

November 2021

Nøgletalskatalog:
Inspiration til at forbedre styring og praksis på hjemløshedsområdet ved brug af data

Social investeringspulje på hjemløshedsområdet



Indholdsfortegnelse

1	Introduktion til arbejdet med nøgletal	4
1.1	Baggrund og formål.....	4
1.2	Læsevejledning	4
2	Introduktion til arbejdet med nøgletal	6
2.1	Hvorfor nøgletal?	6
2.2	Hvad menes med nøgletal?.....	7
2.3	Hvilke overvejelser er vigtige i udvælgelsen af nøgletal?	8
2.4	Kategorisering af nøgletal	10
2.5	Når indikatorerne er valgt	11
3	Procesindikatorer	13
3.1	Udredning	13
3.2	Visitationspraksis	14
3.3	Udarbejdelse af handleplan jf. lov om social service.....	15
3.4	Indsatser	15
3.5	Kvalitet i forløb	16
3.6	Ledelsesopbakning.....	17
3.7	Medarbejderkompetencer	18
3.8	Andre/supplerende indsatser	19
3.9	Tværfagligt samarbejde.....	19
3.10	Metodeloyalitet.....	20
4	Outcomeindikatorer	21
4.1	Hjemløshed.....	22
4.2	Job og uddannelse.....	24
4.3	Mestring af hverdagsfunktioner	25
4.4	Trivsel	26
4.5	Netværk.....	27
4.6	Fysisk helbred.....	27
4.7	Psykisk helbred.....	28
4.8	Misbrug	29
4.9	Kriminalitet	30
4.10	Økonomiske problemer	30
4.11	Progression i forhold til individuelle indsatsmål	31
5	Økonomiindikatorer	32

5.1	Samlede omkostninger	32
5.2	Omkostninger til sociale indsatser/ydelser	34
5.3	Omkostninger til beskæftigelsesindsatser/-ydelser	35
5.4	Omkostninger til kommunale sundhedsindsatser	35
5.5	Tidsforbrug for medarbejdere	36
5.6	Udgifter til ophold på § 110-boformer	37
6	Strukturindikatorer	39
6.1	Betalbare boliger	39
6.2	Almene boliger og brugen af anvisningsretten	40
7	Bilag	42
7.1	Oversigt over indikatorer i nøgletalskataloget.....	42
7.1.1	Oversigt over relevante procesindikatorer	43
7.1.2	Oversigt over relevante outcomeindikatorer	44
7.1.3	Oversigt over relevante økonomiindikatorer.....	47
7.1.4	Oversigt over relevante strukturindikatorer	48
7.2	WHO-5 – trivselsmål	49
7.3	UCLA Three Item Loneliness Scale.....	50

1 Introduktion til arbejdet med nøgletal

1.1 Baggrund og formål

I forbindelse med projektet 'Social Investeringspulje på hjemløshedsområdet' arbejder syv kommuner i en treårig periode med at omlægge deres indsats på hjemløshedsområdet. Et element i omlægningen er at anvende data aktivt til løbende at forbedre styring og praksis på området.

Hvis data skal kunne anvendes aktivt til at styrke praksis på hjemløshedsområdet, er det vigtigt, at man indsamler de rigtige data – det vil sige data, som siger noget om det, man ønsker at videreudvikle. For at datainformeret udvikling skal kunne lykkes, er det således en nødvendig forudsætning, at man identificerer og indsamler relevante data, der kan anvendes til udviklingen.

For at understøtte dette, er der i forbindelse med projektets indledende fase identificeret en række nøgletal, der kan være relevante at arbejde med, hvis man ønsker at styrke praksis og styringen på hjemløshedsområdet. De forskellige nøgletal er identificeret på baggrund af de syv kommuners nuværende brug af nøgletal, deres ønsker til fremadrettet brug af nøgletal, samt med inspiration fra tidligere evalueringer af Housing First-tilgangen.

Et opmærksomhedspunkt er, at arbejdet med nøgletal på dette område for mange kommuner er forholdsvis nyt. Der er således ikke mange kommuner, der på nuværende tidspunkt anvender nøgletal systematisk, hvorfra det er muligt at identificere og videreformidle tekniske specifikationer mv. for indsamlingen og anvendelsen af nøgletal (fx kilde, kadence mv.). Derfor indeholder dette nøgletalskatalog også inspiration til, hvilke områder det kan være relevant at arbejde med, hvis man ønsker at indsamle og anvende data til at styrke praksis på hjemløshedsområdet.

Nøgletalskataloget er udarbejdet i efteråret 2019 på baggrund af materiale fra lokale workshops hos projektets syv deltagerkommuner samt en tværgående workshop, og ved afslutningen af projektperioden er kataloget opdateret på baggrund af erfaringer fra projektet.

1.2 Læsevejledning

Dette inspirationskatalog indledes med en introduktion til arbejdet med nøgletal (kapitel 2), og derefter følger kapitler, der beskriver de forskellige typer af nøgletal. Kapitlerne om de forskellige typer af nøgletal kan med fordel bruges som opslagsværk.

Kapitel 2 indeholder således en generel introduktion til arbejdet med nøgletal. Her findes en kort beskrivelse af, hvad der menes med nøgletal, hvad nøgletal kan bruges til, og hvilke overvejelser der er særligt vigtige, når man står overfor arbejdet med at udvælge, indsamle og anvende nøgletal til at styrke praksis og styringen på hjemløshedsområdet.

Dernæst følger en introduktion til den kategorisering af nøgletal, vi anvender i projektet og dermed i dette inspirationskatalog. Kategoriseringen skal ses som en hjælp til at udvælge nøgletal, der bidrager til at belyse forskellige elementer, der kan have betydning for kvaliteten af indsatsen på hjemløshedsområdet – herunder procesindikatorer, outcomeindikatorer, økonomiindikatorer og strukturindikatorer. Disse typer nøgletal er styrende for de næste kapitler, hvor der for hver type beskrives parametre og eksempler på indikatorer og datakilder, der kan være relevante at arbejde med. For konkrete spørgsmålsformuleringer og andet materiale henvises til bilag.

Derefter følger en beskrivelse af, hvordan man bedst understøtter arbejdet med nøgletal i praksis, så man fremmer implementeringen og det fortløbende arbejde med nøgletal i praksis.

Kapitel 2 indeholder således en generel introduktion til arbejdet med nøgletal, mens de efterfølgende kapitler også kan anvendes som opslagsværk eller til inspiration.

Kapitel 3 til 6 indeholder beskrivelsen af henholdsvis procesindikatorer, outcomeindikatorer, økonomiindikatorer og strukturindikatorer, herunder konkrete eksempler på, hvad der kan være relevant at måle på.

Kapitel 7 (bilag) indeholder en samlet oversigt over alle præsenterede indikatorer samt beskrivelse af en række redskaber.

God læselyst!

2 Introduktion til arbejdet med nøgletal

2.1 Hvorfor nøgletal?

Nøgletal bidrager til at klarlægge status og følge udviklingen på et givent område. Begrebet nøgletal kommer fra det engelske udtryk 'Key Performance Indicator', og nøgletal indebærer således en indikation af, hvordan en organisation eller lignende præsterer inden for et givent område.

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 – det kan fx være i forhold til samme nøgletal på et tidligere tidspunkt (udvikling), i forhold til et måltal (forventning) eller i forhold til samme tal for andre lignende organisationer (benchmarking).

Ved at sætte nøgletal i forhold til enten en udvikling, en forventning eller til andre enheder, bliver det muligt at sige noget om, hvordan organisationen præsterer. Nøgletal kan således tilvejebringe viden om status og udvikling på et område. Denne type viden er en nødvendig forudsætning for at kunne træffe oplyste beslutninger og foretage prioriteringer.

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 – hvad er hvad?

I dette inspirationskatalog anvendes begreber 'investeringstilgang' og 'datainformeret praksis' – men ofte kan det være svært at gennemskue, hvad forskellen er, og hvad begreberne indebærer.

Med **investeringstilgang** forstås i denne sammenhæng 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 – både resultater for borgerne og indenfor den økonomiske ramme, man har til at investere. Målet er, at man investerer sine ressourcer i den bedst mulige indsats til den enkelte borger.

For at kunne arbejde ud fra en investeringstilgang, hvor koblingen mellem faglighed og økonomi tilsammen sikrer, at man skaber den bedst mulige indsats indenfor de givne rammer, er det vigtigt, at man har informationer tilgængelige om både faglige resultater og resourceforbruget. Det er desuden vigtigt, at disse informationer løbende opdateres, så man kan styre og prioritere ud fra den aktuelle situation. 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. Datainformeret praksis forstås derfor i denne sammenhæng som en måde at arbejde på, der er vigtig for at lykkes med at bruge investeringstilgangen til at forbedre sin indsats på et område.

I dette inspirationskatalog gives en introduktion til, hvilke nøgletal det kan være relevant at arbejde med, når man ønsker at forbedre sin styring og praksis på hjemløshedsområdet. I notatet præsenteres en række centrale overvejelser i valget af nøgletal, ligesom der gives konkrete eksempler på parametre, datakilder mv.

2.2 Hvad menes med 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.

Som tidligere nævnt anvendes nøgletal ofte til at følge en udvikling på et givent område for dermed at kunne belyse, om der kan identificeres den ønskede udvikling. På hjemløshedsområdet kan nøgletal fx anvendes til at belyse, om en omlægning af indsatsen forløber som forventet og skaber de ønskede resultater for borgerne indenfor den givne økonomiske ramme.

For at kunne belyse dette, er det vigtigt, at man grundigt overvejer, hvilke nøgletal man har behov for. 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.

Udfordringen ved at udvælge nøgletal er, at man ofte bliver fristet til at vælge mange dybderedskaber, da dette kan give en grundig forståelse af fx trivsel, psykisk helbred eller lignende. Ulempen ved dette er imidlertid, at man risikerer at lave en praksis, der kræver mange ressourcer at vedligeholde.

Det er derfor vigtigt, at man i udvælgelsen af nøgletal har fokus på at udvælge bredderedskaber til den løbende monitorering, og derudover kun vælger de dybderedskaber man er mest interesseret i. Dermed opbygger man et 'instrumentbræt' med ledelsesinformation, som det både er muligt at vedligeholde og anvende i praksis, ligesom det bliver overkommeligt at indsamle data for både medarbejdere og borgere i indsatsen. Det er derfor også vigtigt at vurdere nøgletal i forhold til, hvad indsamlingen vil kræve af ressourcer for både medarbejdere og borgere, inden man vælger, hvilke nøgletal man ønsker at arbejde med.

Som tidligere nævnt skaber nøgletal ikke styringsmæssig værdi, før de er sat i forhold til fx samme nøgletal på et tidligere tidspunkt (udvikling), et måltal (forventning) eller i forhold til samme tal for andre lignende organisationer (benchmarking). I projekt 'Social investeringspulje på hjemløshedsområdet' vil nøgletallene typisk blive anvendt til at belyse en udvikling eller blive holdt op imod et måltal (fx fra kommunernes målhierarki fra indsatsbeskrivelserne). Ligesom speedometeret i en bil kun er brugbart, hvis man ved, hvor hurtigt man må og bør køre, giver nøgletal således først styringsmæssig værdi, når man ved, hvilke konkrete mål og forventninger man har til sin indsats. Det er derfor vigtigt, at man forud for udvælgelsen af nøgletal grundigt overvejer, hvilke mål og forventninger man har. Disse kan fx tydeliggøres ved at udarbejde en forandringsteori og/eller et målhierarki.

Det er dog også vigtigt at sige, at nøgletal heller ikke kan stå alene, selvom de sættes i forhold til en udvikling eller et måltal. For at et nøgletal kan anvendes til styring og prioritering på et område, er det vigtigt, at kvalitative vurderinger fra fx medarbejdere med socialfaglige kompetencer også bringes i spil til at forklare den eventuelle udvikling, der kan identificeres i arbejdet med nøgletallene.

Et eksempel herpå er en eventuel stigning i borgere i hjemløsheds kontakt til egen læge og/eller sygehusvæsenet. En umiddelbar tolkning herpå kunne være, at borgernes helbred forværres, og

at de derfor i højere grad har behov for at søge læge og/eller sygehus. Det er imidlertid ikke utænkeligt, at borgerne i hjemløshed i stedet har oplevet en forbedring i deres mestringsevne, og derfor er begyndt at opsøge hjælp til de helbredsproblematikker, de også havde tidligere. Dette er et eksempel, hvor kendskabet til borgerne og deres situation kan være med til at belyse, hvorvidt der er tale om en positiv eller negativ udvikling i borgernes situation.

Det er derfor helt centralt i arbejdet med nøgletal, at både analyse-/økonomifaglige og de relevante socialfaglige kompetencer bringes i spil for at opnå den største værdi af arbejdet med datainformeret praksis. Dertil kommer, at arbejdet med nøgletal i sidste ende gerne skal resultere i, at man tilpasser sin praksis ud fra den nye viden, man løbende tilegner sig via arbejdet med nøgletal. Dette betyder også, at det i sidste ende er de socialfaglige medarbejdere, der skal tage læringen med i deres arbejde i hverdagen. I den henseende er det særligt vigtigt at have de socialfaglige medarbejdere med, når resultaterne skal tolkes, så de også motiveres til at arbejde derefter fremadrettet. Det skal således også opleves relevant og værdiskabende set fra et socialfagligt perspektiv, før det kan forventes, at arbejdet med nøgletal kan bidrage til at styrke både styring og praksis.

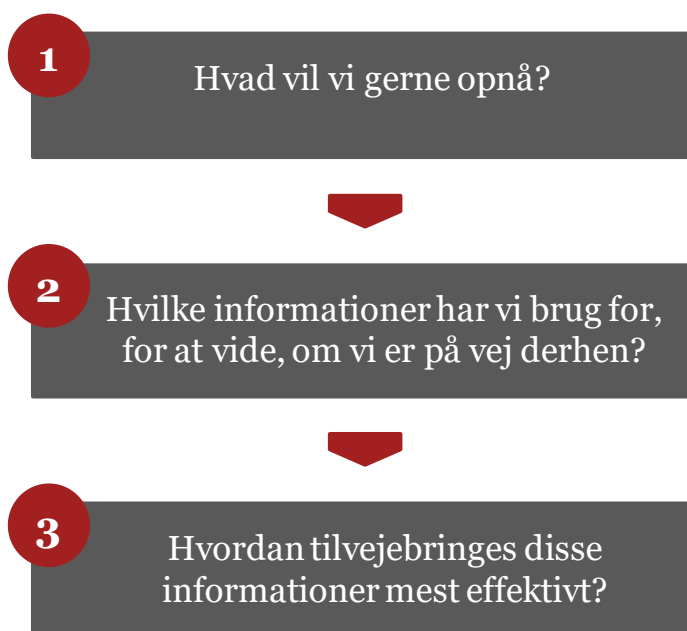
2.3 Hvilke overvejelser er vigtige i udvælgelsen af nøgletal?

Hvis nøgletal skal bidrage til at styrke styringen på et område, er det vigtigt, at de tilvejebringer den ønskede viden indenfor et rimeligt ressourceforbrug. For at understøtte dette, 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**. Hvis målet på et område fx ikke er klart, er det svært at identificere relevante nøgletal, der kan bidrage til at belyse, om man er på vej mod målet. Derfor er det vigtigt indledningsvist at gøre det klart, hvilke mål man har på området eller for indsatsen, ligesom det er vigtigt at overveje, hvem målene skal opnås for. At have både klare mål og en klar målgruppebeskrivelse – hvad skal vi opnå for hvem – giver et godt grundlag for, hvad nøgletalene 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, atraktive, realistiske og tidsbestemte). Hvis man først har lavet en grundig indsatsbeskrivelse, der indeholder en tydelig målgruppeafgrænsning og målsætninger opstillet efter SMART-modellen, er man allerede godt på vej i forhold til at vælge relevante nøgletal, der kan anvendes til at udvikle og styre efter på området.

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



Som tidligere nævnt, er en stor risiko i arbejdet med nøgletal, at man vil for meget – at der er for mange informationer, man gerne vil have tilgængelige til at vurdere, om man når målene. Vælger man for mange nøgletal, risikerer man, at det bliver ressourcekrævende at indsamle informationerne, og at nøgletallene derfor ikke opdateres løbende. Netop dette er også en erfaring fra projektet, hvor kommunerne generelt valgte mange nøgletal i udgangspunktet og løbende har haft overvejelser om, hvilke nøgletal der i praksis er relevante og skaber værdi.

Det er derfor vigtigt, at man i andet skridt begrænser sig til at udvælge de vigtigste nøgletal. Her kan det igen være relevant at tage fat i sin forandringsteori og sit målhierarki og overveje, hvad der er vigtigt at vide for at vurdere, om man når målsætningerne. I den forbindelse kan det være relevant at udvælge forholdsvis få nøgletal indenfor forskellige typer indikatorer. Næste kapitel kan bidrage med inspiration hertil.

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**. Med andre ord skal man stille sig selv spørgsmålet, hvordan man tilvejebringer denne information mest effektivt og under hensyn til både borgere og medarbejdere, der skal bidrage hertil.

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 medarbejdere (og evt. borgere), der skal bidrage med at tilvejebringe informationerne. Hvis man fx vælger meget dybdegående redskaber og flere kilder for alle sine nøgletal, risikerer man, at selve opfølgingsarbejdet på nøgletallene tager tid og ressourcer fra kerneopgaven i en sådan grad, at gevinsten ikke overstiger omkostningerne, ligesom det ofte bliver sværere at fastholde en passende opfølgningsskandence.

Derfor er det vigtigt, at man sammensætter sit valg af kilder og redskaber, så de nøgletal, man er mest interesseret i, bliver belyst i dybden, mens man ved andre vælger mindre ressourcekrævende kilder og redskaber.

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 eller lignende) sammenholdt med oplysninger, der kan trækkes fra fx kommunale fagsystemer eller registerdata. Nøgletal, der belyses ved hjælp af data fra kommunale fagsystemer eller registerdata vil også kræve medarbejderressourcer til databehandling, men her vil arbejdsgangen forventeligt også blive mere effektiv med tiden, hvorimod borgernes besvarelser af fx trivselsspørgsmål mv. ikke i samme grad kan automatiseres.

Ressourceomfanget vil dog afhænge af det konkrete nøgletal, og derfor vil der i det følgende blive præsenteret eksempler på nøgletal og overvejelser om kilder, som relateres til det konkrete parameter, der ønskes belyst. En generel erfaring fra projektet har været, at det har krævet flere ressourcer end forventet at indsamle data, og flere kommuner vil fremadrettet prioritere tilgængelige data i deres løbende opfølgning.

Nedenfor fremgår en oversigt over datakilder, der refereres til i dette inspirationskatalog. Der vil naturligvis være forskellige detaljeringsniveauer og systemer i forskellige kommuner, og derfor

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.

er det altid relevant at overveje, hvordan de forskellige informationer findes bedst i den enkelte kommune. Nedenstående skal derfor ses som overordnet inspiration til arbejdet med konkrete datakilder lokalt.



Hvor mange nøgletal?

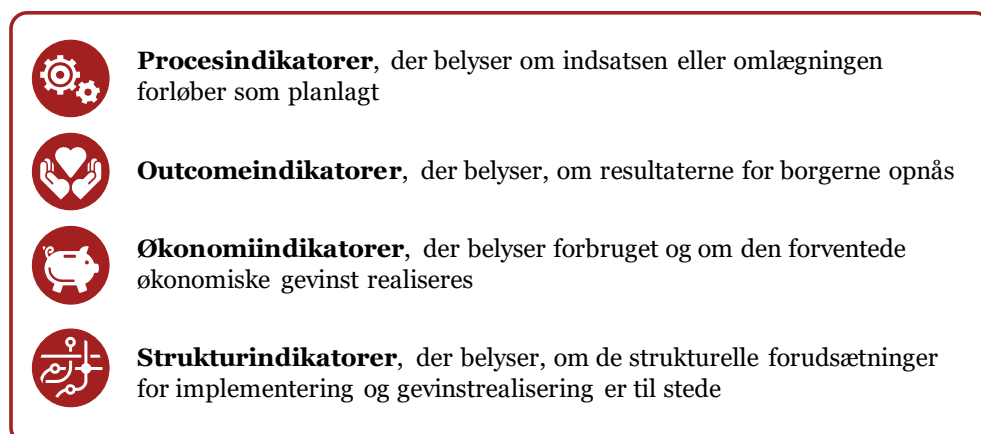
Når man har overvejet første skridt i ovenstående model – hvad man gerne vil opnå – vil man ofte opleve, at der er mange nøgletal, som kan være relevante at følge for at vurdere, om man er på vej i den rigtige retning i forhold til at nå sine mål.

Der er derfor en risiko for, at man vælger for mange nøgletal indledningsvist. Det kan medføre, at dataindsamlingen til den løbende opfølgning bliver for omfattende, og at man ender med at sætte et stort arbejde i gang, som ikke bliver vedligeholdt, og som dermed heller ikke bliver anvendeligt og tilføjer værdi til styringen og udviklingen af området.

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.

2.4 Kategorisering af nøgletal

I dette inspirationskatalog præsenteres en række parametre og indikatorer, der kan være relevante at indsamle og anvende, når man arbejder med en investeringstilgang på hjemløshedsområdet. Disse er identificeret på baggrund af en række forskellige kilder – herunder information om, hvad de syv kommuner i initiativet allerede anvender, hvad de ønsker at anvende fremadrettet, tidligere evalueringer, indholdet i dokumentationssystemet til projektet mv. For at understøtte en struktureret dialog omkring nøgletal, arbejder vi med en kategorisering af indikatorer i fire typer, jævnfør nedenstående figur.



Vores erfaring er, at indikatorer fra hver af disse fire typer er relevante, når man arbejder med styring og prioritering på et givent område. En social indsats på et område kan således være leveret med høj fidelitet, skabe de ønskede outcomes indenfor den givne økonomiske ramme,

uden at det afhjælper en problematik, som følge af strukturelle faktorer. På hjemløshedsområdet kan man fx have arbejdet med en evidensbaseret bostøttemetode efter de centrale principper i metoden (høj fidelitet) og have skabt resultater for borgerne (fx øget trivsel, funktionsniveau, flere der fastholder bolig mv.) med de midler, man havde afsat til forløbene, uden at det samlede antal borgere i hjemløshed falder – fx på grund af strukturelle faktorer såsom, at der mangler billige, ledige boliger i lokalområdet.

En vigtig overvejelse i at udvælge nøgletal er også valget af måleskala for det enkelte nøgletal. Nøgletal kan ofte udformes på flere måder – fx kan der anvendes en nominal skala, hvor man registrerer et måleresultat som fx ”ja” eller ”nej”, eller der kan anvendes en graderet skala, fx en fem-punktskala, der går fra ”i meget lav grad” til ”i meget høj grad”. Det kan være en fordel at anvende sidstnævnte skala, da det giver en mulighed for at identificere mindre skridt på vejen til borgerens overordnede mål.

Hvad med SØM-beregningen?

I investeringspuljen arbejder deltagerkommunerne med at tydeliggøre de budgetøkonomiske konsekvenser ved omlægningen på hjemløshedsområdet. Her anvendes Den Socialøkonomiske Investeringsmodel (SØM), og der arbejdes med at kvalificere inputtene til beregningen på baggrund af erfaringer løbende i projektet.

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.

Det er også muligt at anvende SØM som inspiration til, hvilke nøgletal der kan være relevante. I SØM kan man således finde inspiration til, hvilke indikatorer, der er særligt drivende for det økonomiske resultat, og som dermed kan være relevante at følge op på løbende med egne data.

Vi foreslår derfor, at man overvejer relevante indikatorer indenfor hver af nedenstående fire kategorier. I det følgende gennemgås de parametre, der foreløbigt er identificeret indenfor hver af disse fire kategorier. Med parametre menes konkrete emner, det kan være relevant at arbejde med – et eksempel er misbrug, kriminalitet mv. under outcomeindikatorer. Begge disse parametre omhandler emner, det kan være relevant at udvælge indikatorer fra.

Det er vigtigt at bemærke, at parametrene er udvalgt på baggrund af input fra deltagerkommunerne i puljen, men der kan være andre emner, der er relevante i andre kontekster. Derudover præsenteres løbende eksempler på indikatorer og relevante datakilder til at belyse parameteret. Det skal understreges, at de fremhævede indikatorer bygger på de foreløbige erfaringer fra puljen, og de er derfor ikke udtømmende for hvert af de valgte parametre. Man bør derfor overveje, om der er andre indikatorer, der er mere passende at måle på ved en given indsats.

2.5 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 nedenfor. 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.

Når man har valgt sine indikatorer og skal igangsætte arbejdet med nøgletal, er det fx vigtigt, at man allerede indledningsvist forholder sig til 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?

Det er således vigtigt, at man får taget stilling til ovenstående spørgsmål, når man igangsætter arbejdet med nøgletal. Ved at besvare, hvor ofte, hvordan og af hvem, data skal indsamles, samt hvem der skal anvende det og hvordan, understøtter man, at data faktisk bliver anvendt til det, der var tiltænkt – netop at forbedre styring og praksis på hjemløshedsområdet.

Et opslagsværk med indikatorer

Ovenfor har vi skitseret de overvejelser, det er vigtigt at gøre sig, inden man igangsætter arbejdet med nøgletal. Ved at forholde sig grundigt til disse forskellige elementer i processen, kan man skabe de bedst mulige forudsætninger for, at arbejdet med nøgletal kommer til at tilføre værdi til styringen på hjemløshedsområdet.

Nedenfor følger gennemgangen af forskellige indikatorer, der kan være relevante at arbejde med på hjemløshedsområdet. De følgende kapitler kan med fordel anvendes som et opslagsværk, hvor man kan finde uddybninger af forskellige indikatorer, man finder interessante. Det er således ikke nødvendigt at nærlæse alle afsnit, hvis man allerede har en god ide om, hvilke indikatorer der kan være relevante for sit projekt eller hjemløshedsområdet generelt.

3 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.

I forbindelse med projektet er der identificeret 10 parametre, som det kan være relevant at arbejde med, når man ønsker at finde nøgletal, der belyser status og udvikling på hjemløshedsområdet. Disse 10 parametre fremgår i boksen i højre side.

På de følgende sider behandles disse 10 parametre, herunder hvilke indikatorer det kan være relevant at anvende til at belyse parameteret.

10 parametre indenfor procesindikatorer

- Udredning
- Visitationspraksis
- Udarbejdelse af handleplan jf. lov om social service
- Indsatser
- Kvalitet i forløb
- Ledelsesopbakning
- Medarbejderkompetencer
- Velfungerende og forpligtende tværfagligt samarbejde
- Andre/supplerende indsatser
- Metodelojalitet

3.1 Udredning






Hvis borgeren skal opnå den ønskede effekt af indsatsen, er det vigtigt, at der foretages en grundig udredning, så man kan tilbyde den indsats, der imødekommer borgerens behov. Hvis dette skal ske, er det vigtigt at foretage en grundig udredning af borgerens problemstillinger og behov.

Derfor kan det være relevant løbende at have et overblik over, hvorvidt der foretages en systematisk udredning og sagsoplysning, inden der træffes en afgørelse om tildeling af bostøtteforløb. Det kan eventuelt være relevant at anvende Voksenudredningsmetoden (VUM) til at understøtte en systematisk udredning og sagsoplysning, og derfor kan en relevant indikator også være, i hvor stor en andel af sagerne der er foretaget en udredning med udgangspunkt i VUM (fx foreligger en VUM-score).

Et opmærksomhedspunkt er imidlertid, om der findes strukturerede data vedrørende udredning i de kommunale fagsystemer, eller om dette vil kræve manuel sagsgennemgang. I tilfælde af det sidste, vil det være ressourcekrævende at anvende disse oplysninger.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'udredning':

- Andel forløb, hvor der er foretaget systematisk sagsoplysning og udredning af borgeren forud for opstarten af forløbet
- Andel sager, hvor der er truffet en afgørelse om tildeling af indsats

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andelforløb, hvor der er foretaget systematisk sagsoplysning og udredning af borgeren forud for opstarten af forløbet		✓	✓		
2 Andelsager, hvor der er truffet en afgørelse om tildeling af indsats		✓	✓		

3.2 Visitationspraksis

Et andet relevant parameter indenfor procesindikatorer er visitationspraksis. Før de forskellige bostøttemetoder (CTI, ICM og ACT) kan forventes at have den effekt, der tidligere er påvist af denne type indsatser, er det en forudsætning, at borgernes behov kortlægges og udredes, hvorefter de visiteres til den indsats, der passer bedst til deres behov.

Derfor kan det være relevant løbende at have et overblik over, hvorvidt der er en klar visitationspraksis, og hvorvidt denne medfører, at borgerne visiteres til relevante forløb.






For at kunne vurdere dette, kan det være relevant at se på forskellige indikatorer, jf. figuren til højre. Først og fremmest kan det fx være relevant at se på graden af klarhed omkring visitationspraksis. Hvis medarbejderne, der visiterer til indsatsen, ikke har et klart billede af, hvilke borgere der vil drage nytte af de forskellige typer indsatser (fx CTI, ICM, ACT), vil det være svært for medarbejderne at visitere borgerne til relevante forløb, de faktisk kan drage nytte af. Derudover skal det være klart, hvilke medarbejdere der har ansvaret for at sikre denne sammenhæng, og hvordan dette gøres.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'visitationspraksis':

- Andel medarbejdere, der oplever en klar og tydelig visitationspraksis
- Andel af de visiterede borgere, der passer til målgruppebeskrivelsen

I forlængelse heraf kan det desuden være relevant at følge med i, hvorvidt en klar visitationspraksis medfører, at borgerne ved første visitation får den indsats bevilliget, som matcher deres behov. Bostøtteforløbene kan – jævnfør ovenstående – ikke forventes at have den effekt, der tidligere er påvist, hvis borgeren ikke tildeles den indsats, der passer til deres behov.

Ovenstående indikatorer kan belyses vha. forskellige datakilder, herunder ved inddragelse af de relevante medarbejdere og via oplysninger fra kommunale fagsystemer (fx hvorvidt målgruppen passer til indsatsbeskrivelsen). Der vil dog ofte være tale om oplysninger, der i mindre grad kan automatiseres, da det bygger på en faglig vurdering af den enkelte borger.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel medarbejdere, der oplever en klar og tydelig visitationspraksis		✓			
2 Andel af de visiterede borgere, der passer til målgruppebeskrivelsen for indsatsen		✓	✓		

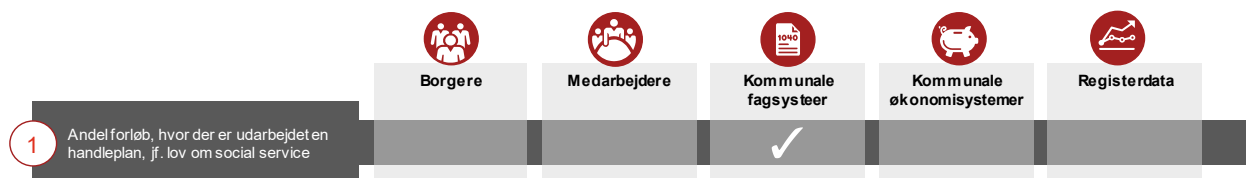
3.3 Udarbejdelse af handleplan jf. lov om social service

For at kunne arbejde systematisk med borgerens mål i et bostøtteforløb, er det vigtigt, at der udarbejdes en koordinerende handleplan for borgeren, som beskriver formålet med indsatsen, hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet, den forventede varighed af indsatsen og andre relevante forhold og mål vedrørende boform, beskæftigelse med videre.

En relevant procesindikator kan derfor være andelen af forløb, hvor der er udarbejdet en handleplan jf. lov om social service. Dette kan være med til at belyse, hvorvidt der arbejdes systematisk med formål og målopfyldelse i det enkelte forløb, ligesom det kan være med til at indikere, i hvilken grad der udarbejdes den nødvendige dokumentation i forbindelse med opstarten af forløbene. Oplysningerne vedrørende andel forløb, hvor der er udarbejdet en handleplan jf. lov om social service, forventes at være forholdsvis tilgængelige i de kommunale fagsystemer. I tilfælde, hvor det ikke er muligt at trække systematiske data vedrørende antal sager, hvor der er udarbejdet en handleplan, kan medarbejderne udgøre en alternativ (om end mindre valid) kilde.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'udarbejdelse af handleplan':

- Andel forløb, hvor der er udarbejdet en handleplan jf. lov om social service



3.4 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.

Hvis man arbejder med et forebyggende sigte, kan det på samme måde være relevant at følge med i, hvor stor en andel af borgere i risiko for hjemløshed, der modtager forskellige forebyggende indsatser – og evt. hvor mange i risikogruppen, der ikke modtager en indsats. Et opmærksomhedspunkt er her, at det kræver en klar definition af, hvornår man er i risiko for hjemløshed. Denne afgrænsning er nødvendig for, at man kan vurdere, hvor stor en andel af målgruppen, der modtager forebyggende indsatser. Arbejder man med forebyggende indsatser vil denne afgrænsning under alle omstændigheder være relevant at have defineret – også selvom man ikke løbende følger med i andelen heraf, der modtager forebyggende indsatser (se evt. indledende afsnit om anvendelsen af indsatsbeskrivelser og målgruppeafgrænsninger).






Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'indsatser':

- Andel borgere i hjemløshed, der modtager forskellige bostøtteindsatser – fx CTI, ICM, ACT
- Andel borgere i risiko for hjemløshed, der modtager forskellige forebyggende indsatser

For at kunne beregne andelen af borgere i hjemløshed (eller risiko herfor), der modtager forskellige bostøtteindsatser (eller forebyggede indsatser), er det således nødvendigt både at have

data vedrørende antallet i målgruppen (borgere i hjemløshed eller risiko herfor), samt antallet der modtager diverse indsatser (bostøtteforløb, forebyggende indsatser). Oplysningerne vedrørende antallet af borgere, der modtager forskellige indsatser, kan som udgangspunkt indsamles via kommunale fagsystemer, og i det omfang, det er opdateret, vurderes det ikke at være specielt ressourcekrævende at indhente. Undtagelsen hertil er, hvis det fx er nødvendigt at slå op i hver enkelt sag for at se, hvilke indsatser borgerne modtager. I så fald kan medarbejderregistreringer eventuelt være en mere ressourceeffektiv løsning.

Et opmærksomhedspunkt er dog, jf. ovenstående, at det kan være svært at opgøre, hvis man ikke har adgang til oplysninger om, hvor mange borgere, der er henholdsvis i hjemløshed eller i risiko herfor (for inspiration hertil se evt. afsnit 4,1).

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere i hjemløshed, der modtager forskellige bostøtteindsatser (fx CTI, ICM, ACT)			✓		
2 Andel borgere i risiko for hjemløshed, der modtager forskellige forebyggende indsatser			✓		

3.5 Kvalitet i forløb

Et andet parameter, der er identificeret i forbindelse med det indledende arbejde med nøgletal i projektet, er kvalitet i forløb. Kvalitet i forløb kan dække over mange ting. En af de faktorer, der indtil videre er identificeret som indikator for kvalitet i forløb, er andelen af borgere, der oplever at blive hørt og forstået i samarbejdet med bostøttemedarbejderen. Flere kommuner har således lagt vægt på at inddrage borgerens perspektiv i vurderingen af kvalitet 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
- Andel forløb, der er afbrudt før afslutning (evt. opdelt i afbrudt af borgeren og af kommunen)
- Gennemsnitligt antal møder med borgeren pr. uge
- Andel af den samlede tid brugt på borgeren, der er ATA-tid

Et andet perspektiv på kvalitet i forløb er ved at sætte fokus på konsekvensen af evt. manglende kvalitet i form af afbrudte forløb. Hvis forløb fx bliver afbrudt af borgeren før afslutningen, kan dette være et tegn på, at kvaliteten ikke lever op til forventningen fra borgerens side. Omvendt kan afbrudte forløb fra kommunens side også indikere, at kvaliteten i forløbet har været lav (fx grundet manglende engagement eller samarbejdsvilje). Det er dog vigtigt, at man er opmærksom på målingsvaliditeten – om man måler det, man gerne vil måle. Et afbrudt forløb kan fx også skyldes, at borgeren har udviklet sig i en sådan grad, at vedkommende ikke længere har behov for støtten. I så fald vil et afbrudt forløb ikke være tegn på manglende kvalitet. Det er derfor vigtigt, at man inddrager de rette medarbejders viden i fortolkningen af resultaterne, så man er sikker på, at det er den rigtige læring, man uddrager fra indikatoren.

Andel forløb, der bliver afbrudt før den planlagte afslutning, vil i vidt omfang kunne trækkes i kommunale fagsystemer. Alternativt kan oplysningerne indsamles hos de udførende medarbejdere.

Tidsforbruget kan også være med til at belyse kvaliteten i forløbene. Hvis det fx ikke lykkes at planlægge og afholde møder med borgeren (af forskellige årsager) kan dette også være et udtryk for kvalitet – eller mangel på samme – i forløbene. Det kan derfor være relevant at følge op på det gennemsnitlige antal møder med borgeren pr. uger, samt andelen af den tid, medarbejderen bruger på borgeren, der er ATA-tid. Her er det dog vigtigt at have en målsætning for, hvor meget tid, der skal bruges sammen med borgeren (ATA), for at der er tale om høj kvalitetsforløb. Dette kan give anledning til relevante drøftelser om tidsstyring på både ledelsesniveau og i medarbejdergruppen. Antal møder og andel tid brugt sammen med borgeren (ATA) indsamles som udgangspunkt hos de relevante medarbejdere.

Også i forhold til det gennemsnitlige antal møder og andelen af den samlede tid, der er ATA-tid, er det vigtigt, at man inddrager viden fra de socialfaglige medarbejdere i fortolkningen af resultater, da et lavt tidsforbrug for nogle borgere kan indikere, at de i mindre grad end forventet har behov for støtten.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andelen oplever at blive hørt og forstået i samarbejdet med bostøttemedarbejderen	✓				
2 Andelen forløb, der er afbrudt før afslutning (evt. opdelt i afbrudt af borgeren og af kommunen)		✓	✓		
3 Gennemsnitligt antal møder med borgeren pr. uge		✓			
4 Andelen af den samlede tid brugt på borgeren, der er ATA-tid		✓			

3.6 Ledelsesopbakning

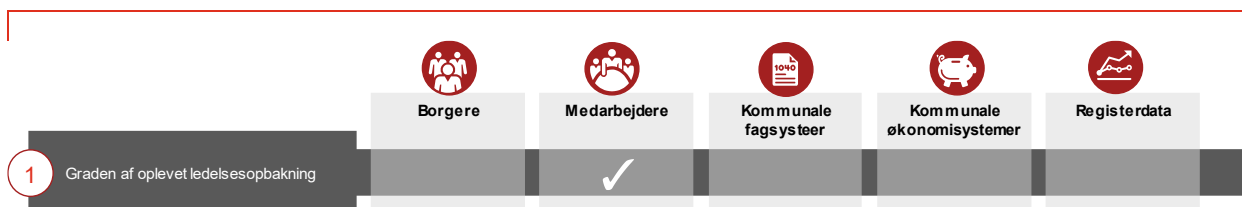
Procesindikatorer har, jf. introduktionen til afsnittet, til formål at belyse, om indsatsen på hjemløshedsområdet leveres efter hensigt og som planlagt. Ledelsesopbakning er en central faktor i forhold til, om det faktisk er muligt at levere indsatsen efter hensigten og som planlagt. Bostøtteindsatserne kræver ofte, at medarbejderne bruger tid og ressourcer på at opbygge relationer til borgere i udsatte positioner, forud for opstarten af forløbet. Dette kan være svært at prioritere uden den fornødne ledelsesopbakning.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'ledelsesopbakning':

- Graden af oplevet ledelsesopbakning

Derfor kan det være relevant at følge op på graden af ledelsesopbakning. Det er imidlertid vigtigt, at fokus er på den oplevede ledelsesopbakning, da det netop er medarbejdernes oplevelse af opbakning, der har betydning for, om de bruger tiden og ressourcerne på at sikre den kvalitet i forløbene, der i sidste ende skal resultere i de ønskede outcomes på borgerniveau.

Informationer om graden af oplevet ledelsesopbakning indsamles dermed som udgangspunkt hos de relevante medarbejdere, hvilket kræver ressourcer, hvis man løbende skal tage temperaturen på medarbejdernes oplevelser.



3.7 Medarbejderkompetencer

En forudsætning for høj metodefidelitet og kvalitet i bostøtteforløbene er, at bostøtteforløbene forstås af medarbejdere, der har de rette kompetencer til at varetage opgaven.

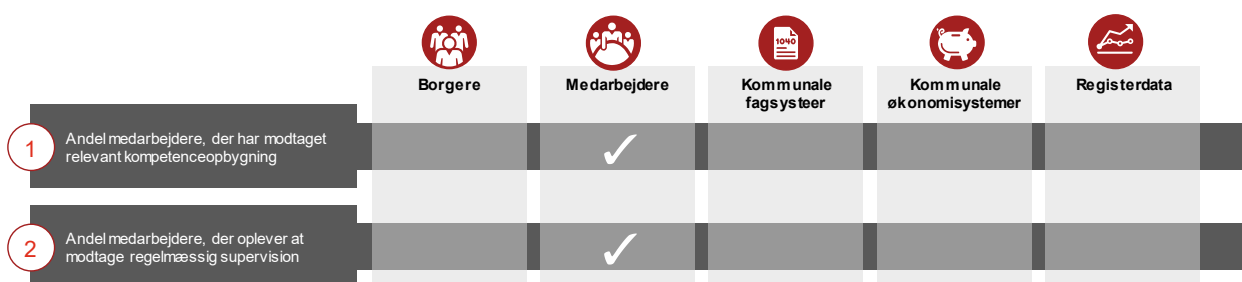
Ved anvendelsen af de evidensbaserede bostøttemetoder (CTI, ICM og ACT) er der en række forhold, man skal være opmærksomme på. Derfor anses det ofte som en forudsætning for at arbejde med de evidensbaserede bostøttemetoder, at man har modtaget relevant kompetenceopbygning, herunder undervisning i udførelsen af bostøttee arbejdet efter den pågældende metode.

En relevant procesindikator kan derfor være andelen af medarbejdere, der har modtaget relevant kompetenceopbygning i forhold til at anvende den bostøttemetode, de skal arbejde med. Oplysninger herom kan som udgangspunkt indhentes hos medarbejderne, og i nogle tilfælde vil dette også fremgå af andre kommunale systemer).

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'medarbejderkompetencer':

- Andel medarbejdere, der har modtaget relevant kompetenceopbygning
- Andel medarbejdere, der oplever at modtage regelmæssig supervision

Udover kompetenceopbygningen i selve bostøttemetoden har det ofte stor betydning for indsatsen, om medarbejderne løbende modtager supervision – fx af en faglig leder eller af en ekstern supervisor. Løbende supervision kan både bidrage til at holde fokus på de centrale elementer i de evidensbaserede bostøttemetoder, ligesom det kan bidrage til at øge medarbejdernes kompetencer. Det kan derfor være relevant løbende at følge op på, hvorvidt medarbejderne oplever at modtage regelmæssig supervision. Denne information indsamles ligeledes direkte hos medarbejderne, og et opmærksomhedspunkt er derfor ressourcensynet.



3.8 Andre/supplerende indsatser

Mange borgere i hjemløshed vil forventelige modtage sociale indsatser i flere forvaltninger – det kan fx dreje sig om indsatser i jobcenteret, kommunale sundhedsindsatser eller lignende.

For at sikre, at der er sammenhæng mellem de forskellige indsatser, borgerne modtager, og at borgerne kommer til at opleve et koordineret forløb, kan det derfor være relevant at følge med i, hvor stor en andel af borgerne i målgruppen, der har andre (evt. supplerende) indsatser i andre afdelinger og forvaltninger, og hvor der eventuelt er behov for samarbejde og koordination.

Disse oplysninger kan i nogle tilfælde trækkes i fagsystemerne (her er GDPR et særligt opmærksomhedspunkt, jf. afsnit 2.3). Alternativt kan det indhentes hos de bostøttemedarbejdere, der kender borgerne og dermed deres samlede indsats.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'andre/supplerende indsatser':

- Andel borgere tilknyttet andre indsatser udover bostøtteforløbet

	Borgere	Medarbejdere	Kommunale fagsystemer	Kommunale økonomisystemer	Registerdata
1 Andel borgere tilknyttet andre indsatser udover bostøtteforløbet		✓	✓		

3.9 Tværfagligt samarbejde

En stor andel af borgere i hjemløshed modtager forventeligt sociale indsatser og ydelser fra flere afdelinger og forvaltninger. I disse tilfælde kan det være relevant at sætte fokus på det tværfaglige samarbejde, når man udvælger procesindikatorer, da sammenhængende og koordinerede indsatser ofte viser gode resultater, ligesom disse elementer indgår i Housing First-tilgangen.

Graden af tværfagligt samarbejde kan belyses på flere måder. Først og fremmest kan det belyses ved at spørge de medarbejdere, der indgår (eller bør indgå) i det tværfaglige samarbejde med henblik på at belyse, om disse oplever et velfungerende samarbejde. En anden måde at gøre det på, er ved at se på kvantiteten – det vil sige antallet af møder afholdt med relevante samarbejdspartnere indenfor en given tidshorisont. Eftersom man ikke kan forvente, at dette er registreret systematisk, vil begge dele skulle indsamles hos de relevante medarbejdere, der indgår i det tværfaglige samarbejde.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'tværfagligt samarbejde':

- Andel medarbejdere, der oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde
- Antal møder afholdt med relevante samarbejdspartnere (evt. indenfor seneste måned/kvartal)

	Borgere	Medarbejdere	Kommunale fagsystemer	Kommunale økonomisystemer	Registerdata
1 Andel medarbejdere, der oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde		✓			
2 Antal møder afholdt med relevante samarbejdspartnere (evt. indenfor seneste måned/kvartal)		✓			

3.10 Metodelojalitet

Tidligere evalueringer af Housing First-tilgangen i Danmark har vist, at bostøttemetoderne – CTI, ICM og ACT – har positive virkninger for borgerne. En forudsætning herfor er imidlertid, at man anvender metoderne efter hensigten og er loyal overfor elementerne i metoden – det vil sige med høj metodefidelitet.

Ønsker man med procesindikatorer at belyse, hvorvidt omlægningen eller indsatsen forløber som planlagt og efter hensigten, er metodefidelitet derfor helt oplagt at overveje.

For hver bostøttemetode er der en række elementer eller principper, som er nødvendige at arbejde efter, hvis man ønsker at implementere indsatserne med høj fidelitet. De konkrete informationer til at belyse fidelitet er derfor afhængige af bostøttemetoden.






Disse informationer vil som udgangspunkt skulle indsamles hos de medarbejdere, der forestår bostøtteforløbene, men i nogle tilfælde kan det også være relevant at måle fidelitet ved hjælp af spørgsmål direkte til borgerne. På denne måde er det muligt at belyse, hvorvidt metoden leveres med høj fidelitet i den indsats, borgeren faktisk modtager og oplever.

Uanset valget af bostøttemetode har det stor betydning i næsten al relationsarbejde, at borgeren oplever en gennemgående medarbejder. Derfor er et andet eksempel på en relevant indikator andelen af borgere, der oplever en gennemgående bostøttemedarbejder. For at tilvejebringe denne information, er det nødvendigt at registrere, hvor ofte der sker skift i bostøttemedarbejderen for den enkelte borger. Disse informationer kan eventuelt indsamles via kommunale fagsystemer (i det omfang denne information struktureres heri) eller direkte hos medarbejderne.

Andelen af borgere, der har en gennemgående bostøttemedarbejder, er et eksempel på en indikator, hvor det er nødvendigt med en kvalitativ opfølgning for at vurdere, hvorvidt en udvikling i nøgletallet er at betragte som 'god' (se evt. afsnit 2.2). En gennemgående bostøttemedarbejder anses ofte som en forudsætning for, at relationsarbejdet lykkes. Ud fra dette perspektiv vil et fald i andelen med en gennemgående bostøttemedarbejder være at betragte som et uheldigt udfald. Samtidig kan et skift i bostøttemedarbejdere også være foretaget med henblik på at sikre det bedst mulige match mellem borger og bostøttemedarbejder. Derfor kan det være relevant både at have en hyppig opfølgning på eventuelle skift, men også årsagen hertil.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'metodelojalitet':

- Andel med gennemgående bostøttemedarbejder (eller skift)
- Graden af fidelitet ved anvendelsen af CTI-metoden, ICM-metoden eller ACT-metoden

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel med gennemgående bostøttemedarbejder (eller skift)		✓	✓		
2 Graden af fidelitet ved anvendelsen af CTI-metoden, ICM-metoden eller ACT-metoden	✓	✓			

4 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.

Borgere i hjemløshed er ofte kendetegnet ved at have mange og samtidige komplekse problemstillinger fx misbrugs-, psykiske-, fysiske og økonomiske udfordringer, manglende tilknytning til uddannelse og beskæftigelse, økonomiske problemer samt brudte relationer m.v.

Der er derfor behov for virkningsfulde indsatser på tværs af de kommunale afdelinger og forvaltninger, så borgerne kan støttes ud af deres hjemløshedssituation samt brug for forebyggende indsatser, så det sikres, at flere ikke ender i en hjemløshedssituation.

I forbindelse med projektet er der identificeret 11 parametre, det kan være relevant at arbejde med, når man ønsker at identificere nøgletal, der belyser resultaterne for borgerne på hjemløshedsområdet. Disse 11 parametre fremgår i boksen i højre side.

På de følgende sider behandles disse 11 parametre, herunder hvilke indikatorer det kan være relevante at anvende til at belyse parameteret.

Et opmærksomhedspunkt er, jævnfør de indledende afsnit, at anvendelsen af nøgletal også kan bruges til at blive klogere på, hvilke budgetøkonomiske konsekvenser indsatsen har. Her kan man med fordel anvende Den Socialøkonomiske Investeringsmodel (SØM), og i den forbindelse kan data indsamlet til at belyse nøgletal eventuelt anvendes som input til en SØM-beregning. Det er derfor relevant at overveje, hvorvidt man vil belyse nettokonsekvenser ved brug af SØM, og i så fald hvilke konsekvenser man forventer, når man udvælger nøgletal. Dette gør sig særligt gældende ved udvælgelsen af outcomeindikatorer.

11 parametre indenfor outcomeindikatorer

- Hjemløshed
- Job og uddannelse
- Funktionsniveau
- Trivsel
- Netværk
- Fysisk helbred
- Psykisk helbred
- Misbrug
- Kriminalitet
- Økonomiske problemer
- Progression ift. individuelle indsatsmål

4.1 Hjemløshed

Det primære mål med indsatser til borgere i hjemløshed er, at borgerne opnår en forbedring af livssituationen, som medfører, at de kan fastholde egen bolig efter endt indsats. Det samme gør sig gældende, hvis man arbejder med forebyggende indsatser til borgere i risiko for hjemløshed – her er det primære mål at gøre borgerne i stand til at fastholde egen bolig og undgå at komme ud i hjemløshed.

Derfor er et helt centralt parameter i udvælgelsen af outcomeindikatorer også hjemløshed. Der kan dog identificeres mange relevante outcomeindikatorer under parameteret hjemløshed, og disse indikatorer bidrager hver især med et relevant perspektiv på hjemløshedsområdet. Det er derfor her særligt vigtigt at begrænse sig, jf. det indledende afsnit.

Ser man først generelt på hjemløshedsområdet i kommunen, kan det være relevant løbende at følge med i antallet af borgere i hjemløshed og antallet af borgere i risiko for hjemløshed. For begge indikatorer gør det sig gældende, at det kræver en del præciseringer mv., før man kan begynde at indsamle data. Først og fremmest skal man have en klar definition og forståelse af, hvad det vil sige at være henholdsvis i hjemløshed og i risiko for hjemløshed. Det er helt givet svært at indsamle oplysninger om antal i disse to kategorier, hvis det er uklart, hvordan man fx definerer og afgrænser borgere i risiko for hjemløshed. Derudover risikerer man, at indsatsen viser mindre gode resultater, hvis definitionen og opgørelserne af borgere i risikogruppen er uklare. Derfor bør man indlede arbejdet med en klar målgruppeafgrænsning.

Når man har defineret, hvordan disse målgrupper afgrænses, er det relevant at se på, hvordan man bedst muligt indsamler valide data om antallet heri under hensyntagen til ressourceforbruget. Hvis det skal give mening som indikator, skal data løbende kunne indsamles og opdateres uden det kræver for mange ressourcer. Det er således ikke nødvendigvis en holdbar situation at kopiere tilgangen fra hjemløsetællingen (hvor antallet af borgere i hjemløshed kortlægges i løbet af én uge hver andet år), hvis det fx ikke er muligt at opdatere oftere end årligt eller lignende grundet et stort ressourcetræk. I så fald vil man få meget få datapunkter, hvilket mindsker værdien af nøgletallet til løbende udvikling og styring på området.

Antallet af borgere i hjemløshed og i risiko herfor kan indsamles på flere forskellige måder med forskellige grader af skøn. Det vigtige er, at man vælger den tilgang, der i den pågældende kommune sikrer de mest valide data, det er muligt at indsamle og opdatere indenfor et passende tidsrum, under hensyntagen til de tilgængelige ressourcer.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'hjemløshed':

- Antal borgere i hjemløshed i kommunen
- Antal borgere i risiko for hjemløshed i kommunen
- Andel i risikogruppen, der kommer ud i hjemløshed
- Andel borgere i hjemløshed, der aktuelt er i et bostøtteforløb
- Boligsituation for borgere i bostøtteforløb (herunder overgangsbolig, fast bolig mv.)
- Andel borgere, som 6, 9 og 12 måneder efter afsluttet bostøtteforløb fastholder egen bolig
- Andel forestående udsættelser, der forhindres
- Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode
- Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode for borgere i bostøtteforløb

Når ovenstående er defineret og udviklet, kan det eventuelt være relevant at dokumentere, hvor stor en andel af risikogruppen, der kommer ud i en hjemløshedssituation mellem opfølgningerne. Dette kan være med til at sige noget om graden af tilstrømning til målgruppen af borgere i hjemløshed.

Mens ovenstående er relevant at følge op på for alle borgere i målgruppen i kommunen, kan det også være relevant at sætte særskilt fokus på de bostøtteforløb, man kører i kommunen, og resultaterne heraf.






Her kan det først og fremmest være relevant at følge op på, hvor stor en andel af borgere i hjemløshed, der aktuelt er i et bostøtteforløb (og hvor mange der ikke modtager en indsats). Derudover kan det være relevant at følge op på boligsituationen for borgere i bostøtteforløb, mens det også kan være relevant at følge op på, hvor stor en andel af borgerne, der fastholder egen bolig fx 6, 9 og 12 måneder efter afsluttet bostøtteforløb. Dette kan indikere, hvorvidt man ved hjælp af bostøtteforløbene lykkes med at holde borgerne ude af hjemløshed. Anvender man dette nøgletal, skal man være opmærksom på reglerne vedrørende GDPR og mulighederne for at følge op på borgerne efter endt forløb (evt. indhentelse af samtykke).

Der er ligeledes en række andre indikatorer, der kan bidrage til at belyse, hvorvidt man generelt lykkes med indsatsen på hjemløhedsområdet, samt belyse eventuel tilstrømning til målgruppen. Ser man først på borgere i risiko for hjemløshed kan det fx være relevant at følge op på, hvor mange forestående udsættelser, der forhindres, som et centralt outcomemål. Dette vil kræve et betydeligt samarbejde med boligforeninger, der har overblikket over forestående udsættelser – både i forhold til rent faktisk at forebygge udsættelser, men også med henblik på valide data vedrørende antallet af forestående udsættelser.

For målgruppen af borgere i hjemløshed kan det være relevant løbende at følge med i, hvor mange indskrivningsdøgn der er på §110-boformer i en given periode. Dette kan både bidrage til at belyse, om borgeren lykkes med at fastholde egen bolig, ligesom det kan bidrage til at belyse tilstrømningen til målgruppen. Hvis borgerne, der har modtaget et bostøtteforløb, fx fastholder egen bolig efter endt forløb, men der fortsat ses et konstant antal indskrivningsdøgn på §110-boformer, kan dette indikere, at der løbende kommer nye borgere ud i en hjemløshedssituation, hvormed resultaterne af bostøtteforløbene ikke kan ses på indskrivningsdøgn. Indskrivningsdøgn kan dog fortsat have stor økonomisk interesse for kommunen, hvorfor det er relevant at følge med i.

Antallet af indskrivningsdøgn på §110 for borgere i bostøtteforløb kan ligeledes 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.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Antal borgere i hjemløshed		✓	✓	✓	✓
2 Antal borgere i risiko for hjemløshed		✓	✓	✓	✓
3 Andel i risikogruppen, der kommer ud i hjemløshed			✓	✓	✓
4 Andel borgere i hjemløshed, der aktuelt er i et bostøtteforløb		✓	✓		
5 Boligsituation for borgere i bostøtteforløb (herunder overgangsbolig, fast bolig mv.)	✓	✓	✓		
6 Andel borgere, som 6, 9 og 12 måneder efter afsluttet bostøtteforløb fastholder egen bolig	✓	✓	✓	✓	✓
7 Andel forestående udsættelser, der forhindres		✓	✓		
8 Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode			✓	✓	✓
9 Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode for borgere i bostøtteforløb			✓	✓	✓

4.2 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 arbejdsang 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
- Andel i forskellige kategorier i jobcenterregi (fx jobparat, aktivitetsparat, uddannelsesparat)
- Andel der bliver mere arbejdsparate (fx målt ved hjælp af BIP)

Det kan imidlertid også være interessant at sætte fokus på 'de små skridt på vejen' mod beskæftigelse. Her kan det fx være relevant at se på de anvendte kategoriseringer i jobcenterregi, hvor borgerne kategoriseres efter, hvor tæt de vurderes at være på beskæftigelse.

Der arbejdes med en række forskellige kategorier, som afhænger af ydelsestype (fx jobparat, aktivitetsparat, uddannelsesparat). Disse indikerer, hvorledes jobcenteret løbende har vurderet ydelsesmodtagerens situation i forhold til arbejdsmarkedet. Disse data vil forventeligt også kunne trækkes fra kommunale fagsystemer. Her kan det også være relevant at se på, hvor stor en andel, der rykker mellem forskellige kategorier i forbindelse med en bostøtteindsats.

En anden måde at måle 'de små skridt på vejen' er ved at fokusere på progression, der ikke nødvendigvis kan identificeres i henholdsvis kategoriseringer i jobcenterregi eller forsørgelsesgrundlag. Her kan det være relevant at fokusere på borgernes egne og medarbejdernes vurderinger af, hvorvidt borgerne kommer tættere på arbejdsmarkedet. Her kan man fx lade sig inspirere af arbejdet med BIP (Beskæftigelses Indikator Projektet), der er et progressionsredskab bestående af 11 spørgsmål, der måler arbejdsmarkedsparathed. Det er udviklet i et samarbejde mellem Aarhus Universitet og 10 jobcentre samt en række andre aktører, og redskabet har vist gode resultater i forhold til at forudsige progression ift. jobstatus og forsørgelsesgrundlag. For yderligere information om BIP henvises til bilag.

Et opmærksomhedspunkt er dog, at disse informationer vil skulle indsamles direkte hos borgerne og medarbejderne.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Forsørgelsesgrundlag for personer i hjemløshed			✓	✓	✓
2 Forsørgelsesgrundlag for personer i risiko for hjemløshed			✓	✓	✓
3 Andel i forskellige kategorier i jobcenterregi (fx jobparat, aktivitetsparat, uddannelsesparat)		✓	✓		
4 Andel der bliver mere arbejdsparate (fx målt ved hjælp af BIP)	✓	✓			

4.3 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 et Housing First perspektiv kan borgeren støttes til et øget mestringsniveau via visitation til en af de evidensbaserede bostøtte-metoder.

Det er således vigtigt at følge op på borgerens evne til at mestre dagligdagsfunktioner løbende for at belyse, om borgeren er på vej i den rigtige retning i forhold til at nå indsatsens mere langsigtede mål – herunder fx at støtte borgeren ud fra hjemløshed.

Det kan derfor være relevant løbende at indsamle vurderinger af borgernes evne til at mestre dagligdagsfunktioner. Her man kan eventuelt anvende voksenuddredningsmetoden (VUM) (evt. med






Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'funktionsniveau':

- Andel med nedsat funktionsniveau (fx VUM, evt. i tilpasset form, eller egne redskaber)
- Andel borgere med nedsat dagligdagsfunktion
- Andel borgere, der har tilegnet sig bo-kompetence
- Andel borgere med en stabil livsstil

tilpasset skala eller andre redskaber, der belyser funktionsniveauet). Det vigtige er her, at man vælger et redskab med en svarskala, der er detaljeret nok til, at man kan indfange også mindre bevægelser, som gør det muligt at måle progression. Flere kommuner i projektet overvejer fx en tilpasset version af VUM, hvor der anvendes en 10-punktsskala til vurderingen.

Vurderingerne i VUM foretages som udgangspunkt af de relevante medarbejdere. Det kan imidlertid også være interessant at følge med i, hvorvidt borgerne oplever, at de har nedsat dagligdagsfunktion. Et opmærksomhedspunkt er her, at disse informationer indsamles løbende hos borgerne, hvilket er forholdsvis ressourcekrævende.

Derudover er andelen af borgere, der har tilegnet sig bo-kompetence, samt andelen af borgere, med en stabil livsstil indikatorer, der ligeledes siger noget om borgernes evne til at mestre dagligdagsfunktioner.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel med nedsat funktionsniveau (fx VUM, evt. i tilpasset form, eller egne redskaber)		✓			
2 Andel borgere med nedsat dagligdagsfunktion	✓	✓			
3 Andel borgere, der har tilegnet sig bokompetence		✓			
4 Andel borgere med en stabil livsstil		✓			

4.4 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. WHO-5 måler helt specifikt 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, hvilket kræver mange ressourcer at forestå.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'trivsel':

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

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel i risiko for stress og/eller depression (WHO-5)	✓				

4.5 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.

Dette kan gøres ved hjælp af systematiske vurderinger fra henholdsvis borgere og bostøttemedarbejdere. Et opmærksomhedspunkt er her, at disse vil skulle indsamles og dokumenteres løbende.

Det kan derudover 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 normtal, 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.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'kriminalitet':

- Andel borgere med manglende/svagt socialt netværk
- Andel borgere med moderat eller svær grad af ensomhed (UCLA three item loneliness scale)

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

4.6 Fysisk helbred

Borgere i hjemløshed kan i nogle tilfælde være udfordrede af et dårligt fysisk helbred, hvilket kan udgøre en begrænsning i forhold til at opnå og fastholde en selvstændig tilværelse i egen bolig, give udfordringer med at opsøge og følge behandling, begrænsninger ift. job og uddannelse samt give sundhedsmæssige problematikker relateret til fx usund kost og mangel på motion.

Det kan derfor være relevant at følge med i udviklingen i borgernes udfordringer med deres fysiske helbred. Dette kan som udgangspunkt gøres på to måder – man kan enten fokusere på, hvorvidt borgerne oplever at være begrænsede som følge af deres fysiske helbred, eller man kan fokusere på graden af kontakt med egen læge og sygehusvæsenet. Disse to tilgange har hver sine fordele og ulemper, og de kan evt. kombineres med henblik på at få et fyldestgørende billede af borgernes fysiske helbred og betydningen herfra.






Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'fysisk helbred':

- Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit fysiske helbred
- Grad af kontakt med egen læge og sygehus (ambulante besøg, skadestuebesøg, indlæggelser)

Ser man først på graden af kontakt med egen læge og sygehusvæsenet kan man ved brug af denne indikator få et indblik på borgernes træk på sundhedsvæsenet. Det er imidlertid vigtigt at huske, at dette kan tolkes på flere måder. Den oplagte tolkning vil være, at højere grad af kontakt indikerer mere omfattende udfordringer med sit fysiske helbred. Når man arbejder med borgere i udsatte positioner ses dog ofte en anden tendens – nemlig at borgerne får øget kontakt til sundhedsvæsenet i takt med, at de får det bedre. Når borgerne fx får en bolig, en bostøtteindsats og i forlængelse heraf højere trivsel mv., vil nogle således få overskuddet til at kontakte egen læge og dermed få højere grad af kontakt til sundhedsvæsenet. Dette er endnu et eksempel, hvor et nøgletal (som jf. indledningen er noget kvantificerbart) skal følges op med en kvalitativ tolkning, når man anvender nøgletallet til styring på området.

Derudover er det vigtigt at holde sig for øje, at man kan have omfattende grad af kontakt til sundhedsvæsenet, uden at man selv oplever sig særligt begrænset som følge af sit fysiske helbred. Omvendt kan det være en stor hindring for borgerne, hvis de føler sig begrænsede som følge af deres fysiske helbred, uanset graden af kontakt til sundhedsvæsenet.

Hvis fysisk helbred vurderes at være vigtigt for den indsats, man arbejder med, kan det derfor være relevant at belyse begge perspektiver.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit fysiske helbred	✓	✓			
2 Grad af kontakt med egen læge og sygehus (ambulante besøg, skadestuebesøg, indlæggelser)			✓	✓	✓

4.7 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.

Her er der dog også en anden indikator, som kan være relevant – nemlig andelen med evt. anden kontakt til socialpsykiatrien. Dette kan være relevant, eftersom indsatser i socialpsykiatrien ofte vil være oplagte til målgruppen, men også for at identificere eventuelle snitflader til relevante samarbejdspartnere.

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
- Andel borgere med ambulante besøg og/eller indlæggelser på psykiatriske afdelinger
- Andel med evt. anden kontakt til socialpsykiatrien

	 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	✓	✓			✓
3 Andel borgere med ambulante besøg og/eller indlæggelser på psykiatriske afdelinger			✓	✓	✓
4 Andel med kontakt til socialpsykiatrien		✓	✓	✓	

4.8 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.

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. Derfor kan det være relevant løbende at følge med i, hvordan borgernes misbrug og belastningsprofil udvikler sig. Dette kan fx gøres ved hjælp af ASI (Addiction Severity Index), der er designet til at belyse problemer og forhold i borgers liv, der fungerer som medvirkende årsager til borgerens misbrug. Man kan også anvende UngMap og VoksenMap, som er udviklet til at afdække problemer og ressourcer hos henholdsvis unge og voksne med stofmisbrug, eller lignende redskaber til at kortlægge borgernes misbrugsproblematikker. Disse oplysninger indsamles som udgangspunkt direkte hos borgeren af en misbrugsbehandler. 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.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'misbrug':

- Andel borgere i hjemløshed, der modtager rusmiddelbehandling
- Borgernes misbrug og belastningsprofil (evt. målt ved hjælp af ASI, UngMap, VoksenMap eller lignende)
- Andel borgere i hjemløshed, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af et forbrug af rusmidler

	Borgere	Medarbejdere	Kommunale fagsystemer	Kommunale økonomisystemer	Registerdata
1 Andel borgere i hjemløshed, der modtager rusmiddelbehandling		✓	✓	✓	✓
2 Borgernes misbrug og belastningsgrad (evt. målt vha. ASI, UngMap, VoksenMap el.lign.) blandt borgere i hjemløshed	✓	✓			
3 Andel borgere i hjemløshed, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af forbrug af rusmidler	✓				

4.9 Kriminalitet

Kriminalitet og hvorvidt målgruppen af borgere i hjemløshed eller i risiko for hjemløshed har kriminel adfærd er endnu et relevant parameter at se på indenfor outcomeindikatorer.

Ligesom ved misbrug kan oplysninger vedrørende kriminel adfærd være svære at indhente. For de borgere, der har anmeldelser, sigtelser eller kriminalretlige afgørelser, vil det være muligt at hente disse informationer i registerdata, men der vil sandsynligvis også være nogen grad af kriminel adfærd, der ikke fører dertil og derfor ikke er at finde i registre. Hvis dette skal afdækkes, kan det være relevant at indsamle oplysninger herom direkte hos borgeren eller hos bostøttemedarbejderen.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'kriminalitet':

- Andel borgere med kriminel adfærd
- Andel borgere i hjemløshed med kriminalretlige anmeldelser, sigtelser og afgørelser

	Borgere	Medarbejdere	Kommunale fagsystemer	Kommunale økonomisystemer	Registerdata
1 Andel borgere med kriminel adfærd	✓	✓			
2 Andel borgere i hjemløshed med kriminalretlige anmeldelser, sigtelser og afgørelser					✓

4.10 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.

Dette er imidlertid en stor begrænsning i forhold til fastholdelse af egen bolig på sigt, hvilket er et vigtigt outcomemål på hjemløshedsområdet. Derfor kan det være relevant løbende at følge op på, hvorvidt borgerne vurderes at have økonomiske

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'økonomiske problemer':

- Andel borgere, der vurderes at have økonomiske problemer, der gør det vanskeligt for dem at betale husleje mv.
- Andel borgere under administration
- Andel borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde

problemer i en sådan grad, at de har svært ved at betale husleje, optage lån mv. Informationer herom vil som udgangspunkt skulle vurderes og registreres af medarbejderne, og for at få sammenlignelige data, er det vigtigt, at der på tværs af medarbejderne er en fælles forståelse af, hvornår økonomiske problemer er af en sådan karakter, at det gør det vanskeligt for borgerne at betale husleje. Det kan desuden være relevant at anvende (eller evt. supplere ovenstående) med en indikator, der omhandler andelen af borgere i hjemløshed eller risiko for hjemløshed, der er under administrationsaftale, da dette indikerer borgernes kompetencer i forhold til at styre egen økonomi. Derudover kan det være relevant at se på andelen af borgere, der kan overskue og forvalte deres økonomi på en hensigtsmæssig måde.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere, der vurderes at have økonomiske problemer, der gør det vanskeligt for dem at betale husleje mv.		✓			
2 Andel borgere under administrationsaftale	✓	✓	✓		
3 Andel borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde		✓			

4.11 Progression i forhold til individuelle indsatsmål

De forudgående 10 parametre omhandler parametre, som man typisk vil finde relevante at måle resultater på, når man arbejder med hjemløshedsområdet. Der er imidlertid tale om mål, der er ens på tværs af borgere i hjemløshed, og det kan derfor være svært at tage højde for, at årsagerne til hjemløshed ofte er meget forskellige, og målgruppen af borgere i hjemløshed derfor har vidt forskellige problematikker – og dermed også meget forskellige mål med indsatsen. Hvor det for nogle borgere fx er meget relevant at måle på misbrug, psykiske problemer, kriminalitet mv., som ofte er relevante problematikker hos borgere i langvarig hjemløshed, vil det for andre grupper være helt andre parametre, det er relevant at måle på.

En måde at tage højde for forskellene i gruppen af borgere i hjemløshed, er ved at fokusere på progression i forhold til individuelt opsatte indsatsmål. En indikator kan i den forbindelse være andelen, der opnår progression i forhold til deres individuelle indsatsmål.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'progression i forhold til individuelle indsatsmål':

- Andel borgere med progression ift. individuelle indsatsmål

En udfordring er dog, at for at det kan anvendes som nøgletal, skal det kunne kvantificeres på tværs af de forskellige typer indsatsmål. Der skal således kunne anvendes en ensartet skala, hvorpå eventuel progression måles på tværs af borgernes forskelligartede indsatsmål. Derudover skal oplysningerne registreres, trækkes og sammenholdes på tværs af forskellige borgersager, og her er et opmærksomhedspunkt, hvorvidt det er muligt at dokumentere dette systematisk, så det ikke vil kræve manuelt opslag i enkeltsager ved hver opfølgning.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Andel borgere med progression i forhold til individuelle indsatsmål		✓	✓		

5 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.

I forbindelse med projektet er der identificeret seks parametre, som det kan være relevant at arbejde med, når man ønsker at identificere nøgletal, der belyser ressourceforbruget på hjemløshedsområdet. Disse seks parametre fremgår i boksen i højre side.

Et vigtigt opmærksomhedspunkt er i den forbindelse, at borgere i hjemløshed eller i risiko for hjemløshed kan modtage indsatser efter en række forskellige lovgivninger. Der er derfor også mange forskellige lovgivninger i spil, når man arbejder med nøgletal vedrørende denne målgruppe og skal identificere relevante omkostninger til målgruppen. Det kan fx dreje sig om lov om social service (SEL), lov om aktiv socialpolitik (LAS), lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), boligstøtteleven og sundhedsloven.

Vi har i det følgende beskrevet fire parametre, der omhandler omkostningerne til borgerne i målgruppen. Disse er henholdsvis samlede omkostninger, omkostninger til sociale indsatser/ydelser, omkostninger til beskæftigelsesindsatser/-ydelser og omkostninger til kommunale sundhedsindsatser. Hvis man ønsker at arbejde med nogle af disse, er det vigtigt, at man klart definerer, hvad man forstår som relevante omkostninger at følge op på under fx omkostninger til sociale indsatser/ydelser. Dette kan afhænge af, hvilken præcis målgruppe, man ønsker at arbejde med. Vi anvender i det følgende en række eksempler (SEL, LAS, LAB mv.), som ikke er udtømmende, og det skal således ses som inspiration til, hvad der kan være relevant at arbejde med.

På de følgende sider behandles de seks parametre, herunder hvilke indikatorer det kan være relevant at anvende til at belyse parameteret.

Når man udvælger økonomiindikatorer er det ligeledes (som ved 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.

5.1 Samlede omkostninger

Når man skal styre og prioritere på et område, er det oplagt at se på de samlede omkostninger til borgere i målgruppen. Når man har identificeret målgruppen – fx borgere i hjemløshed – vil det således være relevant at belyse, hvor mange ressourcer der samlet set bruges på disse borgere i kommunen. Med samlede omkostninger menes på tværs af forvaltningsområder. Ofte vil borgere i hjemløshed nemlig modtage indsatser flere steder i kommunen – fx indsatser efter SEL, LAB, LAS eller kommunale sundhedsindsatser.

6 parametre indenfor økonomiindikatorer

- Samlede omkostninger
- Omkostninger til sociale indsatser/ydelser
- Omkostninger til beskæftigelsesindsatser/-ydelser
- Omkostninger til kommunale sundhedsindsatser
- Tidsforbrug for medarbejdere
- Ophold på § 110-boformer

Ønsker man at belyse omkostningerne forbundet med indsatser til disse borgere (og evt. progression i forhold til dette), er det således relevant at se på kommunens samlede omkostninger.

I den forbindelse er der flere forhold, som er relevante at indsamle oplysninger om, før det er muligt at identificere indikatorer, man kan anvende til styring.

Først og fremmest er det vigtigt at have et overblik over, hvor mange omkostninger kommunen samlet set *budgetterer* med til borgere i hjemløshed (eller risiko for hjemløshed).

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'samlede omkostninger':

- Samlede budgetterede kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)
- Samlede afvendte kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)
- Andel af de samlede budgetterede omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er anvendt

Budgetterede omkostninger er imidlertid ikke specielt interessant som nøgletal i sig selv. Det bliver først særlig styringsrelevant, når det kobles med de samlede *anvendte* omkostninger til borgere i hjemløshed. Når man således har andelen af de samlede budgetterede omkostninger til borgere i hjemløshed, der er anvendt på et givent tidspunkt, har man mulighed for løbende at vurdere, hvorvidt forbruget er realistisk i forhold til det planlagte, eller om der er behov for justeringer i indsatsens omfang eller lignende. Her er det dog vigtigt at holde sig for øje, at nogle elementer er faste i de evidensbaserede bostøttemetoder.






Ovenstående kan eventuelt sammenholdes med tilsvarende for de forudgående år, med henblik på løbende at vurdere, om man har realiseret en større andel af omkostningerne, end man havde på samme tidspunkt året forinden.

Selvom det vil være ideelt at have både budgetterede og realiserede omkostninger til borgere i hjemløshed på tværs af forvaltningsområder, er et opmærksomhedspunkt dog, at det er svært at tilvejebringe og vedligeholde datagrundlaget hertil. Det skyldes både, at det vil kræve, at medarbejdere i andre forvaltninger løbende melder ind, hvor meget de har budgetteret med til en given borgergruppe, samt hvor meget de har anvendt.

Dette besværliggøres yderligere af, at der kan være variation i, hvorvidt områderne anvender rammestyring eller har individuelle disponeringsregnskaber. I tilfælde hvor områder anvender rammestyring (hvor omkostninger ikke kan henføres til et specifikt CPR-nummer), vil der være tale om et skøn, som andre forvaltninger eventuelt skal foretage forholdsvis ofte (alternativt en fast takst eller gennemsnitspris). Hvis der anvendes individuelle disponeringssystemer, hvor kommunen på forhånd estimerer forestående omkostninger til hver enkelt borger, og dernæst opgør anvendte omkostninger på hver enkelt borger, vil der ligeledes skulle foretages træk af disse tal løbende.

Derudover er et opmærksomhedspunkt, at ovenstående vil kræve, at en liste over borgere i hjemløshed trækkes og sendes til andre forvaltninger, med henblik på at indsamle budgetterede og realiserede omkostninger for netop disse borgere. Her er GDPR et særligt opmærksomhedspunkt, og i det omfang, man ønsker at se på hele kommunens omkostninger til borgere i hjemløshed, anbefales det, at man drøfter muligheder og begrænsninger i forhold til datadeling med sin lokale DPO.

De samlede omkostninger vil, jf. nedenstående figur, som udgangspunkt være at finde i kommunale økonomisystemer.

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Samlede budgetterede kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
2 Samlede realiserede kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
3 Andel af de samlede budgetterede omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	

5.2 Omkostninger til sociale indsatser/ydelser






Ovenstående kan være meget ambitiøst at gennemføre, når der er tale om tal, der skal trækkes løbende på tværs af forskellige forvaltningsområder. En anden tilgang er at anvende tilsvarende indikatorer, men hvor det er begrænset til fx budgetterede og realiserede omkostninger efter den relevante lovgivning på socialområdet. Forventningen er, at man her vil identificere en stor andel af de samlede omkostninger til borgere i hjemløshed og i risiko herfor.

Ved opgørelsen heraf gælder samme opmærksomhedspunkter, som er beskrevet ovenfor. Ved blot at se på indsatser givet efter et lovområde, mindsker man dog risikoen for, at der både er rammestyring og individuelle disponeringer i spil, ligesom opmærksomhedspunkter vedrørende datadeling på tværs af forvaltninger er mindre præsentable.

Det er forsat samme indikator, der samlet set er relevant – nemlig andelen af de budgetterede omkostninger efter den relevante lovgivning på socialområdet til borgere i hjemløshed (og i risiko herfor), der er realiseret på et givent tidspunkt. Disse omkostninger vil som udgangspunkt skulle hentes i kommunale økonomisystemer.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'omkostninger til sociale indsatser/ydelser':

- Budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)
- Realiserede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)
- Andel af de budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
2 Realiserede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
3 Andel af de budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	

5.3 Omkostninger til beskæftigelsesindsatser/-ydelser






Som udgangspunkt er det blot cirka 12 procent af borgere i hjemløshed, der er i beskæftigelse. Det betyder også, at målgruppen i høj grad vil være i kontakt med jobcenteret og modtage forskellige indsatser og ydelser efter lov om aktiv socialpolitik (LAS) og lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Derfor kan det ligeledes være relevant at følge op på de budgetterede og realiserede omkostninger på dette område. Det vil særligt være relevant, hvis man fx arbejder med en delmålgruppe af borgere i hjemløshed, som i høj grad forventes at være på uddannelseshjælp, kontanthjælp eller lignende.

Her gør de samme overvejelser sig gældende i forhold til indhentelse af data, som er beskrevet i afsnit 5,1 og 5.2.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'omkostninger til beskæftigelsesindsatser/-ydelser':

- Budgetterede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)
- Realiserede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)
- Andel af de budgetterede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Budgetterede omkostninger efter LAB og KAS til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
2 Realiserede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
3 Andel af de budgetterede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	

5.4 Omkostninger til kommunale sundhedsindsatser






Borgere i hjemløshed vil også ofte modtage forskellige kommunale sundhedsindsatser. Her vil det være samme indikator, der som udgangspunkt er interessant – det vil sige andelen af de budgetterede omkostninger, der på et givent tidspunkt er anvendt.

I forbindelse med indsamlingen og anvendelsen heraf vil der ligeledes være samme opmærksomhedspunkter, som beskrevet under de forudgående afsnit. Der henvises dertil for yderligere beskrivelse heraf.

Disse data vil som udgangspunkt være at finde i diverse kommunale økonomisystemer, og i det omfang der er tale om individuelle disponeringer, vil det være muligt at trække for en given gruppe af borgere.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'omkostninger til kommunale sundhedsindsatser':

- Budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)
- Realiserede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)
- Andel af de budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
2 Realiserede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
3 Andel af de budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	

5.5 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.

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 rigtig godt nøgletal til at belyse økonomien. Dette vil være særligt relevant i tilfælde, hvor man ikke foretager individuelle disponeringer (estimerer forventede omkostninger for den enkelte borger ved planlægningen af forløbet og dernæst opgør realiserede omkostninger på hver enkelt borger), hvorved det er sværere at indsamle og anvende valide omkostningsdata til at styre efter. Her vil individuelle tidsdisponeringer – estimering af forventet tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb sammenholdt med realiseret tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb – bidrage med viden om, hvorvidt man både for enkelte forløb og hele sin sagsstamme holder sig indenfor den givne eller estimerede ramme.

Som udgangspunkt vurderes det ofte at være relevant både at anvende realiserede omkostninger (ved brug af individuelle disponeringer) og foretage tidsregistreringer for medarbejderne. Dermed fås et fyldestgørende billede af ressourceforbruget på hjemløhedsområdet.

Det skal dog bemærkes, at det vil kræve ressourcer for både ledelse og bostøttemedarbejderne løbende at indsamle og følge det budgetterede og realiserede tidsforbrug.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'tidsforbrug for medarbejdere':

- Forventet tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb (fx CTI, ICM, ACT)
- Realiseret tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb
- Andel af det forventede tidsforbrug, der er realiseret

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Forventet tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb (fx CTI, ICM, ACT)		✓			
2 Realiseret tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb		✓			
3 Andel af det forventede tidsforbrug, der er realiseret		✓			

5.6 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 forpligtigelsen 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 kommunens samlede antal borgere på § 110-boformer og den gennemsnitlige længde på ophold. Derudover kan det være relevant at følge med i det gennemsnitlige antal dage, fra borgeren tager ophold på § 110-boform til kommunen retter henvendelse til borgeren, med henblik på at belyse, hvor hurtigt kommunen formår at reagere på et ophold. Derudover kan det være relevant 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':

- Kommunens antal borgere på § 110-boformer
- Længden på ophold
- Antal dage fra borgeren tager ophold på § 110-boform til kommunen retter henvendelse til borgeren
- Samlede udgifter til § 110-boformsophold

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
1 Kommunens antal borgere på §110-boformer			✓	✓	
2 Længde på ophold			✓	✓	
3 Antal dage fra borgeren tager ophold på § 110-boform til kommunen retter henvendelse til borgeren		✓	✓		
4 Samlede udgifter til §110-boformsophold				✓	

6 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.

I forbindelse med projektet er der identificeret tre parametre, som det kan være relevant at arbejde med, når man ønsker at identificere nøgletal, der belyser status og udvikling på hjemløshedsområdet. Disse fremgår i boksen i højre side. På de følgende sider behandles disse tre parametre, herunder hvilke indikatorer det kan være relevant at anvende til at belyse parameteret.

3 parametre indenfor strukturindikatorer

- Betalbare boliger
- Almene boliger og brugen af anvisningsretten
- Udsættelser fra almene boliger

6.1 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.






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.

Det kan ligeledes være relevant løbende at have overblik over, hvor mange midlertidige boliger (nødboliger, akutboliger eller lignende) man har til rådighed, samt hvad den eventuelle ventetid er på disse boliger. Ventetiden herpå har fx betydning for kommunens muligheder for at stabilisere en akut situation. Disse informationer vil som udgangspunkt ligge i kommunale fag- og økonomisystemer.

Eksempler på relevante indikatorer indenfor 'betalbare boliger':

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

Oplysninger vedrørende antallet af betalbare boliger kan som udgangspunkt synes at være forholdsvist statistisk. 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)			✓	✓	✓
3 Antal ledige nødboliger/akutboliger			✓	✓	✓
4 Gennemsnitlig ventetid på nødboliger/akutboliger			✓	✓	✓

6.2 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. For løbende at monitorere, hvorvidt brugen af anvisningsretten fungerer og bidrager til at afhjælpe hjemløseproblematikken, kan det være relevant at indsamle oplysninger om antallet af boliger, der henholdsvis udbydes og anvises ved hjælp af anvisningsretten, samt graden af 'tomgangsbetaling', hvor kommunen betaler for en bolig med anvisningsret, der endnu ikke er blevet anvist.

Derudover kan det 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.

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

- Antal boliger besat via anvisningsretten
- Antal boliger med anvisningsret, der er ledige (tomgangsbetaling)
- Ventetid på anvisning til almene boliger

	 Borge re	 Me darbejdere	 Komm unale fagsys temer	 Komm unale øk onomisystemer	 Registe rdata
1 Antal boliger besat via anvisningsretten			✓	✓	
2 Antal boliger med anvisningsret, der er ledige (tomgangsbetaling)			✓	✓	
3 Ventetid på anvisning til almene boliger			✓	✓	

7 Bilag

7.1 Oversigt over indikatorer i nøgletalskataloget






Nedenfor fremgår en skematisk oversigt over indikatorer og relevante datakilder, der er nævnt i løbet af nøgletalskataloget. Der er udarbejdet et skema til henholdsvis:






- 1) Procesindikatorer
- 2) Outcomeindikatorer
- 3) Økonomiindikatorer
- 4) Strukturindikatorer.






7.1.1 Oversigt over relevante procesindikatorer

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Andel forløb, hvor der er foretaget systematisk sagsoplysning og udredning af borgeren forud for opstarten af forløbet		✓	✓		
Andel sager, hvor der er truffet en afgørelse om tildeling af indsats		✓	✓		
Andel medarbejdere, der oplever en klar og tydelig visitationspraksis		✓			
Andel af de visiterede borgere, der passer til målgruppebeskrivelsen for indsatsen		✓	✓		
Andel forløb, hvor der er udarbejdet en handleplan, jf. lov om social service			✓		
Andel borgere i hjemløshed, der modtager forskellige bostøtteindsatser (fx CTI, ICM, ACT)			✓		
Andel borgere i risiko for hjemløshed, der modtager forskellige forebyggende indsatser			✓		
Andel der oplever at blive hørt og forstået i samarbejdet med bostøttemedarbejderen	✓				
Andel forløb, der er afbrudt før afslutning (evt. opdelt i afbrudt af borgeren og af kommunen)		✓	✓		
Gennemsnitligt antal møder med borgeren pr. uge		✓			
Andel af den samlede tid brugt på borgeren, der er ATA-tid		✓			
Graden af oplevet ledelsesopbakning		✓			
Andel medarbejdere, der har modtaget relevant kompetenceopbygning		✓			
Andel medarbejdere, der oplever at modtage regelmæssig supervision		✓			
Andel medarbejdere, der oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde		✓			
Antal møder afholdt med relevante samarbejdspartnere (evt. indenfor seneste måned/kvartal)		✓			
Andel borgere tilknyttet andre indsatser udover bostøtteforløbet		✓	✓		
Andel med gennemgående bostøttemedarbejder (eller skift)		✓	✓		
Graden af fidelitet ved anvendelsen af CTI-metoden, ICM-metoden eller ACT-metoden	✓	✓			

7.1.2 Oversigt over relevante outcomeindikatorer

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Antal borgere i hjemløshed		✓	✓	✓	✓
Antal borgere i risiko for hjemløshed		✓	✓	✓	✓
Andel i risikogruppen, der kommer ud i hjemløshed			✓	✓	✓
Andel borgere i hjemløshed, der aktuelt er i et bostøtteforløb		✓	✓		
Boligsituation for borgere i bostøtteforløb (herunder overgangsbolig, fast bolig mv.)	✓	✓	✓		
Andel borgere, som 6, 9 og 12 måneder efter afsluttet bostøtteforløb fastholder egen bolig	✓	✓	✓	✓	✓
Andel forestående udsættelser, der forhindres		✓	✓		
Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode			✓	✓	✓
Samlet antal indskrivningsdøgn på §110-boformer i en given periode for borgere i bostøtteforløb			✓	✓	✓
Forsørgelsesgrundlag for personer i hjemløshed			✓	✓	✓
Forsørgelsesgrundlag for personer i risiko for hjemløshed			✓	✓	✓
Andel i forskellige kategorier i jobcenterregi (fx jobparat, aktivitetsparat, uddannelsesparat)		✓	✓		
Andel der bliver mere arbejdsparate (fx malt ved hjælp af BIP)	✓	✓			
Andel med nedsat funktionsniveau (fx VUM, evt. i tilpasset form, eller egne redskaber)		✓			
Andel borgere med nedsat dagligdagsfunktion	✓	✓			





	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Andel i risiko for stress og/eller depression (WHO-5)	✓				
Andel borgere med manglende/svagt socialt netværk	✓	✓			
Andel borgere med moderat eller svær grad af ensomhed (UCLA three item loneliness scale)	✓				
Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit fysiske helbred	✓	✓			
Grad af kontakt med egen læge og sygehus (ambulante besøg, skadestuebesøg, indlæggelser)			✓	✓	✓
Andel borgere, der oplever sig begrænset som følge af sit psykiske helbred	✓	✓			
Andel borgere i hjemløshed med psykiatriske diagnoser	✓	✓			✓
Andel borgere med ambulante besøg og/eller indlæggelser på psykiatriske afdelinger			✓	✓	✓
Andel med kontakt til socialpsykiatrien		✓	✓	✓	
Andel borgere i hjemløshed, der modtager rusmiddelbehandling		✓	✓	✓	✓
Borgernes misbrug og belastningsgrad (evt. målt vha. ASI, UngMap, VoksenMap el. lign.) blandt borgere i hjemløshed	✓	✓			
Andel borgere i hjemløshed, som føler sig begrænset i sin hverdag som følge af forbrug af rusmidler	✓				
Andel borgere med kriminel adfærd	✓	✓			
Andel borgere i hjemløshed med kriminalretlige anmeldelser, sigtelser og afgørelser					✓
Andel borgere, der vurderes at have økonomiske problemer, der gør det vanskeligt for dem at betale husleje mv.		✓			
Andel borgere under administrationsaftale	✓	✓	✓		
Andel borgere med progression i forhold til individuelle indsatsmål		✓	✓		

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Andel i risiko for stress og/eller depression (WHO-5)		✓			
Andel borgere med en stabil livsstil		✓			
Andel borgere, der kan overskue og forvalte sin økonomi på en hensigtsmæssig måde		✓			

7.1.3 Oversigt over relevante økonomiindikatorer

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Samlede budgetterede kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
Samlede realiserede kommunale omkostninger til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
Andel af de samlede budgetterede omkostninger til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	
Budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
Realiserede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
Andel af de budgetterede omkostninger efter SEL til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	
Budgetterede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
Realiserede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
Andel af de budgetterede omkostninger efter LAB og LAS til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	
Budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko for hjemløshed)				✓	
Realiserede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og i risiko for hjemløshed)				✓	
Andel af de budgetterede omkostninger til indsatser indenfor kommunal sundhed til borgere i hjemløshed (og risiko herfor), der er realiseret.				✓	
Forventet tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb (fx CTI, ICM, ACT)		✓			
Realiseret tidsforbrug på borgere i bostøtteforløb		✓			
Andel af det forventede tidsforbrug, der er realiseret		✓			
Kommunens antal borgere på §110-boformer			✓	✓	
Længde på ophold			✓	✓	
Antal dage fra borgeren tager ophold på § 110-boform til kommunen retter henvendelse til borgeren		✓	✓		
Samlede udgifter til §110-boformsophold				✓	

7.1.4 Oversigt over relevante strukturindikatorer

	 Borgere	 Medarbejdere	 Kommunale fagsystemer	 Kommunale økonomisystemer	 Registerdata
Antal ledige, billige boliger i kommunen (og evt. ungdomsboliger)			✓	✓	✓
Gennemsnitlig ventetid på billige boliger (evt. ungdomsboliger)			✓	✓	✓
Antal ledige nødboliger/akutboliger			✓	✓	✓
Gennemsnitlig ventetid på nødboliger/akutboliger			✓	✓	✓
Antal boliger besat via anvisningsretten			✓	✓	
Antal boliger med anvisningsret, der er ledige (tomgangsbetaling)			✓	✓	
Ventetid på anvisning til almene boliger			✓	✓	

7.2 WHO-5 – trivselsmål

Nedenfor fremgår de fem spørgsmål, der indgår i WHO-5, som belyser risikoen for stress og/eller depression, og som ofte anvendes som et generelt trivselsmål.

For yderligere beskrivelse af redskabet, herunder tolkning af resultater, henvises til Sundhedsstyrelsens beskrivelse.¹



Trivselsindekset WHO-5

Sæt venligst, ved hvert af de 5 udsagn, et kryds i det felt der kommer tættest på, hvordan du har følt dig i de seneste to uger. Bemærk at et højere tal står for bedre trivsel.

Eksempel: Hvis du har følt dig glad og i godt humør i lidt mere end halvdelen af tiden i de sidste to uger, så sæt krydset i feltet med 3-tallet i øverste højre hjørne.

I de sidste 2 uger ...	Hele tiden	Det meste af tiden	Lidt mere end halvdelen af tiden	Lidt mindre end halvdelen af tiden	Lidt af tiden	På intet tidspunkt
1 .. har jeg været glad og i godt humør	5	4	3	2	1	0
2 .. har jeg følt mig rolig og afslappet	5	4	3	2	1	0
3 .. har jeg følt mig aktiv og energisk	5	4	3	2	1	0
4 .. er jeg vågnet frisk og udhvilet	5	4	3	2	1	0
5 .. har min dagligdag været fyldt med ting der interesserer mig	5	4	3	2	1	0

¹ <https://www.regionsjaelland.dk/Kampagner/broen-til-bedre-sundhed/Materialer/PublishingImages/WHO5%20skema.pdf>

7.3 *UCLA Three Item Loneliness Scale*

Der findes mange metoder til at måle graden af ensomhed. UCLA Loneliness Scale er et internationalt valideret redskab til måling af ensomhed, som ved hjælp af 20 spørgsmål måler graden af selvrapporeret ensomhed blandt voksne og ældre. Der er udviklet en forkortet udgave af dette redskab, 'the Three-Item Loneliness Scale' (T-ILS), som indeholder tre spørgsmål til at belyse ensomhed i befolkningsundersøgelser. Disse spørgsmål anvendes i flere undersøgelser af ensomhed blandt befolkningen i Danmark – fx de regionale sundhedsprofiler.²

T-ILS består af følgende spørgsmål:

1. Hvor ofte føler du, at du savner nogen at være sammen med?
2. Hvor ofte føler du dig udenfor?
3. Hvor ofte føler du dig isoleret fra andre?

Ved alle tre spørgsmål anvendes tre svarkategorier – henholdsvis 1) Sjældent, 2) En gang imellem og 3) Ofte.

² http://www.dankselskabforfolkesundhed.dk/media/DSFF-GPS_ensomhed_final.pdf