

Herausforderungen und Perspektiven in der EU: Lebensqualität und öffentliche Dienstleistungen

In ihrer Arbeit ist Eurofound stets bemüht, die Situation in der Vergangenheit zu dokumentieren und zu analysieren, um zu einer positiveren und besseren Gestaltung der Zukunft beizutragen. Gestützt auf ihre umfangreiche Untersuchung der Lebensqualität und der Gesellschaft der Europäischen Union will Eurofound mit diesen Informationen, Daten und Untersuchungen politische Entscheidungsträger dabei unterstützen, die erzielten Fortschritte zu verstehen, neue Herausforderungen zu erkennen und mögliche Schritte zur Verbesserung der Lebensbedingungen in Europa zu unternehmen.

Dieser richtungsweisende Bericht umfasst detaillierte Beiträge zur Qualität der Gesellschaft und der öffentlichen Dienstleistungen und stützt sich dabei hauptsächlich auf Untersuchungen seit dem Jahr 2016. Davon ausgehend, dass die Lebensqualität der Menschen stark von ihrem Zugang zu hochwertigen Dienstleistungen, wie Bildung, Gesundheit, Wohnraum und sozialen Diensten beeinflusst wird, konzentriert sich der Bericht insbesondere auf regionale und soziale Ungleichheiten und nach Möglichkeit auf Veränderungen im Zeitverlauf.

Den Ausgangspunkt bildet die Europäische Erhebung zur Lebensqualität (EQLS), die seit ihrer Einführung im Jahr 2003 Fragen zu verschiedenen Aspekten der Qualität der Gesellschaft umfasst, insbesondere gesellschaftliche Spannungen, Sozialkapital, Vertrauen in Einrichtungen sowie die Qualität der Dienstleistungen, die für das Wohl der Bürger von entscheidender Bedeutung sind. Die EQLS liefert repräsentative Daten über die erwachsene Bevölkerung in jedem der 28 EU-Mitgliedstaaten. Zudem werden andere vergleichende europäische Erhebungen analysiert und Fallstudien zur Veranschaulichung von Strategien und Maßnahmen vorgestellt, mit denen die Qualität der Dienstleistungen und die Lebensqualität verbessert werden sollen. Wenngleich in den Beiträgen Dienstleistungen für die allgemeine Bevölkerung untersucht werden, liegt der Schwerpunkt auf Dienstleistungen, die den Bedürfnissen der Menschen mit gesundheitlichen, sozialen oder pflegebedingten Problemen gerecht werden sollen. Eine weitere wichtige Zielgruppe bilden jüngere Menschen, einschließlich im Hinblick auf Kinderbetreuungsdienste, Schulen, soziale, auf die Bedürfnisse von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ausgerichtete Dienstleistungen sowie Dienstleistungen für die Integration von Flüchtlingen.

Insgesamt werden in dem Bericht in vielen Bereichen positive Entwicklungen verzeichnet, aber auch die fortbestehenden Ungleichheiten zwischen den Ländern und den verschiedenen sozialen Gruppen hervorgehoben. Bei der Erbringung von Dienstleistungen gibt es spürbare Defizite und verschiedene Hindernisse für einen effektiven Zugang. Zwar zeigen die Ergebnisse ein uneinheitliches Bild bei der Qualität der Dienstleistungen, geben aber auch Hinweise dazu, wie eine zufriedenstellendere

Unterstützung geboten werden kann. Das Fazit lautet, dass die Verbesserung der Qualität öffentlicher Dienstleistungen entscheidend ist, um die Ziele der europäischen Säule sozialer Rechte zu erreichen.

FORTSCHRITTE

- *Positive Aspekte beim sozialen Zusammenhalt:* Das Vertrauen in Menschen ist im Wesentlichen stabil geblieben, das allgemeine Vertrauen in die Einrichtungen auf EU-Ebene ist wiederhergestellt und gleichzeitig ging die Wahrnehmung sozialer Ausgrenzung zurück.
- *Hohes Maß an Sichtbarkeit der öffentlichen Dienstleistungen:* Öffentliche Dienstleistungen werden als Eckpfeiler der Europäischen Säule sozialer Rechte angesehen, wobei der Schwerpunkt auf der Förderung des Zugangs zu hochwertigen Diensten für alle liegt.
- *Verbesserungen der Qualität:* Die öffentlichen Dienstleistungen (insbesondere in den Bereichen Gesundheitsversorgung und Kinderbetreuung) werden besser bewertet, vor allem in Ländern, in denen die Qualität zuvor als niedrig bewertet wurde.
- *Öffentliche Dienstleistungen beeinflussen das Vertrauen positiv:* Die wahrgenommene Qualität öffentlicher Dienstleistungen ist ein wichtiger Faktor für mehr Vertrauen in die Einrichtungen und weist auf den Wert der Beteiligung der Öffentlichkeit an der gemeinsamen Gestaltung von Dienstleistungen hin.
- *Aktive Bürgerschaft und gesellschaftliches Engagement:* Das hohe Niveau beider Aktivitäten zeigt sowohl den großen Nutzen als auch das große Potenzial für weitere Investitionen in diesem Bereich zur Förderung von Vertrauen und Zusammenhalt.
- *Immer mehr Online-Dienstleistungen verfügbar:* Die zunehmenden Vorzüge digitaler Dienstleistungen zeigen sich in vielen Bereichen und werden insbesondere für junge Menschen noch anhalten; gleichzeitig wird der Zugang für schwer erreichbare Gruppen verbessert werden.

- *Großes Potenzial für elektronische Gesundheitsdienste:* In den meisten Mitgliedstaaten besteht ein großes Potenzial für die Ausweitung elektronischer Gesundheitsdienste; dazu bedarf es jedoch der Schulung des Personals und der Schaffung entsprechender Anreize sowie geeigneter IKT-Systeme.

HERAUSFORDERUNGEN

- **Vertrauen:** Während das Vertrauen und der soziale Zusammenhalt in der EU insgesamt seit der Finanzkrise insgesamt gestiegen sind, war das durchschnittliche Vertrauen in die nationalen Einrichtungen in fast der Hälfte aller Mitgliedstaaten im Jahr 2016 geringer als vor der Krise.
- **Soziale Spannungen:** Die Wahrnehmung von Spannungen zwischen ethnischen oder religiösen Gruppen – war 2016 ausgeprägter als vor der Krise, was sich deutlich negativ auf das Vertrauen in die Einrichtungen auswirkte.
- **Soziale Inklusion:** Das Gefühl der Einsamkeit, psychische Gesundheitsprobleme und soziale Ausgrenzung sind bei älteren Menschen in Mittel- und Osteuropa besonders häufig anzutreffen – teilweise aufgrund schlecht entwickelter Pflegedienste.
- **Gesundheitsversorgung:** Während sich die Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Gesundheitsversorgung verbessert hat, waren viele Menschen mit der Art, wie sie informiert und beraten werden, unzufrieden. Dieser Anteil war bei Menschen mit niedrigem Einkommen höher.
- **Auswirkungen der Digitalisierung:** Die Einführung und Verbreitung digitaler Technologien scheint in der Gesundheitsversorgung, insbesondere bei Sozialdiensten nur langsam voranzutreiben zu gehen, wobei zwischen den Mitgliedstaaten große Unterschiede bestehen.
- **Kinderbetreuung:** Die Kosten stellen EU-weit im Durchschnitt ein höheres Hindernis für die Inanspruchnahme von Kinderbetreuungsdiensten dar als Mangel an Plätzen, Entfernung oder Öffnungszeiten.
- **Junge Menschen:** Es gibt starke Anzeichen für ein erhöhtes Risiko psychischer Probleme bei Personen im Alter von 12 bis 24 Jahren, wobei viele von ihnen schwer zu erreichende Gruppen sind, wie Personen mit chronischen Gesundheitsproblemen, Menschen in ländlichen Gebieten und solche, die weder eine Schule besuchen noch einem Beruf nachgehen.
- **Integration von Migranten:** Die jüngsten Kürzungen bei den Flüchtlingsdiensten in mehreren Mitgliedstaaten wirkten sich negativ auf die Nachhaltigkeit sowie auf die Verfügbarkeit und Qualität dieser Dienste aus.
- **Unsicherheiten:** Wahrgenommene Unsicherheiten im Zusammenhang mit Einkommen, Unterkunft und Beschäftigung werden zunehmend erkannt, sind häufig weitverbreitet und wirken sich negativ auf das Wohlbefinden und das Vertrauen aus.

WAS IST ZU TUN?

- Es müssen **EU-weit besser vergleichbare Informationen** über gesellschaftliche Gruppen mit besonderen Bedürfnissen, z. B. Teenager, Migranten und in Einrichtungen lebende Menschen, erfasst werden.
- Es sind dringend **verbesserte Einstellungs- und Ausbildungsstrategien** in einigen öffentlichen Diensten erforderlich: z. B. in der Langzeitpflege, wo es auch schwierig ist, Personal zu halten (aufgrund der schlechten Vergütung und Arbeitsbedingungen).
- Dem zunehmenden Gefühl von Ungleichheit (zwischen den Ländern, Regionen und Gruppen), insbesondere in Bezug auf den Zugang zu hochwertigen öffentlichen Dienstleistungen **muss mehr Bedeutung beigemessen werden**.
- Es bedarf eines **schnellen und besseren Zugangs** zur medizinischen Grundversorgung, Sozialfürsorge und Langzeitpflege, damit frühzeitig reagiert, die laufenden Bedürfnisse im Blick behalten und eine Zuspitzung der Probleme verhindert werden können.
- Es ist **mehr Orientierungshilfe** dahingehend erforderlich, wie formale Dienste und informelle Betreuung (Familie und Freunde) wirksam kombiniert werden können.
- Älteren Menschen müssen **mehr und bessere Möglichkeiten** der Teilhabe außerhalb bezahlter Arbeit geboten werden – sowie bessere Wohnmöglichkeiten und ein lokales Umfeld, damit sie ein nachhaltiges Leben in der Gemeinschaft führen können.
- **Öffentliche Investitionen** sollten auf Langzeitpflegeeinrichtungen sowie auf Verbesserungen in der häuslichen Pflege und Unterstützung in den Mitgliedstaaten (nahezu die Hälfte) mit den niedrigsten Einkommen ausgerichtet sein.
- Es bedarf einer **besseren Überwachung** von Fragen im Zusammenhang mit der psychischen Gesundheit und der Bereitstellung psychologischer Unterstützung für Flüchtlinge und Asylbewerber, um deren Integration in der Gesellschaft zu beschleunigen.
- Es sollten **mehr kooperative und koordinierte Ansätze** eingeführt werden, um eine optimale Integration von Migranten sicherzustellen, wobei besonders Initiativen, die auf Frauen ausgerichtet sind, Priorität eingeräumt werden sollte, um dem größeren Zustrom von weiblichen Flüchtlingen gerecht zu werden.
- **Die etablierte Rolle lokaler und regionaler Behörden** kann dazu genutzt werden, regionale Ungleichheiten bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen anzugehen und die Digitalisierung sozialer Dienste voranzutreiben.

Weitere Informationen

Der Bericht „Challenges and prospects in the EU: Quality of life and public services“ [Herausforderungen und Perspektiven in der EU: Lebensqualität und öffentliche Dienstleistungen] ist unter folgendem Link verfügbar: <http://eurofound.link/ef19039>

Forschungsleiter: Robert Anderson

information@eurofound.europa.eu