



# Calitatea vieții în Europa – calitatea societății și a serviciilor publice

## Rezumat

### Introducere

Calitatea vieții depinde de circumstanțele individuale, precum și de calitatea societății în general; aceasta, la rândul său, este creată în parte de disponibilitatea serviciilor publice de bună calitate. Serviciile precum cele medicale, de educație și de asistență socială permit cetățenilor să aibă o viață împlinită. Calitatea societății este dată, de asemenea, de relațiile sociale și de cât de bine funcționează acestea: conflictele sau inegalitățile între grupurile sociale sau lipsa încrederii dintre oameni pot afecta bunăstarea tuturor.

La baza acestui raport stă Sondajul european privind calitatea vieții din 2011 realizat de Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (Eurofound), al treilea dintre sondajele de acest tip. Criza economică globală, care a debutat după realizarea ultimului sondaj în 2007, a însemnat amenințarea serviciilor publice, creșterea inegalităților și accentuarea șomajului, cu posibile implicații profunde pentru calitatea vieții în Europa.

### Contextul politicilor

Strategia Europa 2020 promovează creșterea inteligentă, durabilă și favorabilă incluziunii, precum și coeziunea socială și teritorială. Tot mai frecvent se constată că creșterea economică nu este singurul indicator al succesului politicilor: coeziunea socială este, de asemenea, importantă, politicile UE subliniind importanța integrării grupurilor vulnerabile prin intermediul serviciilor publice. În consecință, este important să se analizeze modul în care coeziunea socială este menținută și cum variază pe plan european, astfel încât nicio regiune și niciun grup să nu fie omise. Creșterea favorabilă incluziunii nu poate fi obținută fără a se ține seama de consecințele sociale ale politicilor economice.

Pachetul de investiții sociale lansat recent adresează un apel statelor membre să se concentreze mai mult asupra asigurării principalelor servicii publice. Documentul privind investiția în copii subliniază importanța îmbunătățirii accesului la educația și îngrijirea preșcolară – o condiție preliminară pentru rezultatele viitoare în domeniul educației și ocupării forței de muncă. În plus, serviciile

adecvate de îngrijire a copiilor pot îmbunătăți participarea pe piața muncii a părinților ale căror tipare de muncă sunt tot mai diverse. Documentul privind investițiile în sănătate arată că accesul la asistență medicală de calitate reprezintă un element esențial pentru îmbunătățirea stării generale de sănătate și pentru menținerea productivității forței de muncă. Documentul serviciilor Comisiei privind îngrijirea pe termen lung arată că accesul universal la servicii de îngrijire pe termen lung de înaltă calitate și durabile din punct de vedere financiar reprezintă un obiectiv comun al cooperării la nivelul UE în materie de servicii de îngrijire pe termen lung, în cadrul Comitetului pentru protecție socială.

### Principalele constatări

Calitatea percepută a serviciilor publice variază în Europa. Persoanele din Austria, Luxemburg, Germania și Regatul Unit au acordat cele mai înalte punctaje și consideră că aceasta s-a îmbunătățit între anii 2007 și 2011. În Slovacia, Polonia, Bulgaria și Grecia, au fost acordate cele mai mici punctaje, calitatea fiind considerată a fi în scădere. Bunăstarea economică a țărilor și persoanelor influențează modul în care serviciile publice sunt percepute: persoanele mai prospere le evaluează mai pozitiv decât persoanele aflate în dificultate.

Accesul la servicii de îngrijire a copiilor și rata încadrării în muncă a femeilor se află în strânsă legătură una cu cealaltă. Femeile încadrate în muncă au nevoie de servicii de îngrijire a copiilor, însă în numeroase țări oferta de servicii nu este suficientă pentru acoperirea cererii. Există o legătură strânsă între accesul la serviciile de îngrijire pe termen lung și calitatea percepută a acestor servicii. Persoanele cu o situație financiară mai bună și cele care trăiesc în țări mai prospere sunt cele mai mulțumite de serviciile de îngrijire pe termen lung, în timp ce problemele economice conduc la sentimente de excludere de la serviciile de asistență socială. Calitatea percepută a serviciilor de sănătate și accesibilitatea acestora variază. În timp ce accesibilitatea percepută a înregistrat o îmbunătățire generală în Europa, în țări precum Grecia – puternic afectată de criza economică – aceasta s-a înrăutățit. Cheltuielile naționale în

domeniul sănătății au efect asupra calității percepute a serviciilor.

Munca și responsabilitățile de îngrijire pot diminua accesibilitatea percepută a serviciilor de sănătate. Persoanele încadrate în muncă și femeile au dificultăți mai mari în găsirea timpului necesar pentru a consulta un medic, în special atunci când au responsabilități de îngrijire.

În întreaga Europă, persoanele din mediul rural sunt mai mulțumite de locul în care trăiesc (în termeni de calitate a aerului, curățenie a străzilor și criminalitate, de exemplu), comparativ cu persoanele din spațiile urbane, în timp ce accesul la servicii locale (cum a fi bănci sau oficii poștale) este mai bun în zonele urbane.

În timp ce încrederea în oameni a rămas în mare parte neschimbată între anii 2007 și 2011, încrederea în instituții s-a redus vizibil în întreaga Europă, scăderea cea mai vizibilă înregistrându-se în Grecia, afectată de criză, și în Cipru. Principalii factori care stimulează încrederea în instituții sunt calitatea percepută a serviciilor publice, urmată de satisfacția față de situația economică a propriei țări și de percepția unui nivel scăzut al corupției sau a absenței corupției.

Încrederea în oameni și încrederea în instituții sunt legate de sentimentul de nesiguranță economică: persoanele care au sentimentul că există o probabilitate mai mare de a-și pierde locul de muncă au o încredere scăzută în instituții și în oameni, în timp ce în cazul persoanelor care sunt mai încrezătoare că își vor găsi un nou loc de muncă în cazul pierderii celui actual aceasta este mai ridicată.

Atitudinea față de migranți și față de imigrație este legată de statutul socioeconomic. Faptul de a fi bărbat, de a locui într-o zonă rurală, de a fi în vârstă sau de a avea un venit redus este asociat cu o toleranță mai scăzută față de migranți.

Cele mai mici tensiuni între grupurile sociale din Europa au fost percepute (în ordine ascendentă) între bărbați și femei, între vârstnici și tineri, între persoane cu orientări sexuale diferite și de religii diferite. Tensiunile cele mai mari au fost percepute între diferite grupuri rasiale și etnice, între persoane bogate și sărace și între persoane cu funcții de conducere și lucrători.

Percepțiile cu privire la calitatea generală a societății sunt influențate în mod negativ de situația materială precară – cel mai important factor în acest sens este posibilitatea de a avea o siguranță socioeconomică, urmată de problema abilitării (precum sentimentul că viața este prea complicată pentru a o controla) și de o evaluare subiectivă negativă a stării de sănătate. Sentimentul de a fi exclus din societate este, de asemenea, important.

Un indice al nesiguranței economice percepute clasifică țările în funcție de riscul economic. Acesta arată că, în general, europenii sunt afectați doar în mică măsură de criza economică în ceea ce privește teama de a pierde locul de muncă sau finanțele gospodărești. Cu toate acestea, situația se prezintă diferit în Grecia, Ungaria și Portugalia.

## Indicii pentru elaborarea politicilor

Politicile trebuie să combată inegalitățile la nivel național, acolo unde inegalitatea percepută și inegalitatea reală sunt strâns corelate. Situația financiară precară are un efect semnificativ asupra accesului la o serie de servicii publice și asupra percepției cu privire la acestea, deși persoanele sărace sunt cele care au cea mai mare nevoie de astfel de servicii. Asigurarea accesului tuturor persoanelor, inclusiv a celor defavorizate economic, la servicii publice trebuie să reprezinte o prioritate a politicilor.

Serviciile de îngrijire a copiilor și un program de lucru convenabil pot ajuta persoanele la asigurarea unui echilibru între viața privată și viața profesională și pot conduce la niveluri mai ridicate de ocupare a forței de muncă. Acestea sunt importante, de asemenea, pentru a le permite în mai mare măsură accesul la servicii precum cele medicale, oficii poștale, bănci și clinici medicale. Politicile de ocupare a forței de muncă adaptate la nevoile familiilor (atât pentru bărbați, cât și pentru femei) pot, de asemenea, contribui la o viață mai ușoară a familiilor ai căror membri lucrează. De asemenea, programul de lucru al acestor servicii ar trebui să reflecte schimbările în modelele de ocupare a forței de muncă. Dificultățile privind accesul la serviciile de sănătate compromit accesul universal. Bugetele restrânse pentru sănătate și restricțiile de timp legate de muncă ar putea fi în parte cauza acestor dificultăți. Un program de lucru mai flexibil și alte forme de acces la serviciile de sănătate (folosind tehnologia informațională, spre exemplu) ar putea ajuta la eliminarea unora dintre aceste probleme.

Politicile de combatere a inegalităților la nivel european trebuie să se orienteze spre contracararea diferențelor care devin din ce în ce mai mari între anumite state membre și restul Europei.

Pentru a consolida încrederea în instituțiile publice, trebuie abordată problema corupției, iar persoanele defavorizate din punct de vedere economic trebuie să aibă acces la serviciile publice; în caz contrar, aceste persoane și-ar putea pierde încrederea în sine. Aceste probleme sunt acute în special în Grecia, România și Bulgaria.

Unele țări au putut îmbunătăți calitatea percepută a serviciilor publice în pofida crizei economice. Acestea pot oferi exemple de bune practici.

### Informații suplimentare

Raportul *Quality of life in Europe – Quality of society and public services* (*Calitatea vieții în Europa – calitatea societății și a serviciilor publice*) este disponibil la adresa:  
<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

Pentru informații suplimentare, luați legătura cu Klára Fóti, director de cercetare, la: [kfo@eurofound.europa.eu](mailto:kfo@eurofound.europa.eu)