



# Качество на живот в Европа — Качество на обществото и обществените услуги

## Резюме

### Въведение

Качеството на живот зависи от специфичните условия и от качеството на обществото като цяло; то на свой ред се определя отчасти от достъпа до доброкачествени обществени услуги. Услуги като здравеопазване, образование и социални грижи дават възможност на гражданите да водят пълноценен живот. Качеството на живот се определя също от социалните взаимоотношения и от това колко добре функционират те: конфликтите или неравенството между социалните групи или липсата на доверие между хората могат да повлияят на всеобщото благополучие.

Настоящият доклад е изготвен въз основа на Европейското проучване на качеството на живот през 2011 г., извършено от Европейската фондация за подобряване на условията на живот и труд (Eurofound) — третото такова проучване. Глобалната икономическа криза, която започна след последното проучване, извършено през 2007 г., доведе до застрашаване на обществените услуги, увеличаване на неравенствата и повишаване на безработицата с потенциално дълбоки последици за качеството на живот в Европа.

### Контекст на политиката

Стратегията „Европа 2020“ насърчава интелигентния, устойчив и приобщаващ растеж, както и социалното и териториалното сближаване. Става все по-ясно, че икономическият растеж не е единственият показател за успех на политиката: социалното сближаване е също така важно, което подчертава значението на интегрирането на уязвимите групи чрез обществените услуги. Важно е следователно да се изследва как се поддържа социалното сближаване и как варира то на територията на Европа, така че да няма изоставани региони или групи. Приобщаващ растеж не може да се постигне, без да се отчитат социалните последици от икономическите политики.

В стартирания неотдавна пакет за социални инвестиции държавите членки се приканват да поставят по-голямо ударение върху предоставянето на основни обществени услуги. В документа за инвестиране в децата се подчертава важността от

подобряване на достъпа до образование и грижи в ранна детска възраст — предпоставка за бъдещи резултати в образованието и заетостта. Освен това добрите грижи за децата могат да повишат участието в пазара на труда на родителите, които имат все по-многообразни модели на работа. В документа за инвестиране в здравеопазването фокусът се поставя върху качествените здравни грижи като ключов елемент за подобряване на общото здраве и поддържане на производителността на работната сила. В работния документ на службите на Комисията относно дългосрочното лечение се подчертава, че всеобщият достъп до финансово устойчиви и висококачествени дългосрочни грижи е обща цел на сътрудничеството на ЕС в областта на дългосрочните грижи в Комитета за социална закрила.

### Основни констатации

Начинът, по който хората възприемат качеството на обществените услуги, е различен в отделните европейски държави. Субективната оценка на хората в Австрия, Люксембург, Германия и Обединеното кралство е най-висока, като според тях качеството се е подобрило през периода 2007—2011 г. В Словакия, Полша, България и Гърция оценката на хората е най-ниска, като според тях качеството на услугите се понижава. Икономическото благополучие на държавите и отделните хора влияе значително върху начина, по който се възприемат обществените услуги: по-преуспяващите ги оценяват по-положително от хората, които трудно преживяват.

Достъпът до грижи за децата и равнището на заетост при жените са тясно свързани. Работещите жени се нуждаят от грижи за децата, но в много държави предоставянето на услуги изостава от търсенето. Има тясна връзка между достъпа и субективната оценка за качеството на дългосрочните грижи. По-заможните хора и живеещите в държави с по-голямо благосъстояние са най-доволни от дългосрочните грижи, докато икономическите трудности водят до чувство на изключване от социалните грижи. Възприетията за качеството на здравните услуги и достъпа до тях варира. Субективната оценка за достъпа се е

подобрила като цяло в Европа, но в държави като Гърция (тежко засегната от икономическата криза) тя се е влошила. Националните разходи за здравеопазване влияят върху възприятията за качеството на услугите.

Съвместяването на работата със семейни отговорности намалява субективната оценка за достъпа до здравни услуги. За работещите хора и жените е по-трудно да намерят време да отидат на лекар, особено ако имат и семейни отговорности.

В цяла Европа хората в селските райони са по-доволни от своите местни условия (по отношение например на качеството на въздуха, замърсяването на улиците и престъпността), от тези в градските райони, докато достъпът до местните услуги (като банки и пощенски служби) е по-добър в градските райони.

Докато доверието в хората е останало до-голяма степен непроменено през периода 2007—2011 г., то доверието в институциите е видимо намаляло в цяла Европа — най-драматично в силно засегнатите от кризата Гърция и Кипър. Основни фактори за засилване на доверието в институциите са субективната оценка за качеството на обществените услуги, следвана от удовлетворението от икономическото положение в съответната държава и впечатлението, че няма или има малко корупция.

Върху доверието в хората и доверието в институциите влияе чувството за икономическа несигурност: усещането за по-голяма вероятност от загуба на работата намалява доверието в институциите, докато по-голямата увереност във възможността за намиране на нова работа в случай на загуба на настоящата го увеличава.

Отношението към мигрантите и имиграцията са свързани със социално-икономическия статус. Мъжете, живеещите в селските райони, възрастните хора или хората с ниски доходи са обикновено по-малко толерантни към мигрантите.

Напреженията между социалните групи в Европа се възприемат като по-малки (във възходящ ред) между мъжете и жените, между старите и младите хора, между хората с различна сексуална ориентация и тези с различно вероизповедание. Счита се, че напреженията са най-големи между различните расови и етнически групи, богатите и бедните, и управляващите и работниците.

Мненията за общото качество на обществото се повлияват отрицателно от лишенията — най-важно в това отношение е способността за придобиване на сигурност в социално-икономическо отношение, следвана от проблемите на овластяването (като например чувството, че животът е прекалено сложен, за да бъде контролиран) и слабите субективни оценки на здравословното състояние. Чувството за отпадналост от обществото е също от значение.

Показателят за субективната икономическа несигурност подрежда държавите по степен на икономическия риск. Той показва, че

икономическата криза оказва по принцип твърде слабо въздействие върху европейците, що се отнася до опасенията за работните им места или семейните финанси. Това обаче не е така в Гърция, Унгария и Португалия.

## Насоки за политиката

Политиките следва да са насочени към неравенствата на национално равнище, където усещанията за неравенство и действителното неравенство са тясно свързани помежду си. Лишенията упражняват съществено въздействие върху достъпа до и възприятията за редица обществени услуги, но тъкмо най-бедните са и най-нуждаещи се от такива услуги. Осигуряването на достъп до услугите за всички, в това число за икономически маргинализираните, следва да стане приоритет на политиката.

Грижите за децата и подходящото работно време може да помогне за съвместяване на професионалния и личния живот и да създаде възможност за по-високи равнища на заетостта. Те освен това играят роля при осигуряване на достъп за хората до услуги, като лекарски кабинети, пощенски служби, банки и медицински клиники. Благоприятните за семейния живот политики на заетост (както за мъжете, така и за жените) могат също да помогнат за улесняване на живота на работещите семейства. Работните часове за тези услуги също трябва да отразяват промените в моделите на заетост. Трудностите при достъпа до здравни услуги компрометират всеобщия достъп. Това може да се дължи отчасти на свитите бюджети за здравеопазване и ограниченията на времето във връзка с работата. По-гъвкавото работно време и други форми на достъп до здравни услуги (например с помощта на информационни технологии) може да помогнат за облекчаването на някои от тези проблеми.

Политиките, насочени към неравенствата на европейско равнище, следва да имат за цел да противодействат на разширяването на диспропорциите между някои държави членки и останалата част от Европа.

За да се изгради доверие в публичните институции, трябва да бъде овладяна корупцията и изпитващите икономически лишения трябва да получат достъп до обществените услуги; в противен случай те могат да загубят доверие в тях. Тези проблеми са особено остро поставени в Гърция, Румъния и България.

Някои държави успяха да подобрят възприятието за качество на своите обществени услуги въпреки икономическата криза. Те могат да предложат примери на добра практика.

### Допълнителна информация

Пълният текст на доклада „Quality of life in Europe — Quality of society and public services“ (Качество на живот в Европа — Качество на обществото и обществените услуги) — може да се намери на: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>.

За допълнителна информация се свържете с Klára Fóti, ръководител изследвания, на: [kfo@eurofound.europa.eu](mailto:kfo@eurofound.europa.eu)