?

- Należy uzyskać **więcej porównywalnych ogólnounijnych informacji** na temat grup społecznych o oczywistych potrzebach, takich jak nastolatki, migranci i osoby przebywające w zakładach opieki.
- **Ulepszone polityki w zakresie zatrudnienia i szkoleń** są pilnie potrzebne w niektórych usługach użyteczności publicznej: np. w przypadku opieki długoterminowej, w której występują również trudności z utrzymaniem personelu (częściowo ze względu na niskie wynagrodzenie i złe warunki pracy).
- **Należy zwrócić większą uwagę** na rosnące poczucie niesprawiedliwości (między krajami, regionami i grupami), zwłaszcza jeżeli chodzi o dostęp do wysokiej jakości usług użyteczności publicznej.
- **Wymagany jest szybszy i lepszy dostęp** do podstawowej opieki zdrowotnej, opieki społecznej i opieki długoterminowej, aby uruchomić wczesną interwencję, monitorować bieżące potrzeby i zapobiegać eskalacji problemów.
- **Potrzebne są dalsze wskazówki** co do tego, jak skutecznie połączyć formalne usługi i nieformalną opiekę (rodzina i przyjaciele).
- Potrzebne są **większe i lepsze możliwości**, aby osoby starsze wносиły swój wkład wykraczający poza płatną pracę, a także lepszej jakości mieszkania i lokalne środowisko, aby umożliwić zrównoważony tryb życia w społeczeństwie.
- **Inwestycje publiczne** powinny być ukierunkowane na usługi opieki długoterminowej, a także na poprawę opieki domowej i pomocy w państwach członkowskich (prawie połowa) o najniższym dochodzie.
- **Lepsze monitorowanie** problemów związanych ze zdrowiem psychicznym oraz zapewnienie wsparcia psychologicznego uchodźcom i osobom ubiegającym się o azyl są potrzebne w celu przyspieszenia ich integracji w społeczeństwie.
- Należy wprowadzić **więcej skoordynowanych działań opartych na współpracy** w celu zapewnienia optymalnej integracji migrantów, przy czym priorytetowo należy traktować inicjatywy skoncentrowane na kobietach w związku z dużym napływem uchodźczyń.
- **Utrwalona rola władz lokalnych i regionalnych** może zostać wykorzystana w celu rozwiązania problemu nierówności regionalnych w zakresie świadczenia usług użyteczności publicznej oraz w promowaniu cyfryzacji usług socjalnych.

Dalsze informacje

Sprawozdanie „Wyzwania i perspektywy w UE: Jakość życia i usługi użyteczności publicznej” jest dostępne pod adresem: <http://eurofound.link/ef19039>

Kierownik badań: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu