

Utmaningar och framtidsutsikter i EU: Livskvalitet och offentliga tjänster

Eurofound's arbete syftar genomgående till att dokumentera och analysera det förflutna för att göra det lättare att staka ut och förbättra framtiden. Med utgångspunkt i sin omfattande analys av livskvaliteten och samhället i EU under många år strävar Eurofound efter att använda dessa uppgifter, data och analyser för att hjälpa beslutsfattarna att förstå vilka framsteg som gjorts, ringa in nya utmaningar och beskriva åtgärder som skulle kunna vidtas för att förbättra livet för alla som bor i EU.

Denna flaggskeppsrapport innehåller djupgående granskningar på området samhällskvalitet och offentliga tjänster och bygger huvudsakligen på forskning som bedrivits sedan 2016. I rapporten bekräftas att livskvaliteten starkt påverkas av tillgången till högkvalitativa tjänster på områden som utbildning, hälso- och sjukvård, bostäder och social service. Särskild uppmärksamhet ägnas regionala och sociala skillnader och i möjlig mån förändringar över tid.

Utgångspunkten är den europeiska undersökningen om livskvalitet (EQLS) som sedan den startade 2003 omfattar frågor som rör olika aspekter av samhällskvalitet, särskilt spänningar i samhället, socialt kapital, tillit till institutioner och kvalitet på tjänster som är avgörande för allmänhetens välbefinnande. EQLS innehåller representativa data för den vuxna befolkningen i var och en av EU:s 28 medlemsstater. Andra jämförande europeiska undersökningar analyseras också och fallstudier presenteras för att illustrera politik och åtgärder som syftar till att förbättra kvaliteten på tjänsterna och livskvaliteten. Granskningarna behandlar tjänster som tillhandahålls till befolkningen i allmänhet, men tonvikten ligger på tjänster som syftar till att tillgodose behoven hos personer med problem som kräver hälsoinsatser, sociala insatser och omsorg. Tyngdpunkten ligger också på unga människors behov, till exempel av barnomsorg, skola och sociala tjänster som riktar sig till tonåringar och unga vuxna, samt på tjänster för integration av flyktingar.

Sammantaget visar rapporten på en positiv utveckling på många områden, men de bestående skillnaderna mellan olika länder och samhällsgrupper betonas också. Det finns påtagliga brister i tillhandahållandet av tjänster och olika hinder för faktisk tillgång till tjänsterna. Även om resultaten ger en ojämn bild av tjänsternas kvalitet ger de också fingervisningar om hur mer tillfredsställande stöd kan erbjudas. Det underliggande budskapet är att det är av grundläggande vikt att förbättra tillhandahållandet av högkvalitativa offentliga tjänster om målen för den europeiska pelaren för sociala rättigheter ska uppnås.

FRAMSTEG

- *Några positiva uppgifter om den sociala sammanhållningen:* Tilliten till andra är i stort sett fortfarande stabil och den allmänna tilliten till institutioner på EU-nivå har återhämtat sig. Det upplevda sociala utanförskapet har också minskat.
- *De offentliga tjänsterna har fått stor synlighet:* Offentliga tjänster betraktas som en hörnsten i den europeiska pelaren för sociala rättigheter och tyngdpunkten ligger särskilt på att främja tillgång till tjänster av hög kvalitet för alla.
- *Förbättringar av kvaliteten:* Betygen på de offentliga tjänsternas kvalitet (särskilt för hälso- och sjukvård och barnomsorg) har förbättrats, särskilt i länder där kvaliteten tidigare bedömts som låg.
- *Positivt samband mellan kvalitet på offentliga tjänster och tillit:* Den upplevda kvaliteten på offentliga tjänster är en viktig drivkraft för större tillit till institutioner, vilket visar på värdet av att allmänheten är delaktig i utformningen av tjänsterna.
- *Aktivt medborgarskap och medborgarengagemang:* Höga nivåer av detta speglar positiva effekter och stor potential för att investera ytterligare i detta område i syfte att stärka tilliten och sammanhållningen.
- *Onlinetjänster används i allt högre grad:* Det är tydligt att digitaliseringen ökar på många områden, vilket sannolikt kommer att fortsätta, särskilt för unga människor, och kommer att förbättra tillgängligheten för grupper som är svåra att nå.
- *Stor potential för e-hälsovård:* De flesta medlemsstater har stor potential för att utöka användningen av e-hälsovård, men detta är en fråga om utbildning av personal och incitament samt om IKT-system.

UTMANINGAR

- **Tillit:** Tilliten och den sociala sammanhållningen har återhämtat sig i EU som helhet sedan finanskrisen, men i nästan hälften av alla medlemsstater var den genomsnittliga tilliten till nationella institutioner lägre under 2016 än före krisen.
- **Spänningar i samhället:** Upplevda spänningar mellan etniska och religiösa grupper var vanligare 2016 än före krisen och hade en tydligt negativ inverkan på tilliten till institutionerna.
- **Social inkludering:** Graden av ensamhet, psykisk ohälsa och socialt utanförskap är särskilt hög för äldre i Central- och Östeuropa, vilket delvis beror på dåligt utbyggda omsorgstjänster.
- **Hälsa- och sjukvård:** Även om tillfredsställelsen med olika aspekter av hälso- och sjukvården har ökat var många missnöjda med hur de informerades och tillfrågades om vården de fick, och missnöjet var större bland låginkomsttagare.
- **Digitala effekter:** Spridningen och införandet av digital teknik tycks gå långsamt inom hälso- och sjukvården, särskilt när det gäller sociala tjänster, och skillnaderna är stora mellan medlemsstaterna.
- **Barnomsorg:** I genomsnitt är kostnaden ett större hinder för tillgång till barnomsorg i EU än brist på platser, avstånd eller öppettider.
- **Unga människor:** Det finns starka tecken på ökad risk för psykisk ohälsa bland personer i åldern 12–24 år och många grupper är svåra att nå, till exempel personer som har kroniska hälsoproblem, bor på landsbygden och inte deltar i utbildning eller arbetslivet.
- **Integration av migranter:** Den senaste tidens nedskärningar i tjänster för flyktingar i flera medlemsstater har försämrat tjänsternas hållbarhet och gjort det svårare att upprätthålla deras tillgänglighet och kvalitet.
- **Osäkerhet:** Upplevd osäkerhet i fråga om inkomst, boende och sysselsättning erkänns i allt högre grad och är vanligt förekommande, med negativa konsekvenser för välbefinnandet och tilliten.

VAD HÄNDER NU?

- **Mer jämförande EU-omfattande information** behövs om grupper i samhället som har tydliga behov – till exempel tonåringar, migranter och personer som bor på institutioner.
- **Förbättrad rekryterings- och utbildningspolitik** behövs omgående för vissa offentliga tjänster, till exempel långtidsvården, där det också finns svårigheter med att behålla personal (delvis på grund av dåliga löner och arbetsvillkor).
- **Mer uppmärksamhet måste ges åt** den ökande upplevelsen av orättvisa (mellan länder, regioner och grupper), särskilt när det gäller tillgången till offentliga tjänster av hög kvalitet.
- **Det krävs snabb och bättre tillgång** till primärvård, social omsorg och långtidsvård för att påbörja tidiga insatser, övervaka löpande behov och förhindra att problemen växer.
- **Mer vägledning behövs** om hur formella tjänster och informell vård (som ges av familj och vänner) kan blandas effektivt.
- **Fler och bättre möjligheter** behövs för att äldre ska kunna bidra utöver avlönat arbete, liksom bättre kvalitet på bostäder och lokala miljöer för att de äldre ska kunna ha ett hållbart liv i samhället.
- **Offentliga investeringar** bör inriktas på långtidsvård samt på att förbättra vården och hjälpen i hemmet i medlemsstaterna med de lägsta inkomsterna (som utgör nära hälften av länderna).
- **Bättre övervakning** av frågor som rör psykisk hälsa och psykologiskt stöd behövs för flyktingar och asylsökande så att de kan integreras snabbare i samhället.
- **Fler samarbetsinriktade och samordnade strategier** bör inrättas för att migranter ska kunna integreras på bästa sätt, och särskilda kvinnoinriktade initiativ bör prioriteras för att möta den ökade tillströmningen av kvinnliga flyktingar.
- **Den etablerade rollen för lokala och regionala myndigheter** kan användas för att ta itu med regionala skillnader i tillhandahållandet av offentliga tjänster och för att driva på digitaliseringen av sociala tjänster.

Mer information

Rapporten Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services finns på <http://eurofound.link/ef19039>

Forskningsledare: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu