

November 2021

Erfaringer med at forbedre styring og praksis på hjemløshedsområdet ved brug af data

Social investeringspulje på hjemløshedsområdet



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion til arbejdet med nøgletal	3
1.1	Baggrund og formål.....	3
1.2	Hvorfor nøgletal?	3
1.3	Hvad menes med nøgletal?.....	3
1.4	Hvilke overvejelser er vigtige i udvælgelsen af nøgletal?	4
1.5	Kategorisering af nøgletal	5
1.6	Når indikatorerne er valgt	6
2	Erfaringer fra projektet	7
3	Oversigt over nøgletal	8
4	Procesindikatorer	9
4.1	Indsatses	9
4.2	Kvalitet i forløb	9
5	Outcomeindikatorer	10
5.1	Hjemløshed.....	10
5.2	Job og uddannelse.....	11
5.3	Mestring af hverdagsfunktioner	11
5.4	Trivsel	12
5.5	Netværk.....	12
5.6	Psykisk helbred.....	13
5.7	Misbrug.....	13
5.8	Økonomiske problemer	14
6	Økonomiindikatorer	15
6.1	Tidsforbrug for medarbejdere	15
6.2	Udgifter til ophold på § 110-boformer	16
7	Strukturindikatorer	17
7.1	Betalbare boliger	17
7.2	Almene boliger og brugen af anvisningsretten	18

1 *Introduktion til arbejdet med nøgletal*

1.1 *Baggrund og formål*

I forbindelse med projektet 'Social Investeringspulje på hjemløshedsområdet' arbejdede fem kommuner i en treårig periode med at omlægge deres indsats på hjemløshedsområdet. Et element i omlægningen er at anvende data aktivt gennem nøgletal til løbende at forbedre styring og praksis på området. Denne korte vejledning er tænkt som en kort introduktion til arbejdet med nøgletal – herunder de vigtigste erfaringer og læringer fra projektet og en præsentation af de nøgletal, som kommunerne har arbejdet med under projektet, og som kan bidrage med inspiration til andre kommuner.

1.2 *Hvorfor nøgletal?*

Nøgletal præsenterer opgørelser på et givent område, som er med til at udtrykke, hvordan det går. Nøgletal er – som begrebet antyder – noget kvantificerbart, det vil sige noget, der kan udtrykkes i et tal.

Et nøgletal kan dog aldrig stå alene. For at kunne sige noget om, hvorvidt en organisation eller lignende præsterer indenfor et givent område, er det nødvendigt at holde tallet i forhold til noget – fx samme nøgletal på et tidligere tidspunkt (udvikling), i forhold til et måltal (forventning) eller i forhold til samme tal for andre lignende organisationer (benchmarking). Formålet med at arbejde med nøgletal er således at tilvejebringe et stærkt grundlag for ledelsens beslutninger og prioriteringer på et givent område, samt skabe grundlaget for oplyste beslutninger på alle niveauer i leveringen af indsatsen til borgerne, for derigennem at styrke og videreudvikle praksis.

Nøgletal er samtidig grundlaget for, at man som kommune kan udvikle en datainformeret praksis og kan udvikle investeringsfokus på hjemløshedsområdet. Disse elementer præsenteres kortfattet i boksen nedenfor.

Investeringstilgang og datainformeret praksis

Med **investeringstilgang** forstås en måde at arbejde på, hvor man kobler viden om faglige resultater og ressourcer (økonomi) med henblik på at styre og prioritere på et område. Ideen er, at man investerer i en indsats, hvorefter man løbende følger op på, om man opnår de ønskede resultater med sin investering

For at kunne arbejde ud fra en investeringstilgang, er det vigtigt, at man har opdaterede informationer tilgængelige om både faglige resultater og ressourceforbruget. Derfor er det ofte relevant at arbejde med **datainformeret praksis**, hvor man løbende indsamler og opdaterer centrale nøgletal med henblik på at foretage oplyste valg om sine investeringer.

1.3 *Hvad menes med nøgletal?*

For at kunne følge en udvikling på et bestemt område, er det vigtigt, at man grundigt overvejer, hvilke nøgletal man har behov for. Her kan det være relevant at sondre mellem bredde- og dybderedskaber. Her kan anvendes data fra fagsystemer eller økonomisystemer, her kan anvendes registerdata fra fx Danmarks Statistik og der kan anvendes måleredskaber som belyser fx trivsel.

Som eksempler på validerede måleredskaber kan nævnes WHO-5, som består af 5 spørgsmål, der tilsammen belyser generel trivsel hos borgere, eller UCLA Loneliness Scale, som består af 20 spørgsmål, der anvendes til at belyse ensomhed.

1.4 Hvilke overvejelser er vigtige i udvælgelsen af nøgletal?

For at understøtte tilvejebringelsen af den ønskede viden indenfor et rimeligt ressourceforbrug, kan man med fordel arbejde med **tre skridt**, når man udvælger nøgletal, jævnfør nedenstående figur.

Først og fremmest er det vigtigt at identificere, hvad man **gerne vil opnå**. At have både klare mål og en klar målgruppebeskrivelse – hvad skal vi opnå for hvem – giver et godt grundlag for, hvad nøgletallene skal bidrage til at belyse.

I den forbindelse vil det ofte være relevant at udarbejde en indsatsbeskrivelse med et klart målhierarki, hvor man opstiller målsætninger, der formuleres efter SMART-modellen (hvor mål er formuleret, så de både er specifikke, målbare, atttractive, realistiske og tidsbestemte).

Næste skridt er at identificere, hvilke informationer man har behov for med henblik på at vide, om man opnår målene. Med andre ord, hvilke **nøgletal skal vi indsamle og anvende** for at belyse, om vi når vores målsætninger for målgruppen.

Når man har valgt de mest relevante informationer, man ønsker at indsamle til at belyse sine mål, er det vigtigt at overveje, **hvordan disse informationer bedst indsamles**.

Her vil der ofte være tale om en afvejning mellem på den ene side detaljeringsniveauet og præcisionen og på den anden side ressourceforbruget for de personer, der skal bidrage med at tilvejebringe informationerne.

Ressourcerne forbundet med anvendelsen af diverse kilder og redskaber vil være afhængigt af, hvilket nøgletal der skal belyses. En tommelfingerregel er dog, at det kræver ekstra ressourcer for medarbejderne at indsamle oplysninger hos borgerne (fx trivselsspørgsmål) sammenholdt med oplysninger, der kan trækkes fra fx kommunale fagsystemer.

1 Hvad vil vi gerne opnå?

2 Hvilke informationer har vi brug for, for at vide, om vi er på vej derhen?

3 Hvordan tilvejebringes disse informationer mest effektivt?

GDPR?

Når man arbejder med nøgletal, skal man være særlig opmærksom på GDPR!

For en række nøgletal vil det nemlig være relevant at indhente informationer om borgerne i fx kommunale fag- og økonomisystemer, i registerdata eller på anden vis.

I nogle tilfælde vil det kræve, at man indhenter samtykke fra de borgere, det drejer sig om. Derfor bør man altid rådføre sig hos den **lokale DPO**, når man udvælger nøgletal, så man sikrer sig, at man både tager højde for lovgivningen og har medtaget ressourcer ved eventuel indhentning af samtykke i sine overvejelser og valg.

Hvor mange nøgletal?

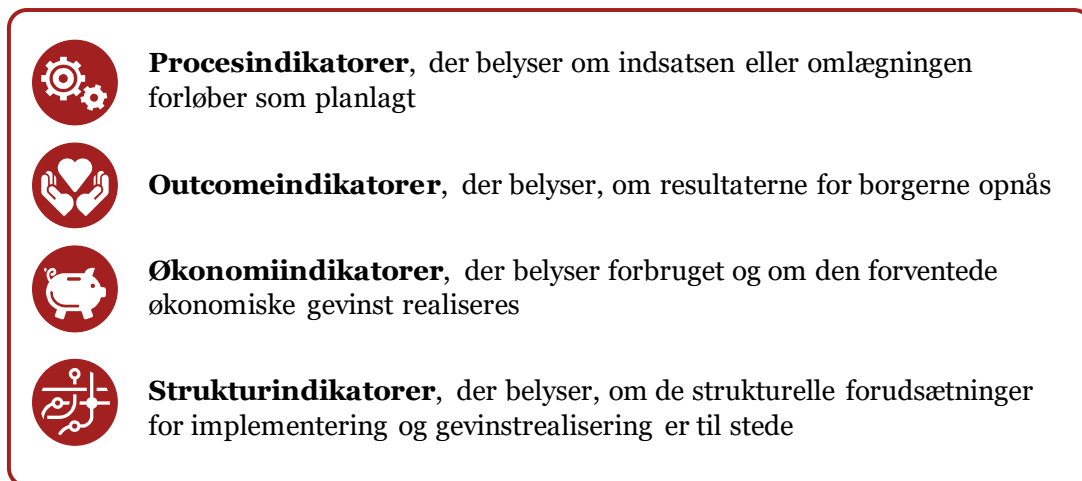
Når man har overvejet første skridt i ovenstående model – hvad man gerne vil opnå – vil man ofte opleve, at der er mange nøgletal, som kan være relevante at følge for at vurdere, om man er på vej i den rigtige retning i forhold til at nå sine mål.





Det er derfor vigtigt, at man starter med et forholdsvis lavt antal nøgletal og fokuserer på det vigtigste. Vi anbefaler, at man ikke vælger mere end 5-7 nøgletal, når man starter arbejdet op. Det er altid muligt at tilføje yderligere nøgletal (eller skifte ud), når man har gjort sig de første erfaringer.

1.5 Kategorisering af nøgletal

I nærværende katalog præsenteres en række indikatorer, der kan være relevante at indsamle og anvende, når man arbejder med en investeringstilgang på hjemløshedsområdet.

For at understøtte en struktureret dialog omkring nøgletal, arbejder vi med en kategorisering af indikatorer i fire typer, jævnfør nedenstående figur.



-  **Procesindikatorer**, der belyser om indsatsen eller omlægningen forløber som planlagt
-  **Outcomeindikatorer**, der belyser, om resultaterne for borgerne opnås
-  **Økonomiindikatorer**, der belyser forbruget og om den forventede økonomiske gevinst realiseres
-  **Strukturindikatorer**, der belyser, om de strukturelle forudsætninger for implementering og gevinstrealisering er til stede

Vores erfaring er, at indikatorer fra hver af disse fire typer er relevante, når man arbejder med styring og prioritering på et givent område. Vi foreslår derfor, at man overvejer relevante indikatorer indenfor hver af nedenstående fire kategorier.

I det følgende gennemgås de indikatorer, som projektkommunerne har arbejdet med for hver af de fire kategorier. For hver indikator præsenteres relevante datakilder til at belyse indikatoren. Det skal understreges, at de fremhævede indikatorer ikke udgør en udtømmende liste for hver af de fire typer. Man bør derfor overveje, om der er andre indikatorer, der er mere passende at måle på ved en given indsats.

Hvad med SØM-beregninger?

Nøgletal kan også bruges til at blive klogere på, hvilke budgetøkonomiske konsekvenser indsatsen har, og data indsamlet til at belyse nøgletal kan eventuelt anvendes som input til en SØM-beregning. Det er derfor relevant at overveje, hvilke konsekvenser man forventer, når man udvælger nøgletal, så man kan opnå mest mulig gavn af de indsamlede data. Dette gør sig særligt gældende ved udvælgelsen af outcomeindikatorer og økonomiindikatorer.

1.6 Når indikatorerne er valgt

Når man har valgt, hvilke indikatorer man vil anvende til at styre på området, følger dernæst en række praktiske opgaver i forhold til indsamlingen af data og selve anvendelsen.

I den forbindelse er der en række spørgsmål, man med fordel kan stille sig selv. Eksempler herpå fremgår i boksen til højre. Formålet med at overveje disse spørgsmål er at sikre, at man kommer omkring alle relevante opmærksomhedspunkter i forhold til indsamlingen og anvendelsen af data, og at man får etableret en arbejdsgang, der understøtter dette.

Det er i denne sammenhæng særligt vigtigt at nævne betydningen af den fremadrettede arbejdsdeling. Det er således vigtigt, at man udarbejder en tydelig ansvarsfordeling, så der er enighed om, hvem der har ansvaret for fremadrettede opdateringer af data, med hvilken kadence disse data skal indsamles mv. På denne måde undgår man uklarhed i ansvars- og rollefordelingen, og dette bidrager til at sikre en god implementering, hvor man fortsat vil have opdaterede og anvendelige nøgletal til sin styring på området.

I forlængelse heraf er det også vigtigt, at lederne på området bliver ved med at efterspørge og anvende de nøgletal, man har udvalgt. Dette bidrager til at sikre, at de ansvarlige medarbejdere prioriterer arbejdet med opdateringen af nøgletallene. Ledelsesopbakning og ikke mindst efterspørgsel er således en kritisk faktor i forhold til at få en arbejdsgang etableret, der sikrer løbende og opdaterede nøgletal, som kan anvendes til udvikling og styring på et område. Derudover er det også vigtigt, at det er tydeligt for medarbejderne, der bruger tid og ressourcer på at indsamle og opdatere de udvalgte nøgletal, hvordan nøgletallene anvendes og med hvilket formål. Derfor kan man også med fordel overveje, hvordan man kommunikerer resultaterne løbende for at sikre opbakningen til det arbejde, der ofte vil ligge i at anvende nøgletal aktivt på et område.

Relevante spørgsmål at overveje, når indikatorerne er valgt:

- Hvor ofte skal de indsamles?
- Hvem indsamler dem?
- Hvilke tekniske foranstaltninger kræver det at indsamle data til indikatoren?
- Hvordan skal det afrapporteres og formidles?
- Hvem afrapporterer og formidler?
- Hvem skal anvende det?
- Hvordan skal det anvendes?

2 Erfaringer fra projektet

Nedenfor fremgår de væsentligste læringspunkter fra arbejdet med nøgletal i projektet 'Social Investeringspulje på hjemløshedsområdet'. En mere udførlig beskrivelse af arbejdet med nøgletallene er tilgængelig i den samlede erfaringsopsamling, der kan findes på Socialstyrelsens hjemmeside.

Skab en klar strategi, klare mål og et ledelsesmæssigt fokus

Erfaringerne fra projektet tyder på, at særligt det ledelsesmæssige fokus på projektet, ledelsesopbakning og -involvering spiller en stor rolle. Ledelsen har en vigtig rolle i forhold til at efterspørge data samt gøre målinger meningsfulde i det daglige arbejde og dermed forankre datainformeret praksis. Der ligger ligeledes en væsentlig ledelsesopgave i at skabe tillid til, at værktøjerne kan understøtte og styrke det faglige arbejde. Nøgletallene er blandt andet blevet brugt til at vise værdien af indsatsen til politikere og ledelse. Flere af kommunerne oplevede herigennem en stigende efterspørgsel på nøgletal på baggrund af det opbyggede nøgletalsredskab, hvilket forstærkede både strategien og det ledelsesmæssige fokus.

Dediker de rigtige og tilstrækkelige ressourcer

Arbejdet med nøgletal er ressourcekrævende og forudsætter, at de rette kompetencer er til stede. Kommunerne peger på, at arbejdet var mere ressourcekrævende end forventet – særligt fordi det også var nyt territorium for mange. I flere kommuner er projektgruppen også blevet udvidet i forløbet, så der både indgår økonomi- og socialfaglige kompetencer for at sikre et tilstrækkeligt bredt fokus.

Det er således vigtigt at sætte realistiske mål i arbejdet med nøgletal fx at begrænse antallet af nøgletal og identificere de nøgletal, der umiddelbart er tilgængelige. Nøgletal om selve indsatsen har for kommunerne været relativt let tilgængelige, fx fordelingen mellem CTI- og ICM-forløb. Omvendt har nogle nøgletal krævet samarbejde med andre afdelinger, hvilket ofte opleves ressourcekrævende. Eksempelvis kræver nøgletal om borgere i job eller uddannelse eller antal borgere på forsorgshjem ofte koordination med øvrige samarbejdspartnere.

Flere kommuner overvejer fremadrettet at automatisere dataindsamlingen. Blandt andet registreres borgerens forsørgelsesstatus i kommunens beskæftigelsessystem - en automatisering af udtræk af disse data vil kunne lette dataindsamlingen.

Sæt fokus på forankring fra starten

De kommuner, der er kommet længst i arbejdet med nøgletallene, er lykkedes med at få etableret faste processer, ansvarsfordelinger og arbejdsgange omkring relativt tidligt i forløbet. Det skaber klarhed for de involverede medarbejdere og understøtte et smidigt forløb.

Etabler rum til faglig drøftelse og inddrag bredt

Kommunerne har oplevet nøgletallene som en god basis for at facilitere faglig undren og drøftelser af ændringer i indsatsen. De har fx fundet det interessant at følge nøgletallene, fordi de har sagt noget om den faglige indsats, og hvordan borgerne har oplevet kvaliteten. Derudover har nøgletallene givet et fælles billede af indsatsen og en fælles forståelse for indsatsens progression.

I takt med, at projektdeltagerne i de enkelte kommuner har beskæftiget sig med nøgletallene og anvendt dem aktivt i arbejdet med udviklingen af indsatsen, er det blevet mere tydeligt for dem, hvilke nøgletal, de faktisk har nytte af. Desuden har inddragelse af både myndigheds- og bostøttemedarbejdere medvirket til læring om nøgletal – fx har flere af projektkommunerne over tid skiftet til nøgletal. Fx anvendes der i højere grad en graduering i data (fremfor fx ja/nej), der lettere kan indfange en gradvis udvikling i borgerens situation.

3 Oversigt over nøgletal

Nedenfor fremgår en samlet oversigt over de nøgletal, projektkommunerne har anvendt.

	Haderslev	Helsingør	København	Køge	Vejle
Procesindikatorer					
Antal borgere der modtager hhv. en CTI- og en ICM-indsats	X				
Antal borgere, der indgår i samarbejdsmodellen				X	
Antal borgere, der føler sig hørt og forstået (ORS)**	X	X		X	
Outcomeindikatorer					
Antal borgere, der modtager bostøtte					X
Antal døgn på herberg*	X		X		X
Andel borgere i hver boligsituation	X	X		X	X
Andel borgere i beskæftigelse og/eller uddannelse	X	X		X	
Andel borgere for hver type af forsørgelsesgrundlag (løn, ydelse, SU, andet)		X			
Antal borgere i ensomhed (UCLA Loneliness Scale)					X
Antal borgere, der modtager rusmiddelbehandling	X				
Antal borgere i mistrivsel (WHO-5)			X		X
Antal borgere, der har tilegnet sig bokompetence		X			
Antal borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde		X			
Antal borgere med en stabil livsstil				X	
Antal borgere med mentale vanskeligheder, som står i vejen for en velfungerende hverdag		X	X	X	
Andel borgere med psykiatriske diagnoser	X				
Antal borgere med et rusmiddel-forbrug, som står i vejen for en fungerende hverdag		X	X	X	
Antal udsættelser, der afværges					X
Økonomiindikatorer					
Gennemsnitligt tidsforbrug per måned for ICM-indsatser (timer)		X	X	X	X
Gennemsnitligt tidsforbrug per fase for CTI-indsatser (timer)		X	X	X	X
Strukturindikatorer					
Gennemsnitlig ventetid på bolig (dage)				X	X
Gennemsnitlig ventetid – Anvisningsretten (dage)					X
Antal ledige boliger i kommunen fordelt efter pris og størrelse				X	

*Haderslev opgør også udgifter til ophold på §110-boformer, ** Helsingør måler også på SRS (Session Rating Scale).

Nedenfor beskrives disse nøgletal mere udførligt med fokus på henholdsvis: Procesindikatorer, outcomeindikatorer, økonomiindikatorer og strukturindikatorer. For hvert nøgletal fremgår eksempler på datakilder. Der vil naturligvis være forskellige detaljeringsniveauer og systemer i forskellige kommuner, og derfor er det altid relevant at overveje, hvordan forskellige informationer bedst kan etableres i den enkelte kommune. Nedenstående skal derfor ses som overordnet inspiration til det lokale arbejde.

4 Procesindikatorer

Procesindikatorer anvendes til at belyse, om den indsats eller de forløb man arbejder med på hjemløshedsområdet forløber som planlagt. Med procesindikatorer sætter man således fokus på den indsats, man leverer til borgerne, og om denne forløber efter hensigten og som planlagt.

4.1 Indsatser

Et relevant parameter indenfor procesindikatorer er at se på, hvilke indsatser man tilbyder borgere i målgruppen. Det er nærmest en forudsætning for god styring og muligheder for prioritering på et område, at man ved, hvem man giver hvad og hvornår. Derfor kan det være relevant løbende at have et overblik over, hvor stor en andel af den samlede målgruppe (fx borgere i hjemløshed), som på det pågældende tidspunkt modtager forskellige bostøtteindsatser – og evt. hvor stor en andel, som ingen indsats modtager.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'indsatser':

- Andel borgere i hjemløshed, der modtager forskellige specialiserede bostøtteindsatser – fx CTI, ICM, ACT.



4.2 Kvalitet i forløb

Et andet parameter, der er identificeret i forbindelse med arbejdet med nøgletal i projektet, er kvalitet i forløb. Kvalitet i forløb kan dække over mange ting. En af de faktorer, der er identificeret som indikator for kvalitet i forløb, er andelen af borgere, der oplever at blive hørt og forstået i samarbejdet med bostøttemedarbejderne. Flere kommuner har således lagt vægt på at inddrage borgerens perspektiv i vurderingen af kvaliteten i forløb. Dette vil kunne bidrage med et relevant borgerperspektiv på kvaliteten i forløbene, men et opmærksomhedspunkt er dog, at det kan være ressourcekrævende at indsamle. En måde at gøre dette på – hvor det også bidrager til at øge selve kvaliteten af mødet – er ved at anvende Feedback Informed Treatment (FIT), der er udviklet som et redskab, som aktivt kan anvendes i forbindelse med fx opfølgninger mellem medarbejder og borger.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'kvalitet i forløb':

- Andel der oplever at blive hørt og forstået i samarbejdet med bostøttemedarbejderen



5 Outcomeindikatorer

Outcomeindikatorer anvendes til at belyse, om de ønskede resultater for borgerne opnås. Med outcomeindikatorer sætter man således fokus på de områder, man ønsker og forventer at se en udvikling på for borgerne.

Outcomeindikatorer indebærer ofte, at der indsamles data direkte hos borgerne, når man ønsker at monitorere "de små skridt på vejen" mod en selvstændig tilværelse i egen bolig. Relevante datakilder kan også være registreringer fra medarbejdere, i kommunale fagsystemer eller registerdata.






5.1 Hjemløshed

Derudover kan det være relevant at følge op på boligsituationen for borgere i bostøtteforløb. Herudover er det relevant at følge op på antallet af udsættelser, der forhindres.

For borgere i bostøtteforløb kan det være relevant løbende at følge med i, hvor mange indskrivningsdøgn der er på §110-boformer i en given periode. Antallet af indskrivningsdøgn på §110 for borgere i bostøtteforløb kan være en indikator på, om borgerne med bostøtteforløbet lykkes med at fastholde egen bolig. Data vedrørende indskrivningsdøgn op §110-boformer vil forventeligt kunne findes i kommunale fag- og økonomisystemer.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'hjemløshed':

- Boligsituation for borgere i bostøtteforløb (herunder overgangsbolig, fast bolig mv.)
- Antal udsættelser, der afværges
- Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode for borgere i bostøtteforløb

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Boligsituation for borgere i bostøtteforløb (herunder overgangsbolig, fast bolig mv.)	✓	✓	✓		
2 Andel forestående udsættelser, der forhindres		✓	✓		
3 Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode for borgere i bostøtteforløb			✓	✓	✓






5.2 Job og uddannelse

En central del af en selvstændig tilværelse i egen bolig er, at man har et fast forsørgelsesgrundlag, der muliggør, at man kan betale sin husleje. Derfor er et centralt outcomemål også borgernes beskæftigelsesstatus, herunder forsørgelsesgrundlag.

En relevant outcomeindikator herunder er således andelen af borgere i hjemløshed eller i risiko herfor, som modtager henholdsvis kontanthjælp, førtidspension, SU mv. Disse oplysninger kan i høj grad indsamles via kommunale fag- og økonomisystemer samt registerdata, hvilket gør dette til en indikator, der på sigt kan blive meget ressourceeffektiv. Når der først er etableret en arbejdsgang omkring indhentning, bearbejdning og præsentation af disse tal, vil dette forventeligt ikke være en tidskrævende opgave for medarbejderne.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'job og uddannelse':

- Forsørgelsesgrundlag for personer i hjemløshed
- Forsørgelsesgrundlag for personer i risiko for hjemløshed

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Forsørgelsesgrundlag for personer i hjemløshed			✓	✓	✓
2 Forsørgelsesgrundlag for personer i risiko for hjemløshed			✓	✓	✓

5.3 Mestring af hverdagsfunktioner






Et særlig vigtigt parameter til at belyse 'de små skridt på vejen' ud af hjemløshed til en selvstændig tilværelse i egen bolig, er borgernes evne til at mestre dagligdagsfunktioner.

I denne sammenhæng er det relevant at se på andelen af borgere, der har tilegnet sig bokompetence samt andelen af borgere, med en stabil livsstil indikatorer, der ligeledes siger noget om borgernes borgernes evne til at mestre dagligdagsfunktioner.

Indikatorerne for bokompetence og stabil livsstil kan både opgøres dikotomt (ja/nej) og på en gradsskala. Det kan være en fordel at anvende sidstnævnte skala, da det giver en mulighed for også at identificere mindre skridt på vejen hen til borgerens overordnede mål.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'funktionsniveau':

- Andel borgere, der har tilegnet sig bokompetence
- Andel borgere med en stabil livsstil

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere, der har tilegnet sig bokompetence		✓			
2 Andel borgere med en stabil livsstil		✓			

5.4 Trivsel

Et andet parameter, der belyser 'de små skridt på vejen' er trivsel. Når borgere trives, fører det ofte til en række af de andre ønskede outcomes, og derfor kan det være relevant løbende at gennemføre trivselsmålinger for at belyse, om man er på vej i den rigtige retning med indsatsen. Hvis de løbende målinger viser, at man ikke lykkes med at øge trivslen blandt borgerne, er det vigtigt grundigt at drøfte, hvorvidt man i så fald forventer at se nogle af de andre positive effekter – det vil sige, om den praksis man har, kan forventes at skabe resultater på sigt.

WHO-5 anvendes ofte som redskab til at belyse generel trivsel, da redskabet er enkelt at anvende og indgår på Socialstyrelsens bruttoliste over skalaer, der bør anvendes i evalueringer af styrelsens projekter. WHO-5 måler risikoen for stress og/eller depression ved hjælp af fem spørgsmål, hvor der spørges ind til, hvordan borgeren har haft det i løbet af de sidste to uger. For præcise spørgsmålsformuleringer henvises til bilag. Et opmærksomhedspunkt er her, at uanset hvilket trivselsmål, man vælger, indsamles borgernes trivsel som udgangspunkt hos borgerne selv.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'trivsel':

- Andel i risiko for stress og/eller depression (WHO-5)








5.5 Netværk

Med implementering af Housing First-tilgangen og de evidensbaserede bostøttemetoder sættes der fokus på borgernes netværk og sociale relationer. Det kan derfor være relevant løbende at følge med i, om det lykkes at aktivere og styrke netværket omkring borgerne, ved at støtte borgeren i at genetablere brudte netværk samt i at danne nye relationer.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'kriminalitet':

- Andel borgere med moderat eller svær grad af ensomhed (UCLA three item loneliness scale)

Det kan i denne sammenhæng være relevant at følge op på graden af ensomhed blandt borgere i hjemløshed. En relevant indikator kan her være andel borgere med moderat til svær grad af ensomhed belyst ved hjælp af UCLA Loneliness Scale (Three Item Loneliness Scale). Fordelen ved dette redskab er, at det er et valideret måleredskab, der anvendes i mange sammenhænge, hvilket gør det muligt at sammenligne med normalt, andre udsatte borgergrupper eller lignende. Redskabet består af tre spørgsmål (mod 20 spørgsmål i den fulde version), og det er derfor ikke specielt tidskrævende at udfylde. Der er dog her samme opmærksomhedspunkt som ovenfor – målingerne vil skulle indsamles direkte hos de relevante borgere, hvilket ofte er ressourcekrævende.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere med moderat eller svær grad af ensomhed (UCLA three item loneliness scale)	✓				






5.6 Psykisk helbred

Psykisk helbred er ligeledes et vigtigt omdrejningspunkt i samarbejdet med borgere i hjemløshed eller i risiko for hjemløshed

Ved psykisk helbred skal der ligeledes ske overvejelser vedrørende anvendelsen af forskellige indikatorer – herunder borgernes egen oplevelse af at være begrænset som følge af deres psykiske helbred, samt graden af kontakt til behandlingspsykiatrien mv. Det bemærkes, at andelen af borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit psykiske helbred/mentale vanskeligheder både kan opgøres dikotomt (ja/nej) og på en gradsskala. Det kan være en fordel at anvende sidstnævnte skala, da det giver en mulighed for også at identificere mindre skridt på vejen hen til borgerens overordnede mål.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'psykisk helbred':

- Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit psykiske helbred
- Andel borgere i hjemløshed med psykiatriske diagnoser

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit psykiske helbred	✓	✓			
2 Andel borgere i hjemløshed med psykiatriske diagnoser	✓	✓			✓

5.7 Misbrug

Et andet relevant parameter indenfor outcomeindikatorer er at se på, hvor stor en andel af målgruppen af borgere i hjemløshed der har misbrugsproblematikker. Dette kan fx belyses ved at se på, hvor stor en andel af borgerne i hjemløshed, der modtager (eller har modtaget) misbrugsbehandling. Disse oplysninger kan ofte indhentes ved hjælp af registerdata eller fra kommunale fag- og økonomisystemer. Alternativt vil medarbejderne i mange tilfælde kunne angive, om borgeren har været eller aktuelt er i misbrugsbehandling.






Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'misbrug':

- Andel borgere i hjemløshed, der modtager rusmiddelbehandling
- Andel borgere i hjemløshed, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af et forbrug af rusmidler

Man kan imidlertid have et betydeligt forbrug af diverse euforiserende stoffer, uden at man modtager misbrugsbehandling. I et Housing First perspektiv vil man arbejde skadesreducerende og motiverende for at borgeren på sigt kan reducere sit misbrug.

Nogle borgere kan desuden have et betydeligt forbrug af rusmidler, uden at de oplever dette som en hindring i deres hverdag. Dette kan naturligvis både indikere, at forbruget faktisk ikke begrænser borgerne, ligesom det på den anden side kan indikere eventuelt manglende selvindsigt i konsekvenserne af forbruget af rusmidler. Andelen, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af forbrug af rusmidler, kan dermed være et interessant supplement til registerdata vedrørende rusmiddelbehandling og diverse redskaber til kortlægning af forbruget af rusmidler, men indikatoren vil kræve en kvalitativ vurdering ifm. tolkningen af resultaterne.

Det bemærkes, at andelen af borgere, der føler sig begrænset i sin hverdag som følge af forbrug af rusmidler, både kan opgøres dikotomt (ja/nej) og på en gradsskala. Det kan være en fordel at anvende sidstnævnte skala, da det giver en mulighed for også at identificere mindre skridt på vejen hen til borgerens overordnede mål.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere i hjemløshed, der modtager rusmiddelbehandling		✓	✓	✓	✓
2 Andel borgere i hjemløshed, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af forbrug af rusmidler	✓				

5.8 Økonomiske problemer

For at kunne fastholde en selvstændig tilværelsen i egen bolig, er det vigtigt, at man har et tilstrækkeligt overblik over sin økonomi til, at man hver måned kan betale sin husleje. Nogle borgere kan af forskellige årsager have økonomiske problemer i en sådan grad, der gør det vanskeligt for dem at betale deres husleje.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'økonomiske problemer':

- Andel borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde

Det kan derfor være relevant at se på andelen af borgere, der kan overskue og forvalte deres økonomi på en hensigtsmæssig måde. Det bemærkes, denne indikator både kan opgøres dikotomt (ja/nej) og på en gradsskala. Det kan være en fordel at anvende sidstnævnte skala, da det giver en mulighed for også at identificere mindre skridt på vejen hen til borgerens overordnede mål.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde		✓			

6 Økonomiindikatorer

Økonomiindikatorer belyser forbruget, og om den forventede gevinst realiseres. Med økonomiindikatorer sætter man således fokus på, hvilke ressourcer kommunen bruger på hjemløshedsområdet, samt hvad diverse indsatser til borgere i hjemløshed koster.

Når man udvælger økonomiindikatorer er det – tilsvarende outcomeindikatorer – relevant at overveje, hvorvidt man ønsker at anvende SØM til at belyse de budgetøkonomiske konsekvenser ved indsatsen. Hvis man ønsker at arbejde med SØM, kan man med fordel udvælge økonomiindikatorer, som kan anvendes til at kvalificere inputtene vedrørende omkostningerne til indsatsen i SØM.

6.1 Tidsforbrug for medarbejdere

Når man arbejder med de tre evidensbaserede bostøttemetoder, er der overordnede retningslinjer for tidsforbruget i metodernes forskellige faser. Et CTI-forløb er fx opdelt i tre faser med en forventning om faldende tidsforbrug i takt med, at borgeren overgår til en ny fase. En medarbejders caseload vurderes således ud fra, hvor mange borgere vedkommende har i forskellige faser.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'tidsforbrug for medarbejdere':

- Realiseret tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb

Dette bygger imidlertid på en antagelse om, at borgerne i samme fase tager cirka lige meget tid, og at det vil være jævnt fordelt, hvornår borgerne hver især har brug for yderligere støtte.

Sådan er det imidlertid ikke altid i praksis, og løbende tidsregistrering kan således bruges som et internt styringsredskab, der bidrager med information om ressourceforbrug, passende caseload, særligt tidskrævende delmålgrupper mv.

Derudover kan tidsforbrug for medarbejdere være et godt nøgletal til at belyse ressourceforbruget forbundet med en indsats. Dette vil være særligt relevant ved fx rammestyrede indsatser, hvor det kan være svært at opgøre omkostningerne forbundet med indsatsen til den enkelte borger.



6.2 Udgifter til ophold på § 110-boformer

Et andet nøgletal, der kan være relevant at anvende, når man skal styre ressourceforbruget på hjemløshedsområdet, er udgifter til borgernes ophold på § 110-boformer.

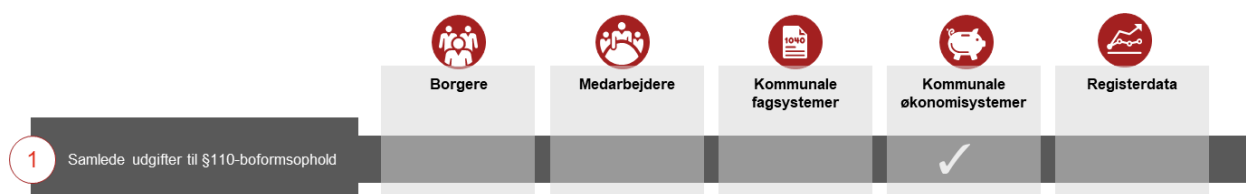
Jf. selvmøderprincippet kan borgerne tage ophold på en vilkårlig § 110-boform i Danmark. Det er som udgangspunkt den kommune, som borgeren opholdt sig i inden opholdet i § 110-boformen, som har forpligtelsen ift. servicelovsydelser. Da det er lederen af boformen, der træffer afgørelse om optagelse og udskrivning fra § 110-boformerne, er det relevant for kommunen at se på de samlede udgifter til §110-boformsophold, hvori der også indgår udgifter til ophold på boformer andre steder i landet.

Det kan derfor være relevant løbende at følge med i de samlede udgifter til § 110-boformer for alle kommunens borgere – både dem, der tager ophold i kommunen og dem, der tager ophold andre steder i landet.

Ovenstående oplysninger vil som udgangspunkt kunne trækkes i kommunale fag- og økonomisystemer. Et relevant opmærksomhedspunkt i den forbindelse er at understøtte en arbejdsgang, der sikrer, at informationerne løbende indsamles og opdateres.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'udgifter til ophold på §110-boformer':

- Samlede udgifter til § 110-boformsophold



7 Strukturindikatorer

Strukturindikatorer belyser, om de strukturelle forudsætninger for implementering og gevinstrealisering er til stede. Med strukturindikatorer sætter man således fokus på forhold i konteksten, der kan have betydning for mulighederne for at lykkes med en indsats på hjemløshedsområdet. En indsats på hjemløshedsområdet kan således være leveret med høj fidelitet, skabe en forandring for borgerne indenfor den givne økonomiske ramme, uden at det mindsker antallet af borgere i hjemløshed, som følge af strukturelle indikatorer såsom manglende billige, ledige boliger i lokalområdet. Derfor kan det være relevant løbende at følge udviklingen i centrale strukturindikatorer.

7.1 Betalbare boliger






Et relevant parameter indenfor strukturindikatorer omhandler de betalbare boliger, der er i kommunen. Jævnfør ovenstående er betalbare boliger en forudsætning for, at man kan lykkes med at hjælpe borgere ud af hjemløshed. Hvis der ikke er ledige, billige boliger i kommunen, kan det være svært at støtte borgerne i en selvstændig tilværelse i egen bolig, eftersom mange borgere i målgruppen vil have svært ved at få økonomien til at hænge sammen.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'betalbare boliger':

- Antal ledige, billige boliger i kommunen (og evt. ungdomsboliger)
- Gennemsnitlig ventetid på billige boliger (evt. ungdomsboliger)

For at følge med i de strukturelle forudsætninger for at lykkedes med indsatserne på hjemløshedsområdet, kan det derfor være relevant at følge op på antallet af ledige, billige boliger i kommunen og den gennemsnitlige ventetid på disse. Det er som udgangspunkt informationer, der kan trækkes i kommunale fag- og økonomisystemer. I nogle tilfælde kan det dog være relevant at etablere et bredt samarbejde til fx boligforeninger og private udlejere, der administrerer billige boliger, med henblik på løbende at modtage opdateringer vedrørende, hvor stor en andel af disse, der på det pågældende tidspunkt er ledige.

Oplysninger vedrørende antallet af betalbare boliger kan som udgangspunkt synes at være forholdsvis statisk. Der kan imidlertid være stor udvikling i, hvor mange af de billige boliger, der på et givent tidspunkt er ledige, samt ventetiden herpå. Derfor kan det være relevant at anvende som nøgletal til at styrke prioriteringen på området.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1	Antal ledige, billige boliger i kommunen (og evt. ungdomsboliger)		✓	✓	✓
2	Gennemsnitlig ventetid på billige boliger (evt. ungdomsboliger)		✓	✓	✓

7.2 Almene boliger og brugen af anvisningsretten

I mange kommuner er antallet af relevante boliger til målgruppen begrænset. Det kan derfor være relevant for kommunen at anvende anvisningsretten til almene boliger med henblik på at sikre relevante boliger til borgere i hjemløshed. Den kommunale anvisningsret indebærer, at kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune kan beslutte, at et givent antal almene boliger i kommunen skal stilles til rådighed for løsning af påtrængende boligsociale opgaver. Ofte vil der være tale om, at hver fjerde almene bolig, der bliver ledig, kan blive anvist af kommunen.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'almene boliger og brugen af anvisningsretten':

- Ventetid på anvisning til almene boliger.

Det kan i denne sammenhæng være relevant løbende at følge med i ventetiden på anvisning til almene boliger, eftersom dette kan være med til at indikere sammenhængen mellem udbud af og behov for boliger med anvisningsret.

Disse oplysninger vil som udgangspunkt kunne trækkes i kommunale fag- og økonomisystemer.

