



Livskvalitet i Europa – samhällskvalitet och offentliga tjänsters kvalitet

Sammanfattning

Inledning

Livskvalitet är beroende av individuella förutsättningar och av samhällskvaliteten som helhet, som i sin tur påverkas av tillgången till offentliga tjänster av god kvalitet. Tjänster som hälso- och sjukvård, utbildning och social omsorg bidrar till att ge medborgarna fullvärdiga liv. Samhällskvaliteten avgörs också av sociala relationer och hur väl de fungerar – konflikter eller ojämlikhet mellan samhällsgrupper eller bristande förtroende mellan människor kan påverka allas välbefinnande.

Denna rapport baseras på 2011 års undersökning av livskvaliteten i Europa, som för tredje gången har genomförts av Europeiska institutet för förbättring av levnads- och arbetsvillkor (Eurofound). Den globala ekonomiska krisen, som bröt ut efter det att den senaste undersökningen genomförts 2007, har inneburit att offentliga tjänster har hotats, ojämlikheten ökat och arbetslösheten stigit. Det kan få långtgående konsekvenser för livskvaliteten i Europa.

Sammanhang

Målen för Europa 2020-strategin är smart och hållbar tillväxt för alla och social och territoriell sammanhållning. Uppfattningen att ekonomisk tillväxt inte är den enda indikatorn på en framgångsrik politik blir alltmer utbredd: social sammanhållning är också väsentligt, och i EU:s politik framhålls vikten av att integrera sårbara grupper genom offentliga tjänster. Det är därför viktigt att undersöka hur social sammanhållning upprätthålls och hur det ser ut runtom i Europa, så att inga regioner eller grupper halkar efter. Tillväxt för alla kan inte åstadkommas om inte hänsyn tas till de sociala konsekvenserna av den ekonomiska politiken.

I det paket för sociala investeringar som nyligen lades fram uppmanas medlemsstaterna att lägga större vikt vid centrala offentliga tjänster. I dokumentet om att investera

i barn betonas vikten av att förbättra tillgången till förskola och barnomsorg – en förutsättning för goda resultat när det gäller utbildning och sysselsättning i framtiden. God barnomsorg kan dessutom öka deltagandet på arbetsmarknaden för föräldrar med alltmer skiftande arbetsmönster. I dokumentet om investeringar i hälsa framhålls tillgång till högkvalitativ hälso- och sjukvård som en avgörande faktor för att förbättra hälsan överlag och behålla arbetskraftens produktivitet. I arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar om långtidsvård påpekas att allmän tillgång till ekonomiskt hållbar långtidsvård av hög kvalitet är ett gemensamt mål för EU-samarbetet om långtidsvård i kommittén för socialt skydd.

Resultat

De offentliga tjänsternas upplevda kvalitet varierar i Europa. Människor i Österrike, Luxemburg, Tyskland och Storbritannien ger dem det bästa betyget och anser att de har blivit bättre mellan 2007 och 2011. I Slovakien, Polen, Bulgarien och Grekland får de offentliga tjänsterna sämst betyg, och kvaliteten upplevs sjunka. Länders och individers ekonomiska välfärd har stor betydelse för hur offentliga tjänster upplevs. De mer välbärgade värderar dem mer positivt än människor som har svårt att få det att gå ihop.

Tillgången till barnomsorg hänger nära samman med kvinnors sysselsättningsgrad. Kvinnor som arbetar behöver barnomsorg, men i många länder motsvarar inte utbudet efterfrågan. Det finns ett starkt samband mellan tillgången till långtidsvård och den upplevda vårdkvaliteten. Människor som har det bättre ställt och de som bor i rikare länder är nöjdast med långtidsvården, medan ekonomiska svårigheter ger en känsla av att vara utestängd från social omsorg. Hälso- och sjukvårdstjänsternas upplevda kvalitet och tjänsternas tillgänglighet varierar. Den upplevda

tillgängligheten har överlag förbättrats i Europa, men i länder som Grekland – som drabbats hårt av den ekonomiska krisen – har den försämrats. De nationella utgifterna för hälsa har betydelse för tjänsternas upplevda kvalitet.

Arbete och omsorgsansvar kan minska hälso- och sjukvårdstjänsternas upplevda tillgänglighet. Människor som arbetar, och kvinnor, anser att det är svårare att hinna med läkarbesök, särskilt om de har omsorgsansvar.

Runtom i Europa är människor i landsbygdsområden nöjdare med sin närmiljö (när det gäller t.ex. luftkvalitet, nedskräpning och brottslighet) än människor i stadsområden. Tillgången till tjänster i närmiljön (t.ex. bank- eller postkontor) är dock bättre i stadsområden.

Förtroendet för människor var i stort sett oförändrat mellan 2007 och 2011, men förtroendet för institutioner minskade tydligt i hela Europa, framför allt i de krisdrabbade länderna Grekland och Cypern. Viktiga faktorer som stärker förtroendet för institutioner är den upplevda kvaliteten på offentliga tjänster, följt av belåtenhet med den ekonomiska situationen i landet och liten eller ingen upplevd korruption.

Det finns ett samband mellan förtroendet för människor och institutioner och en känsla av ekonomisk osäkerhet. En upplevd större sannolikhet för att bli av med jobbet minskar förtroendet för institutioner och människor, medan en större visshet om att kunna hitta ett nytt arbete om man skulle bli arbetslös ökar förtroendet.

Inställningen till invandrare och invandring är kopplad till socioekonomisk status. Den som är man, bor på landsbygden, är äldre eller har låg inkomst är ofta mindre tolerant gentemot invandrare.

Spänningarna mellan samhällsgrupper i Europa upplevdes som minst (i stigande ordning) mellan män och kvinnor, mellan äldre och yngre, mellan människor med olika sexuell läggning och mellan människor med olika religion. Spänningarna upplevdes som störst mellan raser och etniska grupper, mellan rika och fattiga och mellan chefer och arbetare.

Den upplevda generella samhällskvaliteten påverkas negativt av fattigdom. Viktigast i det avseendet är möjligheten till socioekonomisk trygghet följt av frågor som rör egenmakt (t.ex. en känsla av att livet är alltför komplicerat för att kunna kontrolleras) och dålig upplevd hälsa. En känsla av utanförskap i samhället har också stor betydelse.

I ett index för upplevd ekonomisk osäkerhet rangordnas länderna efter ekonomisk risk. Det visar att européerna överlag bara drabbas lindrigt av den ekonomiska krisen när det gäller oro för jobben eller hushållsekonomin. I Grekland, Ungern och Portugal ser det dock annorlunda ut.

Slutsatser

Politiken bör inriktas på ojämlikhet på nationell nivå, där det finns ett tydligt samband mellan upplevd och faktisk ojämlikhet. Fattigdom har stor betydelse för tillgången till och uppfattningen om en rad offentliga tjänster, samtidigt som det är de fattigaste som har störst behov av sådana tjänster. Att säkra tillgång till tjänster för alla, även de ekonomiskt marginaliserade, bör vara en politisk prioritering.

Barnomsorgstjänster och lämpliga arbetstider kan bidra till balans mellan arbete och privatliv och högre sysselsättningsnivåer. De aspekterna har också betydelse för människors tillgång till tjänster som läkarvård, postkontor, banker och vårdmottagningar. En familjevänlig anställningspolitik (för både män och kvinnor) kan också underlätta livet för arbetande familjer. Öppettiderna för dessa tjänster måste också spegla de förändrade arbetsmönstren. Svårigheter att få tillgång till hälso- och sjukvårdstjänster äventyrar den allmänna tillgången. Strama hälsobudgetar och tidsbrist på grund av arbete kan vara en del av förklaringen. Flexibla öppettider och tillgång till hälso- och sjukvårdstjänster i andra former (t.ex. med hjälp av informationsteknik) skulle kunna avhjälpa en del av problemen.

Politik för att åtgärda ojämlikhet på europeisk nivå bör inriktas på att åtgärda de allt större skillnaderna mellan vissa medlemsstater och övriga Europa.

För att stärka förtroendet för offentliga institutioner måste korruption bekämpas, och de som har det sämre ställt måste kunna få tillgång till offentliga tjänster – annars riskerar de att förlora förtroendet för dem. Problemen är särskilt akuta i Grekland, Rumänien och Bulgarien.

Vissa länder har trots den ekonomiska krisen lyckats förbättra den upplevda kvaliteten på sina offentliga tjänster. De kan tjäna som exempel på bra metoder.

Mer information

Rapporten *Quality of life in Europe – Quality of society and public services* finns på <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1361.htm>

För mer information, kontakta Klára Fóti, forskningschef:
kfo@eurofound.europa.eu