

Výzvy a vyhliadky v EÚ: kvalita života a verejné služby

Nadácia Eurofound sa systematicky usiluje dokumentovať a analyzovať minulosť a prispieť tak k lepšiemu formovaniu budúcnosti, ako aj k jej zlepšeniu. Opierajúc sa o rozsiahle analýzy o kvalite života a spoločnosti v Európskej únii z uplynulých rokov sa nadácia snaží využiť získané informácie, údaje a analýzy na to, aby pomohla tvorcom politik pochopiť dosiahnutý pokrok, vymedziť nové výzvy a naznačiť kroky, ktoré by sa mohli podniknúť v záujme zlepšenia života všetkých ľudí v EÚ.

V tejto hlavnej správe sú zahrnuté podrobné príspevky v oblasti kvality spoločnosti a verejných služieb, ktoré vychádzajú hlavne z výskumu od roku 2016. Potvrďuje sa v nej skutočnosť, že kvalita života ľudí je hlboko ovplyvnená ich prístupom ku kvalitným službám v oblastiach, ako sú vzdelávanie, zdravotníctvo, bývanie a sociálne služby, pričom osobitná pozornosť sa venuje regionálnym a sociálnym nerovnostiam, a pokiaľ je to možné, aj zmenám, ku ktorým postupom času dochádza.

Východiskovým bodom je Európsky prieskum kvality života (EQLS). Už od jeho vzniku v roku 2003 boli v ňom zahrnuté otázky týkajúce sa rôznych aspektov kvality spoločnosti, najmä napätia v spoločnosti, sociálneho kapitálu, dôvery v inštitúcie a kvality služieb, ktoré sú pre blahobyt verejnosti kľúčové. Európsky prieskum kvality života prináša reprezentatívne údaje o dospeljej populácii v každom z 28 členských štátov EÚ. V správe sa analyzujú aj ďalšie porovnávacie európske prieskumy a predstavené sú aj prípadové štúdie, ktoré znázorňujú politiky a opatrenia na zlepšenie kvality služieb a kvality života. Hoci sa v jednotlivých príspevkoch skúma poskytovanie služieb bežnej populácii, dôraz sa kladie na služby, ktorých cieľom je vyhovieť potrebám osôb so zdravotnými a sociálnymi problémami alebo s problémami v oblasti starostlivosti. Pozornosť sa sústreďuje aj na mladších ľudí vrátane služieb starostlivosti o deti, škôl, sociálnych služieb, ktoré uspokojujú potreby dospelých a mladých dospelých, ako aj služieb integrácie utečencov.

V správe sa vo všeobecnosti poukazuje na pozitívny vývoj v mnohých oblastiach, zdôrazňujú sa v nej však aj pretrvávajúce nerovnosti medzi krajinami a rôznymi sociálnymi skupinami. V oblasti poskytovania služieb existujú výrazné nedostatky, rovnako ako aj rôznorodé prekážky v efektívnom prístupe k nim. Hoci výsledky vykresľujú nerovnú situáciu, pokiaľ ide o kvalitu služieb, naznačujú aj spôsob, akým je možné ponúknuť uspokojivejšiu podporu. Hlavným posolstvom je, že zlepšenie poskytovania kvalitných verejných služieb je na dosiahnutie cieľov Európskeho piliera sociálnych práv zásadné.

POKROK

- *Pozitívne zistenia v oblasti sociálnej súdržnosti:* dôvera v ľudí ostáva prevažne stabilná, celková dôvera v inštitúcie na úrovni EÚ sa zotavila a vnímanie sociálneho vylúčenia oslablo.
- *Výrazné zviditeľnenie verejných služieb:* verejné služby sa považujú za základný kameň Európskeho piliera sociálnych práv s osobitným dôrazom na presadzovanie prístupu ku kvalitným službám pre všetkých.
- *Zlepšenia v oblasti kvality:* hodnotenia kvality verejných služieb (predovšetkým zdravotnej starostlivosti a starostlivosti o deti) sa zlepšili, a to najmä v krajinách, v ktorých bola predtým úroveň kvality služieb nízka.
- *Verejné služby pozitívne späté s dôverou:* vnímaná kvalita verejných služieb je hlavnou hnacou silou na dosiahnutie väčšej dôvery v inštitúcie, čo poukazuje na hodnotu účasti verejnosti na spoločnom navrhovaní služieb.
- *Aktívne občianstvo a občianska angažovanosť:* vysoká úroveň obidvoch odráža pozitívne prínosy, s veľkým potenciálom pre ďalšie investície do tejto oblasti, aby sa zvýšila dôvera a súdržnosť.
- *Online služby fungujú čoraz lepšie:* v mnohých oblastiach je zjavný nárast digitálneho prínosu – očakáva sa, že sa nezastaví najmä v prípade mladých ľudí a že sa vďaka nemu zlepší prístup ku službám pre ťažko osloviteľné skupiny obyvateľstva.
- *Vysoký potenciál elektronického zdravotníctva:* väčšina členských štátov má rozsiahle možnosti na rozšírenie využívania elektronického zdravotníctva, ide však o otázku odbornej prípravy zamestnancov a motivácie, ako aj zavedenia systémov IKT.

VÝZVY

- **Dôvera:** Zatiaľ čo sa úroveň dôvery a sociálnej súdržnosti v EÚ ako celku od obdobia finančnej krízy obnovila, v približne polovici všetkých členských štátov bola priemerná dôvera vo vnútroštátne inštitúcie v roku 2016 nižšia ako v období pred krízou.
- **Sociálne napätie:** vnímanie napätia – medzi etnickými alebo rasovými skupinami a medzi náboženskými skupinami – bolo v roku 2016 bežnejšie ako v období pred krízou, čo malo výrazne negatívny vplyv na dôveru v inštitúcie.
- **Sociálne začlenenie:** miera osamelosti, zlého duševného zdravia a sociálneho vylúčenia je v prípade starších osôb v strednej a východnej Európe mimoriadne vysoká, sčasti aj kvôli veľmi slabo rozvinutým službám starostlivosti.
- **Zdravotná starostlivosť:** spokojnosť s rôznymi aspektmi zdravotnej starostlivosti sa síce zvýšila, avšak mnoho ľudí vyjadriло nespokojnosť v spojitosti s tým, ako boli informovaní o starostlivosti a ako s nimi o nej viedli konzultácie, pričom tento podiel bol vyšší u osôb s nízkym príjmom.
- **Digitálny vplyv:** zdá sa, že šírenie a osvojovanie digitálnych technológií v zdravotných službách, najmä v sociálnych službách, je pomalé, pričom medzi členskými štátmi panujú veľké rozdiely.
- **Starostlivosť o deti:** pri využívaní služieb starostlivosti o deti predstavujú náklady, a to v priemere v celej EÚ, väčšiu prekážku ako nedostatok miest, vzdialenosť alebo otváracie hodiny.
- **Mladí ľudia:** medzi osobami vo veku 12 – 24 rokov sa pozorujú vážne známky zvýšeného rizika výskytu problémov s duševným zdravím. Medzi nich patria ťažko osloviteľné skupiny, ako napr. osoby s chronickými zdravotnými problémami, osoby žijúce vo vidieckych oblastiach, osoby, ktoré nie sú zapojené do vzdelávania a nezamestnaní.
- **Integrácia migrantov:** nedávne obmedzenie služieb pre migrantov vo viacerých členských štátoch malo negatívny vplyv na ich udržateľnosť a zachovanie ich dostupnosti a kvality.
- **Neistoty:** neistoty vnímané v súvislosti s príjmom, bývaním a zamestnaním sú čím ďalej zjavnejšie a často rozšírené, čo má negatívny vplyv na kvalitu životných podmienok a na dôveru.

A ČO BUDE ĎALEJ?

- Je potrebné získať **viac porovnateľných informácií z celej EÚ** o spoločenských skupinách so zjavnými potrebami, ako sú dospievajúci, migranti a osoby žijúce v ústavoch.
- Je nevyhnuté, aby sa v niektorých verejných službách: napr. v oblasti dlhodobej starostlivosti, v ktorej je ťažké udržať si zamestnancov (sčasti kvôli zlým platovým a pracovným podmienkam), urýchlene zabezpečiť **lepšie politiky v oblasti nábora a odbornej prípravy**.
- **Väčšia pozornosť sa musí venovať** rastúcim pocitom nespravodlivosti (medzi krajinami, regiónmi a skupinami), predovšetkým pokiaľ ide o prístup ku kvalitným verejným službám.
- **Vyžaduje sa pohotovú a lepší prístup** k primárnej zdravotnej starostlivosti, sociálnej starostlivosti a dlhodobej starostlivosti, aby bolo možné zaistiť intervenciu už v skorom štádiu, monitorovať priebežné potreby a predchádzať stupňovaniu problémov.
- **Je potrebné poskytnúť viac usmernení** o tom, ako možno účinne kombinovať formálne služby s neformálnou starostlivosťou (rodina a priatelia).
- Starším osobám je potrebné poskytnúť **väčší počet lepších príležitostí**, aby mohli prispievať nad rámec platenej práce, ako aj kvalitnejšie bývanie a miestne prostredie, ktoré im umožní udržateľný život v spoločnosti.
- **Verejné investície** by mali smerovať do služieb dlhodobej starostlivosti, ako aj do zlepšenia domácej starostlivosti a na pomoc v členských štátoch (takmer polovica) s najnižším príjmom.
- Je potrebné **lepšie sledovať** problematiku duševného zdravia a poskytovanie psychologickéj podpory pre utečencov a žiadateľov o azyl, aby sa urýchlila ich integrácia do spoločnosti.
- Mali by sa zaviesť **koordinovanejšie prístupy založené na lepšej spolupráci**, aby sa zabezpečila optimálna integrácia migrantov, pričom by sa mali uprednostniť konkrétne iniciatívy zamerané na ženy s cieľom riešiť vyšší prílev utečencov z radov žien.
- Na riešenie regionálnych nerovností v poskytovaní verejných služieb a na stimulovanie digitalizácie sociálnych služieb je možné využívať **zavedenú úlohu miestnych a regionálnych samospráv**.

Ďalšie informácie

Správa Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services (Výzvy a vyhliadky v EÚ: kvalita života a verejné služby) sa nachádza na stránke <http://eurofound.link/ef19039>

Vedúci výskumu: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu