



# Kvaliteta života u Europi – Kvaliteta socijalnih i javnih usluga

## Izvršni sažetak

### Uvod

Kvaliteta života ovisi o pojedinačnim okolnostima te o kvaliteti društva općenito; ovo zauzvrat oblikuje dostupnost javnih usluga dobre kvalitete. Usluge poput zdravstvene, obrazovne te socijalne skrbi omogućuju građanima vođenje ispunjenih života. Kvalitetu društva također oblikuju društveni odnosi te koliko dobro oni funkcioniraju: sukobi ili nejednakosti među socijalnim skupinama ili nedostatak povjerenja među ljudima može utjecati na dobrobit svih.

Ovo izvješće temelji se na Europskom istraživanju o kvaliteti života 2011. Europske zaklade za poboljšanje životnih i radnih uvjeta (Eurofound), trećem takvom istraživanju. Globalna gospodarska kriza, koja je započela nakon što je posljednje istraživanje provedeno 2007., dovela je do ugroženosti javnih usluga, povećanja nejednakosti te porasta nezaposlenosti s mogućim dubokim posljedicama za kvalitetu života u Europi.

### Politički kontekst

Strategija Europa 2020 promiče pametan, održiv i uključiv razvoj te socijalnu i teritorijalnu koheziju. Sve više se prepoznaje da gospodarski rast nije jedini pokazatelj političkog uspjeha: socijalna kohezija također je jako važna, politike EU-a ističu važnost integracije ranjivih skupina putem javnih usluga. Stoga je važno istražiti kako se održava socijalna kohezija te kako se to razlikuje diljem Europe tako da nijedna regija ni skupina ne zaostaje. Uključiv razvoj ne može se provoditi bez razmatranja socijalnih posljedica gospodarskih politika.

Nedavno pokrenut Paket socijalnog ulaganja poziva države članice da se više usredotoče na osiguravanje ključnih javnih usluga. Dokument o ulaganju u djecu ističe važnost poboljšanja pristupa ranom dječjem obrazovanju i skrbi – preduvjeta za buduće rezultate obrazovanja i zaposlenosti. Usto dobra skrb za djecu može ojačati

sudjelovanje roditelja s jako različitim uzorcima rada na tržištu rada. Dokument o ulaganju u zdravstvo ističe pristup kvalitetnoj zdravstvenoj skrbi kao ključnom elementu za poboljšanje općeg zdravlja te održavanje produktivnosti radne snage. Dokument osoblja Komisije o dugoročnoj skrbi ističe da je univerzalan pristup financijski održivoj, visokokvalitetnoj dugoročnoj skrbi zajednički cilj suradnje EU-a o pitanju dugoročne skrbi Odbora za socijalnu zaštitu.

### Osnovni pokazatelji

Percepcija kvalitete javnih usluga razlikuje se diljem Europe. Ljudi u Austriji, Luksemburgu, Njemačkoj i Ujedinjenoj Kraljevini najbolje ih ocjenjuju te smatraju da su se popravile između 2007. i 2011. U Slovačkoj, Poljskoj, Bugarskoj i Grčkoj najgore ih ocjenjuju te ocjenjuju njihovu kvalitetu padajućom. Gospodarska dobrobit država i pojedinaca ima važan učinak na način na koji se javne usluge percipiraju: ljudi koji su prosperitetniji pozitivnije ih ocjenjuju od ljudi koji teško spajaju kraj s krajem.

Pristup skrbi za djecu te stopa zaposlenosti žena snažno su povezani. Žene koje su zaposlene trebaju usluge skrbi za djecu, ali u mnogim državama količina usluga ne zadovoljava potražnju. Postoji snažna veza između pristupa dugoročnoj skrbi te percipirane kvalitete dugoročne skrbi. Ljudi boljeg imovinskog stanja, te oni koji žive u prosperitetnijim državama, zadovoljniji su s dugoročnom skrbi dok gospodarske tegobe vode do osjećaja isključenosti iz socijalne skrbi. Percepcija kvalitete zdravstvenih usluga te njihove dostupnosti razlikuje se. Dok se percipirana dostupnost ukupno poboljšala u Europi, u državama poput Grčke – jako pogođenima gospodarskom krizom – ona se pogoršala. Nacionalni izdaci na zdravstvo imaju učinak na percipiranu kvalitetu usluga.

Odgovornosti rada i skrbi mogu umanjiti percipiranu dostupnost zdravstvenih usluga. Zaposlenim osobama te ženama teže je naći vremena za odlazak liječniku, osobito ako imaju odgovornosti skrbi.

Diljem Europe ljudi u ruralnim područjima zadovoljniji su sa svojim lokalnim susjedstvom (glede na primjer kvalitete zraka, smeća na ulici te zločina) od onih u urbanim sredinama, dok je pristup uslugama u susjedstvu (kao što su bankovne ili poštanske) bolji u urbanim područjima.

Dok je povjerenje u ljude uglavnom ostalo nepromijenjeno između 2007. i 2011., povjerenje u institucije vidno se smanjilo diljem Europe, najdramatičnije u krizom pogođenoj Grčkoj i na Cipru. Glavni čimbenici koji povećavaju povjerenje u institucije percipirana su kvaliteta javnih usluga, nakon nje zadovoljstvo s gospodarskom situacijom vlastite države te percepcija malo ili ništa korupcije.

Povjerenje u ljude i povjerenje u institucije povezani su s osjećajem ekonomske nesigurnosti: osjećaj veće vjerojatnosti gubitka posla smanjuje povjerenje u institucije i ljude, dok ga osjećaj pouzdanja da bi osoba mogla pronaći novi posao u slučaju gubitka trenutačnog zaposlenja povećava.

Stavovi prema migrantima i imigraciji povezani su sa socioekonomskim statusom. Muškarci, koji žive u ruralnim područjima, stariji su ili imaju niska primanja, povezuju se s manjom tolerancijom prema migrantima.

Tenzije među socijalnim skupinama u Europi percipirale su se kao najniže (uzlaznim redoslijedom) među muškarcima i ženama, među starim i mladim, među ljudima s različitim spolnim orijentacijama te onima različitih vjeroispovijesti. Tenzije su se percipirale kao najviše među različitim rasnim i etničkim skupinama, bogatima i siromašnima te upravom i radnicima.

Neimaština negativno utječe na percepciju opće kvalitete društva – najvažnija u tom pogledu jest mogućnost socioekonomske sigurnosti, nakon nje problemi osnaživanja (kao što je osjećaj da je život suviše složen da bi se njime upravljalo) te loše subjektivne ocjene zdravstva. Osjećaj izostavljenosti iz društva također je važan.

Indeks percipirane ekonomske nesigurnosti rangira države prema ekonomskom riziku. Pokazuje da, općenito, na Europljane samo malo utječe gospodarska kriza u pogledu straha za njihove poslove ili financije kućanstva. Međutim ovo nije slučaj u Grčkoj, Mađarskoj i Portugalu.

## Političke smjernice

Politike bi trebale ciljati na nejednakosti na nacionalnoj razini gdje su percepcije nejednakosti i stvarne nejednakosti jako povezane. Neimaština ima znatan učinak na pristup javnim uslugama i percepciju raspona javnih usluga, a ipak su najsiromašniji oni koji najviše trebaju takve usluge. Osiguravanje pristupa uslugama svima, uključujući ekonomski marginalizirane, treba biti politički prioritet.

Usluge skrbi za djecu te prikladno radno vrijeme mogu pomoći u osiguravanju integracije rada i života te omogućiti više razine zaposlenosti. One također igraju ulogu u omogućivanju pristupa uslugama kao što su liječnici, pošte, banke te zdravstvene klinike. Obiteljski orijentirane politike zapošljavanja (za muškarce i žene) također mogu pomoći olakšati život radnim obiteljima. Radno vrijeme za ove usluge također treba odražavati promjene u uzorcima zapošljavanja. Poteškoće u pristupu zdravstvenim uslugama ugrožavaju univerzalan pristup. Štedljivi zdravstveni proračuni te vremenska ograničenja povezana s radom možda su dijelom odgovorni za ovo. Fleksibilnije radno vrijeme te drugi oblici pristupa zdravstvenim uslugama (koji koriste informacijsku tehnologiju na primjer) mogu pomoći ublaživanju nekih od ovih problema.

Politike usmjerene na nejednakosti na europskoj razini trebaju razmotriti poduzimanje mjera protiv širenja razlika između određenih država članica te ostatka Europe.

Kako bi se izgradilo povjerenje u javne institucije, treba se riješiti korupcije te ekonomski siromašni moraju moći pristupiti javnim uslugama; u protivnom mogu izgubiti povjerenje u njih. Ovi problemi osobito su naglašeni u Grčkoj, Rumunjskoj i Bugarskoj.

Neke države uspjele su poboljšati percipiranu kvalitetu svojih javnih usluga unatoč ekonomskoj krizi. One mogu pružiti primjere dobre prakse.

### Dodatne informacije

Izvešće „Quality of life in Europe – Quality of society and public services“ (Kvaliteta života u Europi – Kvaliteta socijalnih i javnih usluga) možete naći na web-stranici:  
<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Za više informacija molimo obratite se Klári Fóti, voditeljici istraživanja na: [kfo@eurofound.europa.eu](mailto:kfo@eurofound.europa.eu)