



# Életminőség Európában – A társadalom és a közszolgáltatások minősége

## Összefoglaló

### Bevezetés

Az élet minősége egyéni körülményektől, valamint a társadalom egészségének minőségétől függ; ez utóbbit viszont részben az határozza meg, mennyiben érhetőek el jó minőségű közszolgáltatások. A szolgáltatások – mint például az egészségügy, az oktatás és a társadalombiztosítás – teszik lehetővé a polgárok számára, hogy teljes életet éljenek. A társadalom minőségét a társadalmi kapcsolatok és azok működési színvonala is alakítja: a társadalmi csoportok közötti konfliktus vagy egyenlőtlenség, vagy az emberek közötti bizalom hiánya mindenki jóllétére kihat.

Ez a jelentés a 2011-ben (harmadízben) készült Európai életminőség-felmérésen alapul, amelyet az Eurofound (Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért) végzett. A legutóbbi felmérés (2007) után kezdődő globális gazdasági válság eredményeképpen veszélybe kerültek a közszolgáltatások, nőttek az egyenlőtlenségek és emelkedett a munkanélküliség, ami nagymértékben kihatott az európai életminőségre.

### Szakpolitikai háttér

Az Európa 2020 stratégia célja az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés, valamint a társadalmi és területi kohézió előmozdítása. Egyre inkább elismert tény, hogy nem a gazdasági növekedés a szakpolitikai siker egyetlen értékmérője: a társadalmi kohézió éppoly fontos, ezért az uniós szakpolitikák kiemelik a legkiszolgáltatottabb csoportok közszolgáltatásokon keresztül történő integrációjának jelentőségét. Így tehát annak biztosítása érdekében, hogy egyetlen régió vagy társadalmi csoport se maradjon le, fontos megvizsgálni, hogyan tartható fenn a szociális kohézió és milyen különbségek tapasztalhatók e téren Európa-szerte. Az inkluzív növekedés nem érhető el a gazdaságpolitikai intézkedések társadalmi következményeinek figyelembevételével.

A közelmúltban útnak indított szociális beruházási csomag arra ösztönzi a tagállamokat, hogy még inkább összpontosítsanak a legfontosabb közszolgáltatások biztosítására. A gyermekekbe való befektetésről szóló dokumentum hangsúlyozza a kora gyermekkori oktatáshoz és gondozáshoz való hozzáférés javításának

jelentőségét, amely a jövőbeni oktatási és foglalkoztatási eredmények egyik előfeltétele. Ezenkívül a jó gyermekgondozás javíthatja az egyre változatosabb munkaszervezési minták szerint dolgozó szülők munkaerő-piaci részvételét is. Az egészségügybe való befektetésről szóló dokumentum rávilágít, hogy a minőségi egészségügyi ellátás kulcsfontosságú tényező az általános egészségi állapot javítása és a munkaerő termelékenységének fenntartása szempontjából. A tartós ápolás-gondozásról szóló bizottsági munkadokumentum rámutat, hogy az anyagilag fenntartható, magas színvonalú tartós ápolás-gondozáshoz való általános hozzáférés a szociális védelemmel foglalkozó bizottságon belüli, tartós ápolással-gondozással kapcsolatos uniós együttműködés közös célkitűzése.

### Fő megállapítások

A közszolgáltatások színvonalának megítélése Európa-szerte változik. Az emberek Ausztriában, Luxemburgban, Németországban és az Egyesült Királyságban értékelik e szolgáltatásokat a legjobbra, miközben úgy vélik, hogy 2007 és 2011 között javult is a színvonaluk. A legrosszabbnak Szlovákiában, Lengyelországban, Bulgáriában és Görögországban tartják e szolgáltatásokat, amelyek színvonalát is egyre csökkenőnek érzékelik. Az országok és az egyének gazdasági jólléte fontos hatást gyakorol arra, milyenek vélik a közszolgáltatásokat: a jómódúbbak kedvezőbben ítélik meg e szolgáltatásokat, mint azok, akik szűkösebb anyagi körülmények között élnek.

A gyermekgondozáshoz való hozzáférés és a női foglalkoztatottsági ráta erőteljesen összefügg. A dolgozó nőknek szükségük van gyermekgondozási szolgáltatásokra, ám sok országban a kínálat elmarad a kereslettől. Ugyancsak erős a kapcsolat a tartós ápoláshoz-gondozáshoz való hozzáférés és az ilyen szolgáltatások minőségének megítélése között. A gazdagabb országokban élő, jómódúbb emberek vannak leginkább megelégedve a tartós ápolással-gondozással, míg a gazdasági nehézségek a társadalmi gondoskodásból való kirekesztettség érzéséhez vezetnek. Az egészségügyi szolgáltatások minőségének megítélése és a hozzájuk való hozzáférés változatos képet mutat. Míg a hozzáférés

megítélése Európa-szerte általában javult, a Görögországhoz hasonló – a gazdasági válság által súlyosan érintett – országokban romlott. Az állami egészségügyi kiadások is hatással vannak a szolgáltatások minőségének megítélésére.

A munkával és a gondozással kapcsolatos feladatok ronthatják az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés megítélését. A foglalkoztatásban részt vevők és a nők nehezebben szakítanak időt arra, hogy orvoshoz forduljanak, különösen akkor, ha gondozási feladatokat is ellátnak.

Európa-szerte igaz, hogy a vidéken élők elégedettebbek közvetlen környezetükkel (például a levegő minőségével, az utcák szemetességének és a bűnözésnek a mértékével), mint a városban élők, ugyanakkor a lakóhelyhez közeli szolgáltatások (bank, posta) a városokban jobbak.

Míg az emberekbe vetett bizalom 2007 és 2011 között nagyjából változatlan maradt, az intézményekbe vetett bizalom látványosan csökkent Európában mindenhol, de legnagyobb mértékben a válság által sújtott Görögországban és Cipruson. Az intézményekbe vetett bizalom növelésének legfőbb tényezői a közszolgáltatások érzékelt színvonala, az adott ország gazdasági helyzetével való elégedettség és az, ha az emberek megítélése szerint a korrupció alacsony szintű vagy egyáltalán nincs.

Az emberekbe és az intézményekbe vetett bizalom összefügg a gazdasági bizonytalanság érzetével: ahol valószínűbbnek érzik, hogy elvesztik a munkahelyüket, ott csökken az intézményekbe és az emberekbe vetett bizalom, míg ahol biztosabbnak érzik, hogy ilyen esetben új munkát találnak, ott nő.

A migránsokkal és a bevándorlással kapcsolatos hozzáállás a társadalmi-gazdasági státusszal van összefüggésben. Ha a megkérdezett vidéken élő, idősebb vagy alacsony jövedelmű férfi, kevésbé toleráns a migránsokkal szemben.

A társadalmi csoportok közötti feszültség Európában legkevésbé a férfiak és nők között tapasztalható, amelyet (emelkedő sorrendben) az idősek és fiatalok, az eltérő szexuális orientáltságúak és a különböző vallásúak közötti feszültség követ. A legnagyobb feszültség a különböző rasszok és etnikai csoportok, a gazdagok és szegények, valamint a vezetők és munkavállalók között észlelhető.

A társadalom általános minőségének megítélését negatívan befolyásolja a nélkülözés – e tekintetben a legfontosabb a társadalmi-gazdasági biztonság megteremtésének képessége, amelyet a képességek kibontakoztatásával kapcsolatos kérdések (pl. az az érzés, hogy az élet túl bonyolult ahhoz, hogy irányítani tudjuk) és az egészségi állapot rossz szubjektív értékelése követ. A társadalomból való kimaradás érzése szintén fontos.

A vélt gazdasági bizonytalanság mutatója gazdasági kockázat szerint rangsorolja az országokat. Ez azt mutatja, hogy a munkahelyükkel vagy a háztartásuk

anyagi helyzetével kapcsolatos félelmek terén az európaiakat általában csak enyhén érintette a gazdasági válság. Ez azonban nem érvényes Görögországra, Magyarországra és Portugáliára.

## Szakpolitikai iránymutatások

A szakpolitikáknak nemzeti szinten kell az egyenlőtlenségek kezelésére irányulniuk, ahol a vélt és valós egyenlőtlenség magasan korrelál. A nélkülözés jelentős hatással van számos közszolgáltatáshoz való hozzáférésre és ennek megítélésére, holott a legszegényebbek azok, akiknek a leginkább szükségük van ezekre a szolgáltatásokra. A szakpolitika elsődleges céljának kell lennie, hogy mindenki számára, így a gazdaságilag leginkább kiszolgáltatottak számára is biztosítsa a szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

A gyermekgondozási szolgáltatások és a kényelmes munkaidő-beosztás hozzájárulhat a munka és a magánélet összehangolásának biztosításához, és ezáltal magasabb foglalkoztatási szintet tesz lehetővé. Ezenkívül abban is szerepet játszik, hogy az emberek mennyire férnek hozzá az orvosi, postai, banki és egészségügyi klinikai szolgáltatásokhoz. A (mind a férfiak, mind a nők szempontjából) családbarát foglalkoztatáspolitikai szintén könnyíthet a dolgozó családok életén. Az efféle szolgáltatást nyújtók nyitvatartási idejének is tükröznie kell a foglalkoztatási mintázatban bekövetkezett változásokat. Az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés problémái az általános hozzáférést is rontják. Ezért részben a feszes egészségügyi költségvetések és a munkával összefüggő időbeli korlátozások tehetők felelőssé. A rugalmasabb rendelési idő és az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés más formái (pl. informatikai megoldások alkalmazása) elősegíthetnék e problémák némelyikének enyhítését.

Az egyenlőtlenségek kezelését célzó intézkedéseknek uniós szinten arra kell irányulniuk, hogy ellensúlyozzák a néhány tagállam és Európa többi része között kialakult különbségek növekedését.

Az intézményekbe vetett bizalom kialakítása érdekében kezelni kell a korrupciót, és a gazdasági értelemben nélkülözők számára biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést; máskülönben az intézmények elveszítik e csoportok bizalmát. Ezek a problémák különösen akutak Görögországban, Romániában és Bulgáriában.

Egyes országok a gazdasági válság ellenére is képesek voltak javítani a közszolgáltatásaik színvonalának megítélésén. Ezek a bevált gyakorlatok példáinak tekinthetők.

### További információ

*A Quality of life in Europe – Quality of society and public services* (Életminőség Európában – A társadalom és a közszolgáltatások minősége) című jelentés elérhető a következő weboldalon: <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

További információ: Fóti Klára, kutatási menedzser: [kfo@eurofound.europa.eu](mailto:kfo@eurofound.europa.eu)