



Jakość życia w Europie – jakość społeczeństwa i usług publicznych

Streszczenie

Wprowadzenie

Jakość życia zależy od indywidualnych okoliczności i od jakości społeczeństwa ogółem; tę natomiast kształtuje częściowo dostępność dobrej jakości usług publicznych. Usługi takie jak zdrowie, edukacja i opieka społeczna umożliwiają obywatelom spełnione życie. Jakość społeczeństwa kształtują także stosunki społeczne i to, jak dobrze funkcjonują – konflikt lub nierówność pomiędzy grupami społecznymi lub brak zaufania między ludźmi mogą negatywnie wpłynąć na komfort życia.

Niniejsze sprawozdanie jest oparte na Europejskim badaniu jakości życia z 2011 r. przeprowadzonym przez Europejską Fundację na rzecz Poprawy Warunków Życia i Pracy (Eurofound) w 27 państwach członkowskich UE i jest to trzecie takie badanie. Światowy kryzys gospodarczy, który rozpoczął się po przeprowadzeniu ostatniego badania w 2007 r., spowodował, że usługi publiczne były zagrożone, nierówności powiększyły się, a bezrobocie wzrosło, co mogło mieć poważne konsekwencje dla jakości życia w Europie.

Kontekst polityki

Strategia „Europa 2020” promuje inteligentny i trwały wzrost gospodarczy sprzyjający włączeniu społecznemu oraz spójność społeczną i terytorialną. Coraz częściej uważa się, że wzrost gospodarczy nie jest jedynym wskaźnikiem sukcesu polityki. Istotne jest także włączenie społeczne, polityki UE podkreślające znaczenie integrowania słabszych grup przez usługi publiczne. Dlatego należy badać, jak utrzymywana jest spójność społeczna i jak jest ona zróżnicowana w Europie, aby żadne regiony czy grupy nie pozostały w tyle. Wzrost gospodarczy sprzyjający włączeniu społecznemu nie może być osiągnięty bez uwzględnienia społecznych konsekwencji polityk gospodarczych.

Wprowadzony niedawno pakiet dotyczący inwestycji społecznych zachęca państwa członkowskie do większego skoncentrowania się na świadczeniu najważniejszych usług publicznych. Dokument dotyczący

inwestowania w dzieci podkreśla znaczenie poprawiania dostępu do wczesnej edukacji dzieci i opieki nad nimi jako warunku osiągnięcia sukcesów w dalszej edukacji i zatrudnieniu. Ponadto dobra opieka nad dziećmi może sprzyjać obecności na rynku pracy rodziców, których modele zatrudnienia są coraz bardziej zróżnicowane. Dokument dotyczący inwestowania w zdrowie podkreśla dostęp do dobrej jakości opieki zdrowotnej jako kluczowego elementu poprawy ogólnego stanu zdrowia oraz utrzymania wydajności siły roboczej. Dokument służb Komisji dotyczący opieki długoterminowej zaznacza, że powszechny dostęp do finansowo zrównoważonej, długoterminowej opieki zdrowotnej wysokiej jakości jest wspólnym celem współpracy w ramach UE nad opieką długoterminową w Komitecie Ochrony Socjalnej.

Kluczowe ustalenia

Ocena jakości usług publicznych w Europie jest zróżnicowana. Mieszkańcy Austrii, Luksemburga, Niemiec i Zjednoczonego Królestwa oceniają ją najlepiej i uważają, że wzrosła w latach 2007–2011. Na Słowacji, w Polsce, Bułgarii i Grecji mieszkańcy oceniają ją najgorzej i uważają, że jakość usług publicznych spada. Dobrobyt gospodarczy krajów i osób ma duże znaczenie dla postrzegania usług publicznych: bogatsi oceniają je lepiej niż ludzie, którym trudniej związać koniec z końcem.

Dostęp do opieki nad dziećmi jest ściśle związany ze stopą zatrudnienia kobiet. Kobiety, które pracują, potrzebują usług związanych z opieką nad dzieckiem, ale w wielu krajach podaż usług nie zaspokaja popytu. Istnieje wyraźny związek między dostępem do długoterminowej opieki i oceną jej jakości. Ludzie lepiej sytuowani i mieszkający w bogatszych krajach są najbardziej zadowoleni z opieki długoterminowej, natomiast problemy gospodarcze prowadzą do poczucia wykluczenia z opieki społecznej. Ocena jakości usług zdrowotnych i ich dostępności jest zróżnicowana. O ile w całej Europie ocena dostępności poprawiła się, w takich krajach jak Grecja

– poważnie dotknięta kryzysem gospodarczym – uległa pogorszeniu. Krajowe wydatki na zdrowie wpływają na ocenę jakości usług.

Praca zawodowa i opieka nad inną osobą mogą pogorszyć ocenę dostępności usług zdrowotnych. Osoby zatrudnione i kobiety uważają, że trudniej jest im znaleźć czas na wizytę lekarską, szczególnie jeżeli opiekują się inną osobą.

W całej Europie osoby zamieszkujące obszary wiejskie są bardziej zadowolone ze swojego lokalnego otoczenia (dotyczy to na przykład jakości powietrza, śmieci na ulicy czy przestępczości) niż osoby zamieszkałe na obszarach miejskich, chociaż dostęp do usług (takich jak bank czy poczta) jest lepszy w miastach.

Zaufanie do ludzi w dużej mierze nie zmieniło się między rokiem 2007 a 2011, ale zaufanie do instytucji wyraźnie spadło w całej Europie, przy czym najbardziej w dotkniętej kryzysem Grecji i na Cyprze. Najważniejsze czynniki pozytywnie wpływające na zaufanie do instytucji to dobra ocena jakości usług publicznych oraz zadowolenie z sytuacji gospodarczej danego kraju i niewielka korupcja lub jej brak.

Zaufanie do ludzi i zaufanie do instytucji są związane z poczuciem niepewności gospodarczej. Obawa o utratę pracy zmniejsza zaufanie do instytucji i ludzi, natomiast uczucie pewności, że można znaleźć pracę w przypadku utraty dotychczasowego zatrudnienia, zwiększa je.

Postawy wobec migrantów i imigracji związane są ze statusem społeczno-gospodarczym. Mężczyźni, mieszkańcy obszarów wiejskich, osoby starsze lub mające niskie dochody wykazują mniejszą tolerancję wobec migrantów.

Napięcia między grupami społecznymi w Europie oceniano jako najmniejsze (w porządku rosnącym) między mężczyznami a kobietami, między osobami starszymi a młodszymi, między ludźmi o odmiennej orientacji seksualnej i odmiennym wyznaniu. Napięcia oceniano jako największe między różnymi rasami i grupami etnicznymi, bogatymi a biednymi oraz kierownictwem a pracownikami.

Na ocenę ogólnej jakości społeczeństwa negatywnie wpływa deprivacja – najważniejsze w tym względzie jest bezpieczeństwo społeczno-gospodarcze, następnie problemy z panowaniem nad sytuacją (na przykład poczucie, że życie jest zbyt skomplikowane, aby je kontrolować) oraz niska subiektywna ocena zdrowia. Poczucie pozostawania poza społeczeństwem także jest ważne.

Wskaźnik niepewności gospodarczej pozwala uporządkować kraje pod względem zagrożenia gospodarczego. Pokazuje zasadniczo, że kryzys w niewielkim stopniu dotknął Europejczyków, jeżeli chodzi o obawy o pracę i sytuację finansową gospodarstw domowych. Nie dotyczy to jednak Grecji, Węgier i Portugalii.

Wskazówki dotyczące polityk

Polityki powinny koncentrować się na nierównościach na szczeblu krajowym, gdzie postrzeganie nierówności i rzeczywiste nierówności są w dużym stopniu tożsame. Ubóstwo ma duże znaczenie dla dostępu do usług publicznych i ich oceny, tymczasem ludzie najbardziej potrzebują tych usług. Priorytetem powinno być zapewnienie dostępu do usług wszystkim, w tym osobom znajdującym się na gospodarczym marginesie.

Usługi w zakresie opieki nad dziećmi i dogodne godziny pracy mogą pomóc w osiągnięciu równowagi między pracą a życiem i umożliwić zwiększenie zatrudnienia. Odgrywają one również ważną rolę w zakresie umożliwiania ludziom dostępu do lekarzy, urzędów pocztowych, banków, szpitali i innych usług. Polityki zatrudnienia przyjazne dla rodziny (zarówno dla mężczyzn jak i kobiet) także mogą ułatwiać życie pracującym rodzinom. Godziny, w których świadczone są usługi, także powinny odzwierciedlać zmiany w sposobach zatrudnienia. Trudności w dostępie do usług zdrowotnych stanowią powszechne ograniczenie. Mogą za to częściowo odpowiadać zmniejszone budżety na zdrowie i ograniczenia czasowe związane z pracą. Bardziej elastyczne godziny i inne formy dostępu do usług zdrowotnych (na przykład wykorzystanie technologii informacyjnej) mogą ograniczyć niektóre z tych problemów.

Polityki dotyczące nierówności na poziomie europejskim powinny dążyć do przeciwdziałania pogłębiającymi się nierównościami między niektórymi państwami członkowskimi a resztą Europy.

Aby budować zaufanie do instytucji publicznych, należy zwalczać korupcję, a osoby w trudniejszej sytuacji gospodarczej powinny mieć dostęp do usług publicznych. W przeciwnym razie mogą stracić do nich zaufanie. Problemy te są widoczne szczególnie w Grecji, w Rumunii i w Bułgarii.

Niektórym krajom, mimo kryzysu gospodarczego, udało się poprawić ocenę jakości usług publicznych. Mogą one dać przykłady dobrych praktyk.

Dalsze informacje

Sprawozdanie *Jakość życia w Europie – jakość społeczeństwa i usług publicznych* można znaleźć na stronie <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Dalszych informacji udziela Klára Fóti, kierownik ds. badań: kfo@eurofound.europa.eu