



MPHASIS

Αμοιβαία Πρόοδος στο θέμα των Αστέγων μέσω της Προώθησης και της Ενίσχυσης των Συστημάτων Πληροφοριών

Με τη χρηματοδότηση της ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ, Γενική Διεύθυνση Εργασίας, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ίσων Ευκαιριών

Πώς θα βελτιωθεί η Βάση Πληροφοριών στο φαινόμενο των αστέγων σε Περιφερειακό, Εθνικό και Ευρωπαϊκό Επίπεδο

Έγγραφο Εργασίας – Οδηγός για Εθνικά Σεμινάρια

Μάιος 2008



Η έρευνα και η δράση του προγράμματος MPHASIS χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή – Γενική Διεύθυνση Εργασίας, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ίσων Ευκαιριών, υπό το πρόγραμμα για την απασχόληση και την κοινωνική αλληλεγγύη γνωστό ως PROGRESS (VS/2007/0617 SI2.483181).

Κύριος Ανάδοχος:
Πόλη και Περιφερειακή Χωροταξία
Πανεπιστήμιο Dundee
Nethergate
Dundee, DD1 4HN
Σκωτία, Ηνωμένο Βασίλειο

Στοιχεία επικοινωνίας:

Bill Edgar: w.m.edgar@dundee.ac.uk
Barbara Illsley: b.m.illsley@dundee.ac.uk
Volker Busch-Geertsema: vbg@giss-ev.de
Matt Harrison: matt.harrison@ris.org.uk
Peter Watson: peter.watson@ris.org.uk

Τα περιεχόμενα αυτής της αναφοράς δεν εκφράζουν απαραίτητα την άποψη ή τη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Γενική Διεύθυνση Εργασίας, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ίσων Ευκαιριών.



European Commission

Πίνακας Περιεχομένων

Σκοπός αυτού του εγγράφου	Error! Bookmark not defined.
1 Έλλειψη στέγης και Αποκλεισμός από την κατοικία	7
1.1 Το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Πλαίσιο	7
1.2 Ορισμός του Φαινομένου των Αστέγων	8
2 Στρατηγικές Ελέγχου Πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων	12
2.1 Θέματα Διακυβέρνησης	12
2.2 Πολιτικές Βασισμένες σε Στοιχεία – Αναπτύσσοντας ένα Σύστημα Ελέγχου Πληροφοριών του φαινομένου των αστέγων.....	13
3 Στοιχεία Φορέων Παροχής Υπηρεσιών.....	15
3.1 Βάσεις Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών	15
3.1.1 Υπάρχουσες Βάσεις Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών	15
3.1.2 Οδηγίες για τη Δημιουργία Βάσης Δεδομένων Φορέα Παροχής Υπηρεσιών	16
3.1.3 Συμπέρασμα	19
3.2 Μητρώα πελατών και Συστήματα καταγραφής Δεδομένων	19
3.2.1 Εισαγωγή.....	19
3.2.2 Φορείς Παροχής Υπηρεσιών και Συλλογή Δεδομένων	19
3.2.3 Συστήματα Εγγραφής Πελατών	20
3.2.4 Επισκόπηση των συστημάτων που αναθεωρούνται.....	20
3.2.5 Εφαρμογή	23
4. Δεδομένα από Μητρώα Πληθυσμού, Απογραφές, Έρευνες και Άλλες Υπηρεσίες	27
4.1 Άστεγος Πληθυσμός.....	27
4.1.1 Ιδρύματα Υγείας	27
4.1.2 Σωφρονιστικά Ιδρύματα.....	27
4.2 Απογραφή και άλλες Έρευνες	28
5 Ζητήματα Εναρμόνισης	30
5.1 Άξονες Μεταβλητών	30
5.2 Εναρμονισμένοι Ορισμοί	33

6 Ζητήματα Εφαρμογής	34
6.1 Αναπτύσσοντας μια Στρατηγική Ελέγχου Πληροφοριών για τους άστεγους	34
6.2 Διαχείριση Συλλογής Δεδομένων	35
6.3 Εμπόδια	36
7. Αναφορές	38

Σκοπός αυτού του εγγράφου

Αυτό το έγγραφο παρέχει μία σύνθεση ορισμένων από τις ιδέες που περιέχονται στην έρευνα, η οποία χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Μέτρησης του Φαινομένου των Αστέγων (Edgar et al, 2007). Σκοπός αυτού του εγγράφου είναι να παρέχει μία βάση για τις συζητήσεις, τις οποίες ευελπιστούμε ότι θα έχουν οι φορείς πριν και μετά το σεμινάριο της MPHASIS το οποίο θα λάβει χώρα σε κάθε μία από τις 20 χώρες-εταίροι κατά τη διάρκεια αυτού του προγράμματος.

Η Έκθεση Μέτρησης του Φαινομένου των Αστέγων έκανε έναν αριθμό συστάσεων για τη βελτίωση των ικανοτήτων των εθνικών αρχών να συλλέγουν πληροφορίες για την έλλειψη στέγης, οι οποίες προσδιόρισαν δράσεις που απαιτούνταν σε εθνικό επίπεδο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Αυτές συνοψίζονται παρακάτω και αναμένεται ότι τα εθνικά σεμινάρια θα είναι ένα σημαντικό βήμα για την εφαρμογή τους σε πολλές χώρες.

Συστάσεις σε εθνικό επίπεδο

1. Προετοιμασία μιας εθνικής Στρατηγικής Πληροφοριών Ελέγχου του Φαινομένου των Αστέγων, αναπτυγμένης με διαβουλεύσεις με όλα τα εμπλεκόμενα Υπουργεία και τους συμμετόχους.
2. Αναγνώριση (ή θέσπιση) ενός μηχανισμού ή φορέα συντονισμού για τη συλλογή στοιχείων σχετικά με το φαινόμενο των αστέγων.
3. Υιοθέτηση του εναρμονισμένου ορισμού των συνθηκών διαβίωσης και της έλλειψης στέγης ως ένα βασικό πλαίσιο για την συλλογή στοιχείων.
4. Υιοθέτηση του αριθμού προτύπων βασικών μεταβλητών και των ορισμών τους ως ένα βασικό σύνολο μεταβλητών που θα χρησιμοποιηθούν στη συλλογή στοιχείων.
5. Υιοθέτηση ενός εθνικού ορισμού υπηρεσιών για την έλλειψη στέγης.
6. Ίδρυση και διατήρηση καταλόγου υπηρεσιών.
7. Εξασφάλιση ότι η χρηματοδότηση για τους φορείς παροχής υπηρεσιών για τους αστέγους απαιτεί την πρόβλεψη βασικών (ανωνύμων) δεδομένων των πελατών και παροχή χρηματοδότησης γι' αυτή τη διευκόλυνση ανάλογα με τις ανάγκες.
8. Καθιέρωση μιας στρατηγικής για τη συλλογή στοιχείων από συστήματα παροχής υπηρεσιών εγγραφής πελατών.
9. Εξασφάλιση προστιθέμενης αξίας της συλλογής δεδομένων για τις υπηρεσίες και τους άστεγους.

Συστάσεις σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης

10. Απαιτήση από τα Κράτη Μέλη να αναπτύξουν εθνικές στρατηγικές για την καταπολέμηση του φαινομένου των αστέγων, στο πλαίσιο της απλουστευμένης στρατηγικής της ΕΕ για κοινωνική προστασία και κοινωνική ενσωμάτωση
11. Απαιτήση από τα Κράτη Μέλη να αναγνωρίσουν την πρόοδο που έχει επιτευχθεί με την ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών και αν αυτή ενσωματώνει μια στρατηγική πληροφοριών ελέγχου του φαινομένου των αστέγων.
12. Έλεγχος της προόδου των Κρατών Μελών προς τα συστήματα συνεχούς καταγραφής πελατών.
13. Ενθάρρυνση των γραφείων εθνικών στατιστικών να υιοθετήσουν τον εναρμονισμένο ορισμό της έλλειψης στέγης για σκοπούς συλλογής στοιχείων, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα ότι εναλλακτικοί ορισμοί μπορούν να χρησιμοποιηθούν για σκοπούς πολιτικής.
14. Ενθάρρυνση των γραφείων εθνικών στατιστικών να διαδραματίσουν ρόλο συντονιστή στη

συλλογή στοιχείων σχετικά με την έλλειψη στέγης.

15. Μείωση των εμποδίων για την επίτευξη παρακολούθησης πληροφοριών (π.χ. μέσω της χρήσης χρηματοδότησης από το 7^ο Πρόγραμμα Πλαίσιο, τα διαρθρωτικά ταμεία και το Ευρωπαϊκό πρόγραμμα έρευνας).

1 Έλλειψη στέγης και Αποκλεισμός από την κατοικία

Κάθε μελέτη των βημάτων που απαιτούνται για τη βελτίωση της βάσης πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων, χρειάζεται να επιχειρηθεί με κατανόηση του πλαισίου Ευρωπαϊκής και εθνικής πολιτικής, μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα αυτή η συζήτηση. Απαιτείται, επίσης, κοινή κατανόηση ανάμεσα στους συμμετέχοντες πάνω στη φύση και στις αιτίες του φαινομένου των αστέγων και, ειδικότερα, στον ορισμό του φαινομένου. Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να παρέχει αυτό το πλαίσιο.

1.1 Το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Πλαίσιο

Σκοπός της συλλογής στοιχείων για το φαινόμενο των αστέγων θα πρέπει να είναι η παροχή των απαραίτητων πληροφοριών για τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, ώστε να προλαμβάνεται και να ελαφρύνεται το φαινόμενο των αστέγων. Οι πληροφορίες που συλλέγονται για τους άστεγους ανθρώπους θα έπρεπε να είναι αρκετές για να πληροφορηθούν οι εθνικές και οι τοπικές κυβερνήσεις, οι οποίες, μέσα στα πλαίσια της στρατηγικής για κοινωνική ενσωμάτωση της ΕΕ, θα έπρεπε να αναπτύσσουν στρατηγικές για:

- ♦ πρόληψη του φαινομένου των αστέγων
- ♦ αντιμετώπιση των αιτιών του φαινομένου των αστέγων
- ♦ μείωση των επιπέδων του φαινομένου των αστέγων
- ♦ μείωση των αρνητικών επιδράσεων στους άστεγους και τις οικογένειές τους
- ♦ διασφάλιση ότι οι πρώην άστεγοι άνθρωποι μπορούν να συντηρήσουν μόνιμη, ανεξάρτητη κατοικία.

Η εφαρμογή στόχων πολιτικής που αποβλέπουν στην πρόληψη της έλλειψης στέγης και την μείωση του αντίκτυπου της σε ευάλωτα νοικοκυριά, απαιτεί πληροφόρηση, η οποία αντανάκλα την πραγματικότητα της διαδικασίας της έλλειψης στέγης και του αποκλεισμού από την κατοικία.

Επομένως, αθέατη έλλειψη στέγης θα έπρεπε να είναι ορατή σ' αυτούς που χαράσσουν πολιτική και παρέχουν υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει ότι θα υπάρχει κατανόηση και μέτρηση του φαινομένου των αστέγων, η οποία περιλαμβάνει την κατάσταση των ανθρώπων που ζουν σε αβέβαιη στέγαση, αναγκάζονται να μετακομίζουν διαρκώς ανάμεσα σε ανεπαρκείς καταστάσεις στέγασης και αυτών που αναγκάζονται να ζουν σε κατοικία, η οποία είναι ακατάλληλη για στέγαση σύμφωνα με τα κοινά αποδεκτά πρότυπα.

Εάν η πολιτική σκοπεύει να διασφαλίσει ότι κανείς άνθρωπος δεν θα χρειάζεται να κοιμηθεί στο ύπαιθρο, τότε χρειάζεται πληροφόρηση για τον έλεγχο του αριθμού των αστέγων, του αριθμού των πελατών στις υπηρεσίες αστέγων και του αριθμού των διαθέσιμων χώρων στέγασης.

Εκεί όπου οι πολιτικές στοχεύουν στη διασφάλιση ότι λιγότεροι άνθρωποι θα μένουν άστεγοι, χρειάζεται πληροφόρηση για τον ακριβή έλεγχο του συνολικού αριθμού των άστεγων οικογενειών, τον αριθμό αυτών που μένουν σε προσωρινές ή ανασφαλείς / ανεπαρκείς κατοικίες και τον αριθμό αυτών που είναι δυνητικά άστεγοι ή απειλούνται από την έλλειψη στέγης.

Εάν ο πολιτικός στόχος είναι να προληφθεί το φαινόμενο των αστέγων, τότε είναι εξίσου σημαντική η ύπαρξη πληροφόρησης σχετικά με τον αριθμό των ανθρώπων που είναι ευπαθείς σε έξωση και τον αριθμό των ανθρώπων που πρόκειται να φύγουν από ένα ίδρυμα και δεν έχουν σπίτι. Η πρόληψη του φαινομένου των αστέγων επίσης, προϋποθέτει την παροχή βιώσιμης μόνιμης κατοικίας σε ανθρώπους που ήταν παλαιότερα άστεγοι. Αυτό προϋποθέτει πληροφόρηση για τον αριθμό των αστέγων, οι οποίοι αποκτούν πρόσβαση σε επιδοτούμενη στέγαση.

Ο χώρος ευθύνης για τις πολιτικές, τα προγράμματα και τις στρατηγικές για τους άστεγους διαφέρουν ανάμεσα στα Κράτη Μέλη. Επίσης, η σχέση ανάμεσα στις πολιτικές αστέγων και στις πολιτικές στέγασης από την μία πλευρά και στις πολιτικές για την κοινωνική ευημερία και υποστήριξη από την άλλη, ποικίλει κατά μήκος της Ευρώπης. Γι' αυτό το λόγο εθνικές, περιφερειακές και τοπικές διευθύνσεις διαδραματίζουν όλες κάποιο ρόλο στη συλλογή δεδομένων και στη χρήση αυτών των δεδομένων για τον έλεγχο ή την καθοδήγηση πολιτικής δράσης. Ενώ σε κάποιες χώρες οι πολιτικές καθορίζονται σε εθνικό επίπεδο, η ευθύνη για την εφαρμογή τους βρίσκεται σε τοπικό επίπεδο.

Τον Μάρτιο του 2006, το Συμβούλιο των Υπουργών υιοθέτησε το νέο πλαίσιο για την κοινωνική προστασία και τη διαδικασία κοινωνικής ενσωμάτωσης. Σε αυτό το αναθεωρημένο πλαίσιο, τρεις νέοι κοινοί στόχοι της ΕΕ για την κοινωνική ενσωμάτωση υιοθετήθηκαν συμπεριλαμβανομένου του στόχου της

"διασφάλισης πρόσβασης για όλους σε απαιτούμενους πόρους, δικαιώματα και υπηρεσίες για την συμμετοχή στην κοινωνία, την πρόληψη και την αντιμετώπιση του αποκλεισμού, και την καταπολέμηση κάθε μορφής διάκρισης που οδηγεί στον αποκλεισμό."

Επτά βασικές προτεραιότητες πολιτικής στον τομέα του κοινωνικού αποκλεισμού έχουν υπογραμμισθεί από τις χώρες της ΕΕ στα Εθνικά Σχέδια Δράσης για τον κοινωνικό αποκλεισμό (Κοινή Έκθεση, 2006). Η 5^η Προτεραιότητα αναφέρει:

"Εξασφάλιση αξιοπρεπούς κατοικίας: Ορισμένα Κράτη Μέλη αποδίδουν ιδιαίτερη προσοχή στη βελτίωση των συνθηκών στέγασης. Σε άλλα, στην ανάγκη αντιμετώπισης της έλλειψης κοινωνικής κατοικίας για τις ευάλωτες ομάδες. Πολλά Κράτη μέλη αναπτύσσουν πιο ολοκληρωμένες προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση του προβλήματος των αστέγων."

1.2 Ορισμός του φαινομένου των αστέγων

Η δυσκολία στον ορισμό του φαινομένου των αστέγων έχει αντίκτυπο στην ικανότητα των κυβερνήσεων να ανταποκριθούν επαρκώς και σωστά στο πρόβλημα αυτό. Παρόλο που η κατανόηση του φαινομένου ποικίλει ανάμεσα στις χώρες της Ευρώπης και αλλάζει με την πάροδο του χρόνου, είναι πιθανό να αναγνωριστούν οι ποικίλες συνθήκες διαβίωσης με έναν συνεπή τρόπο. Η Διάσκεψη των Ευρωπαϊκών Στατιστολόγων (UNECE/EUROSTAT, 2006) κάνει μια διάκριση μεταξύ των κανονικών κατοικιών, ομαδικών συνοικιών και άλλων μονάδων στέγασης ή μη-κανονικών κατοικιών (σελ. 23). Αυτή η ερμηνεία προσαρμόζεται εδώ για να παρέχει μια περίληψη των συνθηκών διαβίωσης, κάποιες από τις οποίες μπορούν να ερμηνευθούν ως καταστάσεις έλλειψης στέγης, κινδύνου έλλειψης στέγης ή αποκλεισμού από την κατοικία (βλέπε Εικόνα 1, σελ. 10).

Επομένως, ενώ μπορούμε να προσδιορίσουμε και να συμφωνήσουμε πάνω σε μία τυπολογία των συνθηκών διαβίωσης και αυτές μπορούν να εφαρμοστούν εύλογα και με συνέπεια από τις χώρες, είναι πιο δύσκολο να προσδιορισθεί τι εννοείται με το φαινόμενο των αστέγων. Αυτό οφείλεται, κατά ένα μέρος, στο ότι το φαινόμενο των αστέγων μπορεί να δημιουργηθεί από διαφορετικές πολιτικές προοπτικές. Συνεπώς, επηρεάζει ανθρώπους που είναι οικονομικά ευάλωτοι στη στεγαστική αγορά (και δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αξιοπρεπείς ή προσιτές κατοικίες). Ωστόσο, επηρεάζει επίσης ανθρώπους που ζουν σε ιδρύματα εξαιτίας κυβερνητικών πολιτικών

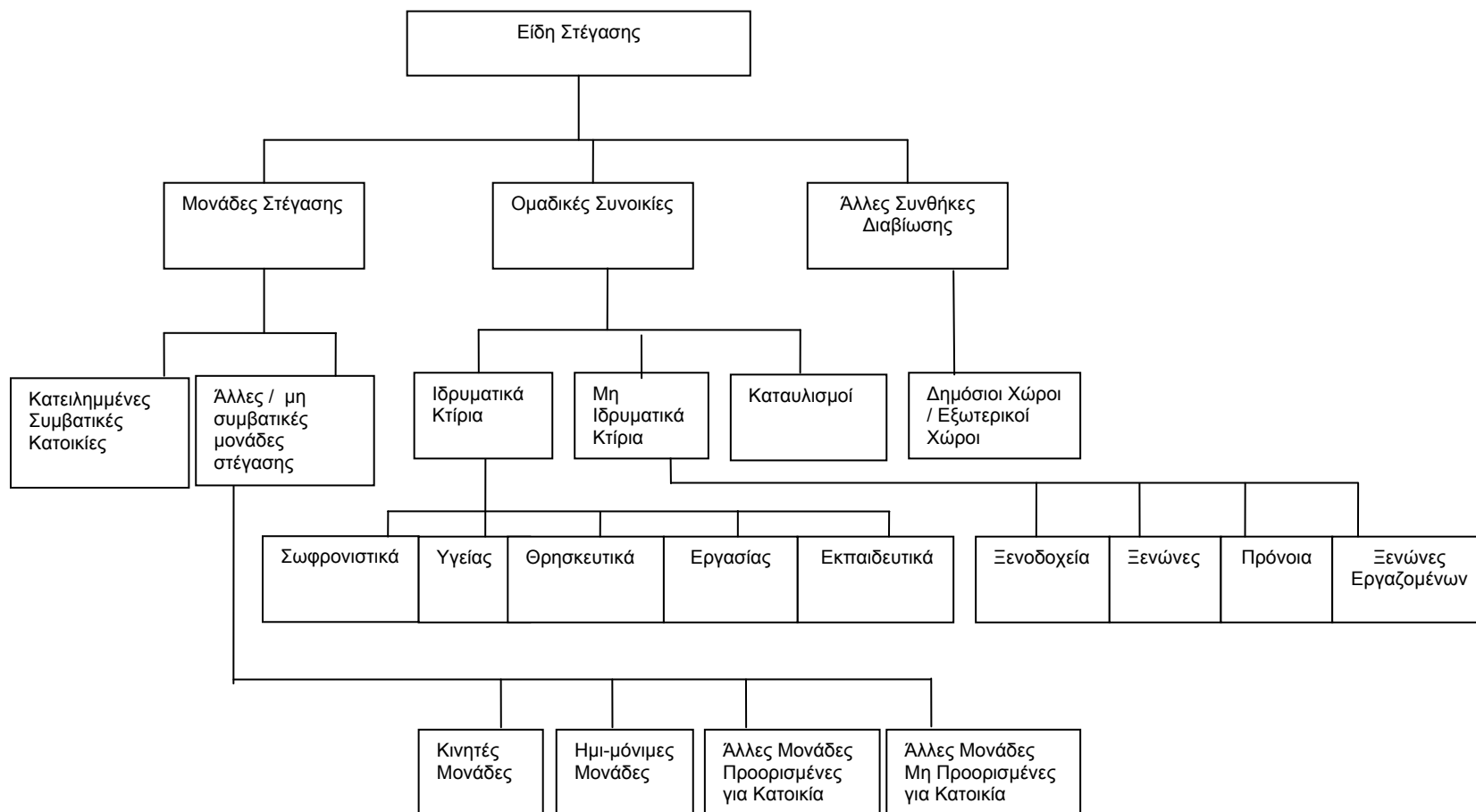
(π.χ. ως αποτέλεσμα της έλλειψης επένδυσης στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας της κοινότητας). Ακόμα, μπορεί να θεωρηθεί ότι αναφέρεται σε ανθρώπους που χρειάζονται την υποστήριξη κοινωνικών υπηρεσιών. Γι' αυτό το λόγο μπορεί να θεωρηθεί ως ένα θέμα στέγασης ή θέμα κοινωνικής ευημερίας και έχει επίσης επιπτώσεις στις πολιτικές υγείας και δικαιοσύνης.

Είναι επίσης δύσκολο να υπολογιστεί ο αριθμός των αστέγων, καθώς οι άνθρωποι αλλάζουν τις συνθήκες διαβίωσής τους με την πάροδο των ετών σε απάντηση των αλλαγών σε προσωπικές περιστάσεις και κυβερνητικές δράσεις. Παράλληλα, εάν η πρόθεση είναι να ελεγχθεί ο αντίκτυπος της πολιτικής, είναι μερικές φορές απαραίτητο να υπολογίσουμε ανθρώπους που δεν είναι πλέον άστεγοι, εξαιτίας της εφαρμογής μιας συγκεκριμένης πολιτικής πρωτοβουλίας (π.χ. επένδυση στην επιδοτούμενη στέγαση).

Επομένως, είναι πιθανό να υπάρχει ένας ευρύς ορισμός, ο οποίος αντανάκλα την διαδικασία της έλλειψης στέγης καθώς οι άνθρωποι περνάνε από διαφορετικές συνθήκες διαβίωσης. Η Ευρωπαϊκή Ορολογία για την έλλειψη στέγης και τον αποκλεισμό από την κατοικία (ETHOS typology) που δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Εθνικών Οργανώσεων που εργάζονται με τους αστέγους (FEANTSA) αντιπροσωπεύει μια τέτοια ορολογία της έλλειψης στέγης και του αποκλεισμού από την κατοικία. Είναι εξίσου πιθανό να χρησιμοποιήσουμε έναν πιο στενό ορισμό της έλλειψης στέγης, ο οποίος μπορεί να είναι ουσιώδης στην τακτική και μεθοδική συλλογή στοιχείων που θα επιχειρηθεί. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν ο σκοπός είναι η παροχή συγκριτικής μέτρησης της έλλειψης στέγης. Η έρευνα για την Μέτρηση του Φαινομένου των Αστέγων (Edgar et al, 2007) προσδιόρισε έναν αυστηρό ορισμό, που μπορεί να ταιριάζει περισσότερο στους σκοπούς της συλλογής στοιχείων (βλέπε Εικόνα 2, σελ. 11).

Ένα αρχικό βήμα στη διαδικασία βελτίωσης της συλλογής στοιχείων για την έλλειψη στέγης είναι να θεωρηθεί και να προσαρμοστεί αυτός ο ορισμός στο εθνικό (ή περιφερειακό) πλαίσιο. Είναι σημαντικό να κατανοηθούν οι γενικές έννοιες του ορισμού και να μελετηθεί η θεμελιώδης βάση της δομής του ορισμού, η οποία αντανάκλα τη διαδικασία της έλλειψης στέγης και του αποκλεισμού από την κατοικία. Είναι επίσης σημαντικό να διασφαλισθεί ότι η λειτουργική ονοματολογία και ορολογία αντανάκλα τους τομείς της εθνικής πολιτικής. Τέλος, είναι σημαντικό να υιοθετηθεί ο ορισμός από όλους τους κύριους και αρμόδιους φορείς. Αυτό περιλαμβάνει όλα τα σημαντικά Υπουργεία της κυβέρνησης (σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο). Ορθή πρακτική υποδηλώνει ότι τα Υπουργεία που είναι υπεύθυνα για την στέγαση, τις κοινωνικές υπηρεσίες, την υγεία, την εργασία, το ποινικό σύστημα και την μετανάστευση ίσως πρέπει όλα να διαδραματίσουν κάποιο ρόλο. Επίσης, θα συμπεριληφθούν όλοι οι σημαντικοί φορείς παροχής υπηρεσιών, ιδιαίτερα εκείνοι των οποίων η βασική χρηματοδότηση περιλαμβάνει δημόσιες δαπάνες ή ρυθμίσεις.

Εικόνα 1 Περιληπτικός Προσδιορισμός Συνθηκών Διαβίωσης



Πηγή: Προσαρμοσμένη από την Οικονομική Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για την Ευρώπη (UNECE) / Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία (EUROSTAT) 2006

Εικόνα 2 Εναρμονισμένος Ορισμός του Φαινομένου των Αστέγων

Λειτουργική Κατηγορία		Συνθήκες Διαβίωσης		Ορισμός
1	Άνθρωποι που ζουν στο δρόμο	1	Δημόσιοι χώροι / Εξωτερικοί χώροι	Ζωή στους δρόμους ή σε δημόσιους χώρους χωρίς στέγη που να μπορεί να θεωρηθεί κατάλυμα
2	Άνθρωποι που διαμένουν σε προσωρινά καταλύματα	2	Ξενώνες ύπνου	Άνθρωποι χωρίς κατάλυμα μόνιμης κατοικίας, οι οποίοι μετακινούνται συχνά σε διάφορα είδη στέγασης
3	Άνθρωποι που διαμένουν σε ξενώνες για αστέγους	3	Ξενώνες για αστέγους	Η περίοδος διαμονής είναι μικρότερη από ένα έτος ¹
		4	Προσωρινό κατάλυμα	
		5	Μεταβατική επιδοτούμενη διαμονή	
		6	Ξενώνες για γυναίκες ή για μετανάστες	
4	Άνθρωποι που διαμένουν σε ιδρύματα	7	Ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης	Διαμονή για περισσότερο καιρό απ' ότι χρειάζεται εξαιτίας της έλλειψης στέγης
		8	Σωφρονιστικά Ιδρύματα	Χωρίς διαθέσιμη διαμονή πριν την αποφυλάκιση
5	Άνθρωποι που διαμένουν σε μη κανονικές μονάδες στέγασης εξαιτίας της έλλειψης στέγης	9	Κινητά καταλύματα	Το κατάλυμα χρησιμοποιείται εξαιτίας της έλλειψης στέγης και δεν είναι η συνήθης κατοικία του ατόμου
		10	Μη κανονικά κτίρια	
		11	Προσωρινά καταλύματα	
6	Άστεγοι άνθρωποι που διαμένουν προσωρινά σε κανονικά καταλύματα με οικογένεια και φίλους (εξαιτίας της έλλειψης στέγης)	12	Κανονικά καταλύματα, αλλά όχι η συνήθης κατοικία του ατόμου	Το κατάλυμα χρησιμοποιείται εξαιτίας της έλλειψης στέγης και δεν είναι η συνήθης κατοικία του ατόμου

Πηγή: Edgar et al, 2007

¹ Η περίοδος του ενός έτους έχει επιλεγεί για να υπάρχει συνέπεια με τις συστάσεις της Απογραφής της Οικονομικής Επιτροπής των Ηνωμένων Εθνών για την Ευρώπη (UNECE) / Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (EUROSTAT).

2 Στρατηγικές Ελέγχου Πληροφοριών για το Φαινόμενο των Αστέγων

Η πληροφόρηση είναι η βάση για την ανάπτυξη, την εφαρμογή και τον έλεγχο των πολιτικών για το φαινόμενο των αστέγων. Γι' αυτό το λόγο απαιτείται αξιόπιστη πληροφόρηση για το φαινόμενο των αστέγων σε όλα τα επίπεδα της λήψης αποφάσεων – για την ανάπτυξη στρατηγικής δράσης, για την οργανωτική διαχείριση και για την αξιολόγηση προγραμμάτων. Η συζήτηση της ευθύνης για δράση σχετικά με τη συλλογή δεδομένων, λοιπόν, πρέπει να μελετηθεί μέσα στο πλαίσιο της ανάπτυξης και εφαρμογής στρατηγικών για το φαινόμενο των αστέγων σε εθνικό επίπεδο. Η συλλογή στοιχείων για το φαινόμενο των αστέγων είναι πιο αποτελεσματική όταν αναπτύσσεται ως ένα συστατικό στοιχείο μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής να αντιμετωπιστεί ή να προληφθεί το φαινόμενο των αστέγων. Με αυτόν τον τρόπο, η στρατηγική για το φαινόμενο των αστέγων ενημερώνει τη διαδικασία της συλλογής στοιχείων και διασφαλίζει ότι οι πολιτικές βασίζονται σε αποδείξεις.

2.1 Θέματα Διακυβέρνησης

Τα σύγχρονα θεμέλια της Ευρωπαϊκής συζήτησης για τις στρατηγικές του φαινομένου των αστέγων τονίζουν την ανάγκη:

- ♦ Για ανάπτυξη εθνικών στρατηγικών πολιτικών για το φαινόμενο των αστέγων, οι οποίες να εμπλέκουν όλους τους φορείς, συμπεριλαμβανομένων όλων των αρμόδιων Υπουργείων,
- ♦ Για αναγνώριση μηχανισμών για τοπική απόδοση της πολιτικής,
- ♦ Για ύπαρξη σαφών ευθυνών στο συντονισμό και την εφαρμογή,
- ♦ Για την ύπαρξη σαφών στόχων και μηχανισμών για την μέτρηση αποτελεσμάτων απέναντι σε μια βασική γραμμή αξιόπιστων πληροφοριών,
- ♦ Για την ύπαρξη πολιτικών που στηρίζονται σε αποδείξεις.

Μία βασική αρχή, επομένως, της εμπλοκής του κράτους στη συλλογή στοιχείων είναι ότι θα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στο πλαίσιο (εθνικό ή περιφερειακό) της στρατηγικής για το φαινόμενο των αστέγων. Γι' αυτό το λόγο η στρατηγική για το θέμα των αστέγων θα πρέπει να περιλαμβάνει μια στρατηγική έλεγχου πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων. Εκεί όπου η ευθύνη για την απόδοση των στρατηγικών για το φαινόμενο των αστέγων εναπόκειται σε περιφερειακές ή τοπικές αρχές, τότε η κεντρική κυβέρνηση έχει κάποιο ρόλο στη βελτίωση της ικανότητας και της επάρκειας αυτών των αρχών στη διαχείριση των πληροφοριών για τους αστέγους. Για παράδειγμα, η πρόσφατη αξιολόγηση από ομότιμους εταίρους της Νορβηγικής εθνικής στρατηγικής για την πρόληψη του φαινομένου των αστέγων αναγνωρίζει ότι ένας παράγοντας συντονισμού (η Στεγαστική Τράπεζα) είχε αναλάβει την ευθύνη για το συντονισμό, την εφαρμογή και την προώθηση της στρατηγικής (Edgar, 2006). Μία όψη αυτού του ρόλου περιλαμβάνει την παροχή επιδομάτων ικανότητας σε δήμους και την οργάνωση περιφερειακών και τοπικών δικτύων και φόρουμ, για τη βελτίωση των ικανοτήτων των δημοτικών αρχών στην απόδοση της στρατηγικής.

Σε εθνικό (ή περιφερειακό) επίπεδο διαφορετικά κυβερνητικά Υπουργεία παίζουν κάποιο ρόλο και στην ανάπτυξη και εφαρμογή των στρατηγικών για το φαινόμενο των αστέγων, αλλά και στη συλλογή των στοιχείων που απαιτούνται για να καταγραφεί η πρόοδος. Σε μερικές χώρες εθνικά ή περιφερειακά γραφεία στατιστικών έχουν ασχοληθεί με τη συλλογή στοιχείων για το φαινόμενο των αστέγων (π.χ. Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία και Γερμανία). Ενώ δεν είναι απαραίτητο η παραγωγή τέτοιων στοιχείων να οργανωθεί και εκτελεσθεί απευθείας από εθνικά γραφεία στατιστικών, θα πρέπει αυτά να ληφθούν υπόψη προκειμένου να διασφαλισθεί η ποιότητα και η αξιοπιστία εθνικών στοιχείων.

Κάθε στάδιο της εφαρμογής μιας στρατηγικής έλεγχου πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων περιλαμβάνει ξεχωριστές δαπάνες, οι οποίες μπορούν να προσδιοριστούν και να προϋπολογισθούν. Η εθνική αρχή χρειάζεται να εκτιμήσει τις δαπάνες για το κάθε στάδιο της εφαρμογής για την κυβέρνηση και τους φορείς παροχής υπηρεσιών. Αυτές οι δαπάνες πρέπει να προϋπολογισθούν για περισσότερο από το χρονικό διάστημα της εφαρμογής της στρατηγικής, καθώς και τα τρέχοντα ετήσια έξοδα εισοδήματος. Ενώ επαρκής χρηματοδότηση είναι αναγκαία για να διασφαλισθεί η επιτυχημένη εφαρμογή της στρατηγικής πληροφοριών, τα έξοδα πρέπει να αντισταθμίσουν τα άμεσα και έμμεσα οφέλη του ελέγχου πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων.

2.2 Πολιτικές Βασισμένες σε στοιχεία – Αναπτύσσοντας ένα Σύστημα Πληροφοριών Ελέγχου του φαινομένου των αστέγων

Έχει υποστηριχθεί (Edgar et al, 2007) ότι η στρατηγική για το φαινόμενο των αστέγων απαιτεί την ανάπτυξη μιας στρατηγικής ελέγχου πληροφοριών για την έλλειψη στέγης. Δεδομένης της ποικιλίας των πηγών πληροφόρησης που μπορεί να είναι διαθέσιμες, ίσως χρειαστεί να γίνει έρευνα σε εθνικό επίπεδο για να εξακριβωθεί η φύση και η χρήση των πληροφοριών και το πώς οι διαφορετικές πηγές μπορούν να συνδυαστούν ή να χρησιμοποιηθούν με ένα συμβατό τρόπο. Αυτό θα πρέπει να είναι ένα μέρος της ανάπτυξης της στρατηγικής για το φαινόμενο των αστέγων.

Το αρχικό βήμα για την ανάπτυξη στρατηγικής ελέγχου πληροφοριών για την έλλειψη στέγης θα πρέπει να είναι μια ανασκόπηση των διαθέσιμων πηγών πληροφοριών σε σχέση με τις διαφορετικές κατηγορίες του άστεγου πληθυσμού, καθώς και τους πληθυσμούς που βρίσκονται σε κίνδυνο (π.χ. αυτούς που διαμένουν σε ιδρύματα και αυτούς που διαμένουν σε επισφαλείς συνθήκες στέγασης ή σε ακατάλληλα καταλύματα) σε σχέση με τον ορισμό της έλλειψης στέγης που χρησιμοποιείται για τη στρατηγική. Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει μια ανασκόπηση των διοικητικών πηγών καθώς και των ερευνητικών πηγών και θα πρέπει να εξετάζει τη φύση, τη διαθεσιμότητα και την αξιοπιστία των πληροφοριών. Αυτή η αναθεώρηση θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τα συστήματα πληροφοριών που χρησιμοποιούνται από τους φορείς παροχής υπηρεσιών.

Η στρατηγική ελέγχου του φαινομένου των αστέγων θα πρέπει να περιέχει αποφάσεις σχετικές με την προσέγγιση που θα υιοθετηθεί για την πληροφόρηση σε διαφορετικές περιοχές.

Μία σημαντική απόφαση, η οποία θα πρέπει να εμπλέκει όλους τους βασικούς φορείς συνεργασίας, συνδέεται με τον ορισμό της έλλειψης στέγης, ο οποίος πρέπει να αναλυθεί ξεκάθαρα. Αυτό ίσως συνεπάγεται με έναν ευρύτερο ορισμό όπου το επίκεντρο της πολιτικής είναι η πρόληψη, εφόσον, σε αυτό το πλαίσιο, θα συμπεριληφθεί ο πληθυσμός που βρίσκεται σε κίνδυνο να μείνει άστεγος. Σε σχέση με τη συλλογή δεδομένων, ο εναρμονισμένος ορισμός των συνθηκών διαβίωσης που προτείνεται από τη Διάσκεψη των Ευρωπαϊκών Στατιστολόγων πρέπει να αποτελεί τη βασική μονάδα (βλέπε παραπάνω Εικόνα 2, σελ. 11).

Απαιτούνται αποφάσεις για τις υπηρεσίες που θα συμπεριληφθούν στη συλλογή στοιχείων από τους φορείς παροχής υπηρεσιών. Η στρατηγική πληροφοριών θα πρέπει επίσης να καθορίσει την προσέγγιση και την ευθύνη για την ανάπτυξη και τη συντήρηση της βάσης δεδομένων των φορέων παροχής υπηρεσιών.

Απαιτούνται επίσης αποφάσεις σχετικά με το τι είδους πληροφορίες είναι απαραίτητες για τους σκοπούς του ελέγχου. Ο άξονας μεταβλητών που παραθέτονται παρακάτω (Εικόνα 5, σελ. 31) θα είναι προφανώς οι απαραίτητες βασικές πληροφορίες. Είναι σημαντικό να επιβεβαιωθεί ο ορισμός αυτών των μεταβλητών για να διασφαλιστεί η συνέπεια στη συλλογή στοιχείων ανάμεσα στις γεωγραφικές περιοχές και κατά την πάροδο του χρόνου. Σε αυτό το πλαίσιο το Γραφείο Εθνικών Στατιστικών θα πρέπει να ληφθεί υπόψη όσον αφορά τα πρωτόκολλα της Eurostat, τα οποία έχουν αναπτυχθεί για την εναρμόνιση εννοιών, ορισμών και κατηγοριών.

Χρειάζεται σαφήνεια για τον τύπο των στοιχείων που απαιτούνται για τον έλεγχο. Η διάκριση ανάμεσα σε στοιχεία που είναι αποθηκευμένα, που ρέουν και που επικρατούν πρέπει να είναι ξεκάθαρη όταν σχεδιάζονται διαδικασίες συλλογής στοιχείων. Για παράδειγμα, η καταγραφή στοιχείων σε καταλόγους πελατών κατά την έξοδο από την υπηρεσία καθώς και κατά την είσοδο είναι αναγκαία αν απαιτείται αποθήκευση ή ροή πληροφόρησης.

Ενώ η επιδίωξη θα έπρεπε να είναι η επίτευξη στοιχείων σε εθνικό επίπεδο, αυτό δεν θα είναι πάντα δυνατό ή οικονομικά αποδοτικό. Ίσως χρειαστεί σταδιακή γεωγραφική εφαρμογή. Γι' αυτό το λόγο η ιεράρχηση της γεωγραφικής κάλυψης είναι μία σημαντική απόφαση χωροταξίας στην εφαρμογή της συλλογής στοιχείων από φορείς παροχής υπηρεσιών. Σε αυτές τις περιπτώσεις προτείνεται ο κατάλογος των φορέων παροχής υπηρεσιών να αναπτυχθεί ώστε να καλύπτει ολόκληρη τη χώρα. Αυτό θα επιτρέπει να γίνονται εκτιμήσεις χρησιμοποιώντας ανάλυση προσφορών. Αυτό θα διευκολύνει τη σταδιακή εισαγωγή και θα μπορεί να επιτρέπει οι εκτιμήσεις του φαινομένου των αστέγων για άλλες εθνικές περιοχές, να υπολογίζονται σε εθνικό επίπεδο.

Τα στάδια προγραμματισμού της Απογραφής του 2011 θα πρέπει να περιλαμβάνουν μελέτη της χρήσης που θα μπορούσε να γίνει από τους καταλόγους δεδομένων του πληθυσμού και προσέγγιση απογραφής για τον υπολογισμό του άστεγου πληθυσμού (ή τουλάχιστον αυτό το μέρος του άστεγου πληθυσμού που διαμένει σε ομαδικά καταλύματα και μη κανονικές κατοικίες). Θα πρέπει να γίνει μελέτη στον προγραμματισμό της Απογραφής σχετικά με το εάν η βασική γραμμή στοιχείων μπορεί να αποκτηθεί για κάποιες κατηγορίες αστέγων (π.χ. ανθρώπους που διαμένουν με την οικογένεια ή φίλους ή που μοιράζονται την διαμονή αναγκαστικά). Κατά τον ίδιο τρόπο, ο προγραμματισμός για εθνικές κοινωνικές έρευνες θα πρέπει να λάβει υπόψη εάν αναδρομικές ενότητες για το φαινόμενο των αστέγων μπορούν να ενσωματωθούν (βλέπε την ενσωματωμένη ενότητα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις κοινοτικές στατιστικές για το εισόδημα και τις συνθήκες διαβίωσης (EU-SILC) και της Έρευνας Αστικού Ελέγχου (Urban Audit Survey)).

Η στρατηγική πληροφοριών θα πρέπει επίσης να μελετήσει την αξία και χρήση που μπορεί να γίνει στα δεδομένα διοικητικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, αρχεία δικαστηρίων για εντολές έξωσης, αρχεία φυλακών για ημερομηνίες αποφυλάκισης ή αρχεία νοσοκομείων για εξιτήρια, είναι όλα συναφή με πλευρές του ορισμού του φαινομένου των αστέγων που προσδιορίζεται παραπάνω.

Είναι προφανές ότι το φαινόμενο των αστέγων είναι μία πλευρά που παρέχει μία εκτίμηση της αποτελεσματικότητας του τρόπου που λειτουργεί η στεγαστική αγορά. Εκτιμήσεις για τις ανάγκες στέγασης είναι σημαντικό στοιχείο προγραμματισμού σε πολλές χώρες της ΕΕ. Παρομοίως, με τα προγράμματα κοινωνικής ένταξης, η παροχή υποστήριξης σε ευάλωτους ανθρώπους ώστε να γίνουν ικανοί να ζήσουν αυτόνομα στην κοινότητα περιλαμβάνει επίσης την χρήση πληροφοριών για πελάτες για να ελεγχθούν και να σχεδιαστούν υπηρεσίες. Η στρατηγική ελέγχου πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων θα πρέπει να διασφαλίσει την συμβατότητα και το συντονισμό με αυτούς τους μηχανισμούς που σχετίζονται με τον προγραμματισμό.

Η στρατηγική ελέγχου πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων λοιπόν, ως ο κύριος άξονας των μηχανισμών, θα πρέπει να αναγνωρίσει τα στάδια και τις διαδικασίες για την εφαρμογή της διαχείρισης των βάσεων δεδομένων σε φορείς παροχής υπηρεσιών και των δεδομένων των καταλόγων πελατών. Τα επόμενα τμήματα συνοψίζουν τις διαδικασίες που προτείνονται για αυτόν τον σκοπό.

3 Στοιχεία Φορέων Παροχής Υπηρεσιών

3.1 Βάσεις Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών

Ένα σημαντικό στοιχείο της έρευνας που εκτελείται για τη μέτρηση του φαινομένου των αστέγων είναι η συγκέντρωση στοιχείων για υπηρεσίες για τους άστεγους ανθρώπους και η δημιουργία βάσεων δεδομένων φορέων παροχής υπηρεσιών. Καθώς αυτές οι υπηρεσίες είναι σε επαφή ή στεγάζουν στην πραγματικότητα πολλούς αστέγους, μπορούν να παρέχουν κρίσιμα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τους αριθμούς και τα χαρακτηριστικά τους, καθώς και να παρέχουν πρόσβαση σε πελάτες για να τους συμπεριλάβουν οι ερευνητές στις έρευνές τους. Για τη συλλογή στοιχείων για υπηρεσίες για τη μέτρηση του φαινομένου των αστέγων, είναι απαραίτητο να γίνει η κατάταξη των τύπων των υπηρεσιών που πρέπει να μελετηθούν. Μία βάση δεδομένων κατόπιν χρειάζεται να δημιουργηθεί για να διατηρήσει σχετικές πληροφορίες σχετικά με αυτούς, έτσι ώστε συνήθεις μεταβλητές δεδομένων να μπορούν να συγκεντρωθούν από τους καταλόγους πελατών τους ή μέσω ερευνών.

Με την αναθεώρηση παραδειγμάτων βάσεων δεδομένων που ήδη υπάρχουν και καταλόγους υπηρεσιών για τους αστέγους που έχουν δημιουργηθεί για έρευνα και άλλους σκοπούς σε διαφορετικές χώρες της ΕΕ, είναι δυνατό να προταθούν κατάλληλες μεθοδολογίες για τις εθνικές αρχές για τη δημιουργία και τη διατήρηση βάσης δεδομένων τέτοιων οργανισμών, συμπεριλαμβανομένης μιας εξέτασης των ξεχωριστών δεδομένων που χρειάζονται και διοίκησης, τεχνολογία της πληροφορίας και θέματα πηγών πληροφόρησης.

Εκτός από την παροχή στοιχείων για μέτρηση, οι καλές βάσεις δεδομένων των φορέων παροχής υπηρεσιών καθιστούν δυνατή την καλύτερη δημιουργία πολιτικών, αποφάσεις χρηματοδότησης και προγραμματισμό των υπηρεσιών για τη βοήθεια των αστέγων. Επίσης, μπορούν να βοηθήσουν στην αναγνώριση κενών στην παροχή υπηρεσιών, στην αποφυγή περιττών υπηρεσιών και στην προώθηση ορθών πρακτικών και δικτύωσης μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών. Επομένως, τέτοιου είδους βάσεις δεδομένων μπορούν να έχουν πολλαπλές λειτουργίες και μπορούν να είναι οικονομικά αποδοτικές και να έχουν μακροπρόθεσμα πλεονεκτήματα για διαφορετικά κοινά και σε τελική ανάλυση, για τους ίδιους τους αστέγους.

3.1.1 Υπάρχουσες Βάσεις Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα βάσεων δεδομένων φορέων παροχής υπηρεσιών για τους άστεγους ανθρώπους σε διάφορες χώρες της ΕΕ. Οι περισσότερες έχουν δημοσιευθεί τα τελευταία πέντε χρόνια και δείχνουν ότι είναι εφικτό να στηθούν τέτοιες πηγές πληροφοριών. Σε πολλές χώρες, αυτές οι ομάδες δεδομένων ήδη φτάνουν μέχρι κάποιο σημείο στην παροχή λεπτομερειών για πολλούς οργανισμούς, οι οποίοι μπορούν να γίνουν παροχείς δεδομένων.

Οι βάσεις δεδομένων/κατάλογοι ποικίλουν όσον αφορά το πλαίσιο και την ποιότητα, συμπεριλαμβανομένων και των παρακάτω βασικών χαρακτηριστικών:

- ♦ Σκοπός και κοινό (π.χ. έρευνες για το φαινόμενο των αστέγων, κατάλογοι χρηματοδότησης, και/ή αναφερόμενα εργαλεία)
- ♦ Εκδότες (εθνική ή περιφερειακή κυβέρνηση, δήμοι ή Μη-Κυβερνητικοί Οργανισμοί/ΜΚΟ)
- ♦ Γεωγραφικό πλαίσιο (δηλαδή τοπικό – συμπεριλαμβάνοντας πρωτεύουσες, περιφερειακές, εθνικές)
- ♦ Κάλυψη διαφορετικών τύπων υπηρεσιών (π.χ. εξειδικευμένες και μη εξειδικευμένες, οικιστικές και μη οικιστικές: υπηρεσίες δημόσιων, δημοτικών/τοπικών αρχών, μη κυβερνητικοί οργανισμοί, ιδιωτικές εταιρείες, κλπ.)
- ♦ Επίπεδο σχετικών λεπτομερειών για υπηρεσίες και τομείς των δεδομένων που ερευνώνται
- ♦ Ποιότητα και χρησιμότητα των δεδομένων
- ♦ Μέθοδος έρευνας και συχνότητα ανανέωσης
- ♦ Διαθεσιμότητα και κατά πόσον τα δεδομένα θα γίνουν δημοσίως προσβάσιμα

3.1.2 Οδηγίες για τη Δημιουργία Βάσης Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών

Κοιτάζοντας σύγχρονα παραδείγματα βάσεων δεδομένων φορέων παροχής υπηρεσιών, είναι δυνατό να σχεδιαστεί μία ευέλικτη διαδικασία με επτά στάδια, ώστε οι εθνικές αρχές να δημιουργήσουν μια βάση δεδομένων των υπηρεσιών για τους άστεγους ανθρώπους. Τα πρώτα τέσσερα στάδια περιγράφονται περιληπτικά ως εξής:

1. Αξιολόγηση οποιωνδήποτε βάσεων δεδομένων/καταλόγων που ήδη υπάρχουν και βασίζονται στα παραπάνω χαρακτηριστικά

Εφόσον η δημιουργία μιας βάσης δεδομένων μπορεί να είναι πολύ δύσκολο εγχείρημα, είναι καλύτερο πρώτα να διαπιστωθεί ο βαθμός του κατά πόσο τέτοιοι πόροι υπάρχουν και αν υπάρχουν, κατά πόσο υπάρχοντα δεδομένα για τις υπηρεσίες μπορούν να ενσωματωθούν/ξαναχρησιμοποιηθούν. Είναι χρήσιμο να υπάρξει επικοινωνία με την εθνική ή περιφερειακή κυβέρνηση και φορείς χρηματοδοτήσεων, εθνικούς μη κυβερνητικούς οργανισμούς που έχουν εγγεγραμμένα μέλη και/ή συντονιστικές λειτουργίες, ερευνητικούς οργανισμούς, περιφερειακούς ή τοπικούς δήμους, τοπικούς μη κυβερνητικούς οργανισμούς και μεγάλους φορείς παροχής υπηρεσιών σε σημαντικά αστικά συγκροτήματα/ περιοχές όπου το φαινόμενο των αστέγων είναι πιθανώς πιο διαδεδομένο. Ιδιαίτερα αν σε μια συγκεκριμένη χώρα ή περιοχή το φαινόμενο των αστέγων είναι επί του παρόντος περιορισμένο, θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθούν οι πόροι που υπάρχουν σε παρόμοιες ή γειτονικές χώρες.

2.. Προϋποθέσεις και προδιαγραφές

Μία λίστα από προϋποθέσεις για το πρόγραμμα μπορούν να σχεδιαστούν για να καλυφθούν τα παραπάνω θέματα (δηλαδή σκοπός, πλαίσιο, κάλυψη, δεδομένα που πρέπει να συλλεχθούν) και ανάγκες στελέχωσης (συμπεριλαμβάνοντας τη διοίκηση προγράμματος, τεχνολογία της πληροφορίας, ικανότητες έρευνας και διοίκησης). Προϋποθέσεις για το πρόγραμμα επίσης να αναφέρονται στην μεθοδολογία για τη συλλογή δεδομένων, θέματα τεχνολογία της πληροφορίας, ανανέωση δεδομένων και πρόσβαση σε δεδομένα.

Προτείνεται να υπάρχει ένας προτεινόμενος ελάχιστος πυρήνας δεδομένων για τις υπηρεσίες (Επίπεδο 1 δεδομένων) για να υπολογιστεί το φαινόμενο των αστέγων. Η συλλογή τέτοιων λεπτομερειών για σκοπούς έρευνας και δειγματοληψίας, διευκολύνει την αποτελεσματική επαφή με φορείς και την εκτίμηση σχετικών ομάδων στόχων που εξυπηρετούνται, των υπηρεσιών που παρέχονται και του πλαισίου για την παροχή δεδομένων σχετικά με τους πελάτες ώστε να υπολογιστεί το φαινόμενο των αστέγων. Περαιτέρω προαιρετικά δεδομένα (Επίπεδα 2 και 3) μπορούν να συλλεχθούν ανάλογα με τις ανάγκες, τους σκοπούς και το κοινό της βάσης δεδομένων. Το Επίπεδο 2 δεδομένων είναι πιο λεπτομερείς πληροφορίες με ιδιαίτερη συνάφεια με τις αναφορές (π.χ. χρεώσεις για υπηρεσίες, πρόσβαση απόμων με ειδικές ανάγκες, μεταφορές, επίπεδα στελέχωσης κλπ.) και το Επίπεδο 3 δεδομένων είναι πληροφορίες για περαιτέρω ανάλυση παροχής υπηρεσιών για τους αστέγους (π.χ. χρηματοδότηση, ποιότητα και αποτελέσματα).

Εικόνα 3

ΕΠΙΠΕΔΟ 1 ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
Λεπτομέρειες Οργανισμού	
Όνομα οργανισμού/υπηρεσίας	Αυτοί οι οργανισμοί που έχουν πολλές υπηρεσίες ίσως χρειαστούν διαφοροποίηση και ξεχωριστές καταχωρήσεις.
Διεύθυνση και λεπτομέρειες επικοινωνίας (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ιστοσελίδα)	Μπορεί να είναι διεύθυνση διοίκησης ή κεντρικών γραφείων παρά υπηρεσία. Κάποιες υπηρεσίες είναι εμπιστευτικές και κάποιες άλλες είναι μόνο τηλεφωνικές.
Διεύθυνση και λεπτομέρειες αναφοράς (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)	Αν είναι διαφορετική από τα παραπάνω. Σημείωση: αυτά τα στοιχεία απαιτούνται αν οι λεπτομέρειες θα δημοσιευθούν για σκοπούς αναφοράς.
Γεωγραφική τοποθεσία της υπηρεσίας	Πόλη, δήμος, περιοχή ή άλλη σχετική γεωγραφική περιοχή.
Είδος οργανισμού	Αν είναι εξειδικευμένες ή μη εξειδικευμένες στις υπηρεσίες για τους αστέγους και αν είναι δημοτικές, μη κυβερνητικές, ιδιωτικές, κλπ.
Λεπτομέρειες πελάτη	
Ομάδα στόχος και ομάδα πελατών	Συμπεριλαμβανομένων ηλικίας, γένους, κλπ. Και κάθε είδους περιορισμούς.
Περιοχή που εξυπηρετείται	Κάποιες υπηρεσίες, ειδικότερα ξενώνες και κέντρα ημέρας, ίσως δεν περιορίζουν την παροχή υπηρεσιών σε μια συγκεκριμένη περιοχή. Διαφορετικοί οργανισμοί ίσως εξυπηρετούν εξίσου μια ποικιλία διαφορετικών αλλά με κοινά χαρακτηριστικά περιοχών (π.χ. αυτές που στηρίζονται στη γεωγραφία, στα δημοτικά όρια ή στην απαλλαγή από χρηματοδοτικά σωματεία).
Λεπτομέρειες υπηρεσίας	
Σκοπός/στόχος υπηρεσίας	Π.χ. άμεση βοήθεια, μεσοδιάστημα, μεταβατική ή εξειδικευμένη διαμονή, κέντρα ημέρας, εξωτερικές υπηρεσίες, κλπ., που βασίζονται σε κατάταξη των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται.
Κριτήρια πρόσβασης	Π.χ. με απευθείας προσωπική αναφορά ή μεσολάβηση, ραντεβού ή περιστασιακός επισκέπτης, κλπ.
Περίοδος διαμονής	Η μελλοντική μέγιστη διάρκεια διαμονής για τις υπηρεσίες στέγασης.
Παρεχόμενη υποστήριξη	Αυτή μπορεί να είναι μια γενική περιγραφή και/ή μπορεί να περιλαμβάνει ένα σύστημα κωδικών για τον προσδιορισμό των ποικίλων μορφών υποστήριξης που παρέχονται.
Ώρες λειτουργίας/ανάγκες προσωπικού	Ώρες λειτουργίας για υπηρεσίες που δεν εδρεύουν στα καταλύματα, κάλυψη προσωπικού για τη διαμονή.
Είδος διαμονής	Π.χ. αριθμός κοιτώνων, κοινά ή μονόκλινα δωμάτια ή διαμερίσματα.
Αριθμός κρεβατιών	Συνολικός αριθμός.
Πρόσβαση κατοίκων σε διαμονή	Π.χ. απαγόρευση κυκλοφορίας ή αν οι κάτοικοι πρέπει να είναι έξω κατά τη διάρκεια της ημέρας.
Επίπεδα πληρότητας ή χρήση	Μέσος όρος επιπέδων πληρότητας για τις υπηρεσίες στέγασης, αριθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών ανά εβδομάδα και/ή αριθμοί και είδη ομάδων πελατών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες.

3. Πόροι και χρηματοδότηση

Ο υπολογισμός των εξόδων της δημιουργίας διαφορετικού μεγέθους βάσεων δεδομένων των υπηρεσιών για τους άστεγους ανθρώπους δείχνει ότι συγκριτικά είναι οικονομικά προσιτός και αποδοτικός, ειδικότερα μετά τα αρχικά έξοδα οργάνωσης.

Ο εκτιμώμενος χρόνος εργασίας που θα χρειαστεί για να δημιουργηθεί μια μικρή βάση δεδομένων και λεπτομερειών έρευνας από 50 υπηρεσίες, είναι 4-5 εβδομάδες (24 ημέρες) και θα χρειαστούν έως και 2 εβδομάδες (7 ημέρες) εργασίας του προσωπικού ετησίως, ώστε να ενημερώνονται τα δεδομένα και να διατηρείται η βάση δεδομένων.

Για μία βάση δεδομένων μεσαίου μεγέθους περίπου 500 υπηρεσιών, τα οργανωτικά έξοδα σε όρους εργασίας του προσωπικού θα ήταν περίπου 4 μήνες πλήρους εργασίας (79 ημέρες) και θα χρειάζονταν περίπου 5 εβδομάδες εργασίας του προσωπικού ετησίως (27 ημέρες), ώστε να ενημερώνονται τα δεδομένα και να διατηρείται η βάση δεδομένων.

Για μία μεγάλη βάση δεδομένων 2.500 υπηρεσιών, τα έξοδα οργάνωσης θα συνεπάγονταν περίπου 56 εβδομάδες εργασίας του προσωπικού (282 ημέρες) ή, για παράδειγμα, 3 στελέχη να εργάζονται πλήρως για 4 μήνες. Περίπου 5 μήνες εργασίας του προσωπικού ετησίως (94 ημέρες) θα χρειάζονταν, για να ενημερώνονται τα δεδομένα και να διατηρείται η βάση δεδομένων.

Για να δημοσιευθεί μία βάση δεδομένων ενός φορέα παροχής υπηρεσιών σε μορφή διαδικτυακή και/ή τυπωμένη θα χρειάζονταν κάποια επιπλέον έξοδα και αυτά επίσης έχουν υπολογισθεί.

4. Στόχοι προγράμματος και χρονοδιάγραμμα εργασιών

Τα παρακάτω είναι τα κύρια στάδια στη δημιουργία της βάσης δεδομένων και του περιεχομένου της, κάποια από τα οποία μπορούν να γίνονται παράλληλα:

- ♦ Λεπτομερής καθορισμός της δομής, της κωδικοποίησης και των τομέων όσον αφορά τη διάρκεια και το κατά πόσο είναι κείμενο ελεύθερης μορφής ή όχι
- ♦ Έρευνα και δημιουργία βάσης δεδομένων επαφών για υπηρεσίες έρευνας και για την εισαγωγή λεπτομερειών υπηρεσίας
- ♦ Σχεδιασμός εργαλείων έρευνας (π.χ. ερωτηματολόγια, προγράμματα τηλεφωνικών συνεντεύξεων)
- ♦ Εκτέλεση έρευνας (π.χ. ταχυδρόμηση των ερωτηματολογίων) και αναζήτηση αυτών που δεν απαντούν
- ♦ Καταγραφή και διόρθωση καταχωρήσεων για τις υπηρεσίες.

Εάν η βάση δεδομένων πρόκειται επίσης να είναι διαθέσιμη σε τυπωμένο κατάλογο ή σε ηλεκτρονική μορφή, τότε πρόσθετες εργασίες περιλαμβάνουν τη δημιουργία και τον έλεγχο ιστοχώρου, δημιουργία βάσης δεδομένων παραγωγής βιβλίων ή χρήση επιτραπέζιου εκδοτικού συστήματος για τη δημιουργία ενός τυπωμένου καταλόγου, εκτύπωση του καταλόγου και προώθηση του καταλόγου και/ή του ιστοχώρου, προώθηση και διανομή.

Ανάλογα με την κλίμακα του προγράμματος, τη μορφή και το προσωπικό που είναι διαθέσιμο, η δημιουργία μιας βάσης δεδομένων και η αντιπαραβολή και εισαγωγή στοιχείων για τις υπηρεσίες θα χρειαζόταν συνήθως τουλάχιστον 3 μήνες. Εάν τα δεδομένα πρόκειται να είναι διαθέσιμα σε τυπωμένη μορφή, τότε άλλοι 2 μήνες (κάνοντας το σύνολο των μηνών 5) θα απαιτούνταν για την ανάπτυξη συστημάτων παραγωγής βιβλίων, την παραγωγή βιβλίων καθαυτή και την εκτύπωση. Εάν τα δεδομένα πρόκειται να είναι διαθέσιμα μέσω διαδικτύου, ένα συνολικό χρονοδιάγραμμα εργασιών περίπου 6-8 μηνών θα απαιτούνταν για να σχεδιασθεί, να δημιουργηθεί και να ελεγχθεί μία θεμελιώδης βάση δεδομένων που θα μπορεί να ερευνηθεί στο διαδίκτυο.

Τα 3 τελευταία στάδια είναι:

5. Χρησιμοποίηση/Διάδοση της βάσης δεδομένων

6. Ενημέρωση των δεδομένων

7. Αξιολόγηση της βάσης δεδομένων

3.1.3 Συμπέρασμα

Το να ακολουθηθούν αυτές οι οδηγίες μπορεί να βοηθήσει στην επιτυχημένη δημιουργία μιας βάσης δεδομένων υπηρεσιών για άστεγους ανθρώπους, η οποία θα υποστηρίξει τη συλλογή τυπικών μεταβλητών δεδομένων από έρευνες και τους καταλόγους πελατών των φορέων παροχής υπηρεσιών. Η δημιουργία μιας βάσης δεδομένων φορέων παροχής υπηρεσιών μπορεί να είναι ακόμα πιο οικονομική αν γίνει διαθέσιμη για σκοπούς αναφοράς ή άλλους για να ωφελήσει τους φορείς παροχής υπηρεσιών αλλά και τους ίδιους τους άστεγους.

Είναι πολύ ωφέλιμο να χρησιμοποιηθούν, όπου είναι δυνατό, οποιεσδήποτε υπάρχουσες πηγές δεδομένων και να ακολουθηθεί μία σταδιακή προσέγγιση (δηλαδή δίνοντας προτεραιότητα στη δημιουργία βάσεων δεδομένων για την πρωτεύουσα και άλλες μεγάλες πόλεις και αστικά κέντρα) προς τη δημιουργία εθνικών ομάδων δεδομένων, τα οποία απαιτούν πιο σημαντικές πηγές πληροφοριών.

Ενώ εθνικές δημόσιες αρχές θα είναι απαραίτητες για να υποστηρίξουν, αν όχι για να συνεισφέρουν σημαντικά στη χρηματοδότηση, την ανάπτυξη μιας εθνικής πηγής πληροφοριών, ίσως να μην επιθυμούν να εκτελέσουν την εργασία απευθείας οι ίδιες. Αντιθέτως, ίσως επιθυμούν να εξουσιοδοτήσουν έναν αντιπρόσωπο (είτε ένα ινστιτούτο έρευνας/γραφείο συμβούλων, μη κυβερνητικό οργανισμό ή παρόμοιο οργανισμό) ο οποίος έχει την απαραίτητη άμεση γνώση της μέριμνας για τους αστέγους και τις απαιτούμενες ικανότητες έρευνας και τεχνολογιών της πληροφορίας.

3.2 Μητρώα Πελατών και Συστήματα Καταγραφής Δεδομένων

3.2.1 Εισαγωγή

Πολλοί φορείς παροχής υπηρεσιών έχουν πληροφορίες για τους πελάτες τους ή χρήστες της υπηρεσίας σε μηχανογραφημένα συστήματα καταγραφής πελατών ή σε βάσεις δεδομένων. Αυτά τα συστήματα έχουν εξελιχθεί με το πέρασμα των ετών για διαφορετικούς σκοπούς και χρησιμοποιούν διαφορετική τεχνολογία υπολογιστών. Κάποιοι κατάλογοι πελατών έχουν δημιουργηθεί από υπάρχοντα συστήματα που βασίζονται σε έγγραφα, ενώ άλλα δημιουργήθηκαν από την αρχή ως βάσεις δεδομένων που στηρίζονται στους υπολογιστές. Η έρευνά μας βρήκε πολλά παραδείγματα συστημάτων καταγραφής πελατών που χρησιμοποιούνται και γίνονται όλο και περισσότερο διαδεδομένα. Πιστεύουμε ότι αυτή η τάση θα συνεχίσει και θα παρέχει σε πολλές περιπτώσεις τον πιο αποδοτικό τρόπο συλλογής στοιχείων από φορείς παροχής υπηρεσιών στο μέλλον.

3.2.2 Φορείς Παροχής Υπηρεσιών και Συλλογή Δεδομένων

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών των ΜΚΟ για τους αστέγους είναι οργανωμένοι με διαφορετικούς τρόπους σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο και αυτό έχει – τουλάχιστον σε κάποιες χώρες – ένα σημαντικό αντίκτυπο στη διαθεσιμότητα των εναρμονισμένων συστημάτων καταγραφής πελατών. Ίσως είναι ευκολότερο να τυποποιηθούν οι λεπτομέρειες και οι μέθοδοι της καταγραφής πελατών για εθνικούς οργανισμούς με τοπικά παραρτήματα, παρά για οργανισμούς σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, οι οποίοι στηρίζονται στη συμμετοχή σχετικά ή εντελώς ανεξάρτητων τοπικών οντοτήτων ή που λειτουργούν ως κεντρικοί οργανισμοί.

Δεδομένα πελατών συλλέγονται για διαφορετικούς σκοπούς, όπως για να καταγραφεί η διαδικασία υποστήριξης και παροχής υπηρεσιών, ή για να παρέχουν πληροφορίες για τις αρχές χρηματοδότησης, την δημόσια και την (μερικές φορές) επιστημονική έρευνα. Ορισμένα – αλλά όχι όλα – συστήματα δημιουργούνται για να εξυπηρετούν ταυτόχρονα όλους τους σκοπούς. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι απαιτήσεις από τις αρχές χρηματοδότησης αποτελούν την κινητήρια δύναμη για την εφαρμογή τυποποιημένων συστημάτων καταγραφής πελατών.

3.2.3 Συστήματα Εγγραφής Πελατών

Παραδείγματα συστημάτων καταγραφής πελατών τα οποία μελετήθηκαν και αναλύθηκαν στην έρευνα περιλαμβάνουν:

- ♦ Συστήματα καταγραφής πελατών Regas and Clever (Ολλανδία)
- ♦ Σύστημα καταγραφής πελατών Dublin Link (Ιρλανδία)
- ♦ Link (Ηνωμένο Βασίλειο)
- ♦ CHAIN (Ηνωμένο Βασίλειο – Λονδίνο)
- ♦ Κοινό Σύστημα Ελέγχου (Ηνωμένο Βασίλειο – Σκωτία)
- ♦ Σύστημα καταγραφής πελατών υποστήριξης ανθρώπων (Ηνωμένο Βασίλειο – Αγγλία)
- ♦ AG STADO Βασική Ομάδα Δεδομένων (Γερμανία)
- ♦ Σύστημα SAW Tellus (Βέλγιο)
- ♦ NewPeopleVison (Δημοκρατία της Τσεχίας)
- ♦ Σύστημα Naděje EK (Δημοκρατία της Τσεχίας)

3.2.4 Επισκόπηση των Συστημάτων που αναθεωρούνται

Η επισκόπηση των συστημάτων καταγραφής πελατών που είναι σε λειτουργία σε διάφορες χώρες διευκρινίζει το εύρος των θεμάτων που μελετώνται από εθνικές αρχές όσον αφορά τις αναπτυσσόμενες μεθοδολογίες για αντιπαραβολή ή άθροιση στατιστικών στοιχείων για το φαινόμενο των αστέγων χρησιμοποιώντας καταλόγους πελατών. Αυτό το τμήμα περιγράφει τα μαθήματα που διδάχθηκαν από αυτά τα συστήματα τα οποία μπορούν να γνωστοποιήσουν την προτεινόμενη μεθοδολογία στις εθνικές αρχές.

Ευθύνη για την ανάπτυξη του συστήματος

Ο ρόλος της αρμόδιας εθνικής αρχής στην ανάπτυξη συστημάτων διαφέρει πολύ σε σχέση με το βαθμό στον οποίο η συμμετοχή στο σύστημα γίνεται υποχρεωτική.

Όπου είναι υποχρεωτική η συμμετοχή, η ανάπτυξη των συστημάτων χρηματοδοτείται συνήθως από το αρμόδιο κεντρικό υπουργείο της κυβέρνησης. Αυτό σημαίνει ότι βασικά θέματα ορισμού και προστασίας δεδομένων μπορούν να προσδιορισθούν σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, αυτή η προσέγγιση πρέπει να θεωρηθεί σε συνδυασμό με τις ανάγκες των συμμετεχόντων φορέων, οι οποίοι πρέπει να συμβουλευούνται κατά τη διάρκεια της δημιουργίας του συστήματος. Είναι επίσης λιγότερο ευέλικτη στο να επιτρέπει την ενσωμάτωση συστημάτων συλλογής δεδομένων στις ανάγκες του ίδιου του φορέα για διαχείριση και σχεδιασμό πληροφοριών.

Όπου είναι εθελοντική η συμμετοχή, η προσέγγιση είναι συνήθως το σχετικό υπουργείο να επιχορηγεί τη δημιουργία, ή απλά να εστιάζει στη συλλογή στοιχείων από συστήματα κατασκευασμένα χωρίς κυβερνητικό έλεγχο και να χρηματοδοτεί την ανάλυση αυτών των στοιχείων που έχουν συλλεχθεί.

Υπηρεσίες που καλύπτονται από τα συστήματα

Συστήματα καταγραφής πελατών ικανοποιούν συχνά διαφορετικά είδη υπηρεσιών. Ένα συγκεκριμένο πρόβλημα είναι η μεγάλη ανανέωση πελατών σε βραχυπρόθεσμες και υπηρεσίες άμεσης πρόσβασης. Συχνά δεν υπάρχει αρκετός χρόνος και διαθέσιμο προσωπικό για τη συλλογή δεδομένων από ανθρώπους οι οποίοι μπορεί να μείνουν μόνο μία ή δύο νύχτες. Επίσης κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες θα έχουν την αρχή της ανωνυμίας στην παροχή υπηρεσιών σε ανθρώπους που δεν έχουν νόμιμα έγγραφα ή νιώθουν αποθαρρημένοι από τις διοικητικές διαδικασίες άλλων υπηρεσιών. Αυτό ίσως έχει σχέση με θέματα χρηματοδότησης και επίσης με προβλήματα άμεσης κτήσης και αναπαραγωγής δεδομένων, που χρειάζεται να αναλυθούν για να συλλεγούν ακριβείς βιογραφικές πληροφορίες σε αυτή την κατηγορία χρήστη υπηρεσιών. Ωστόσο, το γεγονός ότι κάποια συστήματα συλλέγουν αυτά τα δεδομένα δείχνει ότι είναι δυνατό να επιλυθούν αυτά τα ζητήματα. Μόνο λίγα συστήματα έχουν χρησιμοποιηθεί για συλλογή πληροφοριών από ξενώνες γυναικών για θύματα ενδοοικογενειακής βίας. Αυτό πάλι είναι ένα ζήτημα χρηματοδότησης και πολιτικής παρά της οργάνωσης της συλλογής δεδομένων. Ενώ χρειάζεται να μελετηθούν επιπλέον παράγοντες σε σχέση με το απόρρητο των πληροφοριών και την πρόσβαση στα δεδομένα (βλέπε παρακάτω), δεν υπάρχουν ξεχωριστά τεχνικά θέματα

για την πρόληψη εφαρμογής των συστημάτων καταγραφής πελατών σε αυτήν την κατηγορία του χρήστη υπηρεσιών.

Ανάπτυξη συστήματος λογισμικού

Δύο ξεχωριστές προσεγγίσεις μπορούν να αναγνωριστούν στην ανάπτυξη συστημάτων λογισμικού για τέτοιου είδους καταλόγους πληροφοριών πελατών.

Καταρχάς, τα δεδομένα εξάγονται από εμπορικά συστήματα που έχουν δημιουργηθεί και πωλούνται στο εμπόριο για διαχείριση περιπτώσεων κοινωνικών υπηρεσιών ή διαχείρισης στέγασης. Αυτή είναι η περίπτωση της γερμανικής προσέγγισης και αποτελεί επίσης την βάση της αρχικής δημιουργίας του ολλανδικού συστήματος Regas. Αυτά τα συστήματα επιτρέπουν την εξαγωγή πληροφοριών πελατών για ανάλυση είτε με τη χρήση ενός προγράμματος εξαγωγής είτε με την πρόσβαση σε μία συγκεκριμένη ενότητα μέσα στο πρόγραμμα.

Δεύτερον, υπάρχουν συστήματα που έχουν δημιουργηθεί ειδικά για το σκοπό της συλλογής δεδομένων πληροφοριών πελατών ή για σκοπούς ελέγχου πελατών. Αυτά περιλαμβάνουν συστήματα που έχουν δημιουργηθεί εσωτερικά σε ΜΚΟ (π.χ. SAW and Nadeje), αυτά που είναι εντεταλμένα και πληρωμένα από την Κυβέρνηση (π.χ. Υποστηρίζοντας Ανθρώπους) και αυτά που είναι εντεταλμένα από ΜΚΟ από εταιρείες λογισμικού – όπως παραθέεται από το ολλανδικό σύστημα Clever και τα συστήματα Link του Ηνωμένου Βασιλείου και του Δουβλίνου. Χαρακτηρίζονται από το ότι είναι συστήματα φτιαγμένα κατά παραγγελία που επιτρέπουν την επιπλέον προσθήκη ενότητων για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις του χρήστη.

Λειτουργικότητα

Τα προγράμματα πρέπει να διασφαλίσουν ότι η ευκολία της καταχώρησης των δεδομένων δεν μειώνει την ποιότητα των δεδομένων. Τα συστήματα που ξετάζονται είναι είτε βασισμένα στο πρόγραμμα windows είτε σε διαδικτυακές διασυνδέσεις, που χρησιμοποιούν πτυσσόμενα μενού και κουμπιά για να επιτρέψουν την εισαγωγή δεδομένων που είναι ήδη κωδικοποιημένα. Δεύτερον, προγράμματα που ενισχύουν την ποιότητα των δεδομένων με το να επιτρέπουν την επικύρωση δεδομένων και την αναφορά λαθών στο στάδιο της εισαγωγής δεδομένων. Πολλά από τα προγράμματα που ξετάζονται επιτρέπουν επίσης ένα δεύτερο επίπεδο επικύρωσης στο σημείο της εξαγωγής δεδομένων όταν το προσωπικό στο κέντρο επεξεργασίας δεδομένων μπορεί να αναλύσει ζητήματα δεδομένων μαζί με το προσωπικό του πρακτορείου εισαγωγής δεδομένων. Τέλος, τα προγράμματα παρέχουν διευκολύνσεις για την εξαγωγή δεδομένων με συμφωνημένη διαμόρφωση.

Προστασία Δεδομένων

Παρόλο που όλα τα συστήματα συμμορφώνονται στις απαιτήσεις της εθνικής προστασίας δεδομένων, διαφέρει η προσέγγιση ως προς αυτό το θέμα, ιδιαίτερα όσον αφορά το σύνολο των δεδομένων στο εθνικό επίπεδο. Το Γερμανικό σύστημα είναι το πιο αυστηρό, καθώς επιτρέπει την εξαγωγή για ανάλυση σε εθνικό επίπεδο μόνο συνολικών δεδομένων. Αυτό εμποδίζει πολύ την ανάλυση και χρήση των δεδομένων. Όλα τα άλλα συστήματα επιτρέπουν την ανάλυση καταγραφών ατομικού επιπέδου με τη χρήση ανώνυμων προγραμμάτων δεδομένων. Μοναδικές ταυτοποιήσεις μπορούν να δημιουργηθούν από το σύστημα ή από την δημιουργία ενός μοναδικού αριθμού (που βασίζεται σε κάποιο συνδυασμό επωνύμου, αρχικών, γένος και ημερομηνίας γέννησης). Κανένα από τα συστήματα που ξετάζονται εδώ δεν χρησιμοποίησε τον εθνικό αριθμό ταυτότητας κοινωνικής ασφάλειας ως τον μοναδικό τρόπο ταυτοποίησης, παρόλο που αυτή η προσέγγιση χρησιμοποιείται σε κάποια άλλα συστήματα.

Το πρόβλημα της διπλής μέτρησης υπάρχει, ιδιαίτερα εκεί που δεν χρησιμοποιούνται μοναδικοί τρόποι αναγνώρισης του πελάτη. Για τη μέτρηση της επικράτησης και της ροής είναι σχεδόν απίθανο να αποκλεισθεί η διπλή μέτρηση των ίδιων ατόμων χωρίς μοναδικούς τρόπους ταυτοποίησης του πελάτη. Ένα σύνολο τεχνικών χρησιμοποιούνται για την ανωνυμία και την προστασία της ατομικής ταυτότητας, έτσι ώστε η εξαγωγή δεδομένων να είναι συμβατή με τους κανόνες προστασίας δεδομένων και με το δικαιολογημένο ενδιαφέρον των χρηστών των υπηρεσιών ότι τα προσωπικά τους δεδομένα δεν θα χρησιμοποιηθούν λανθασμένα.

Παρότι υπάρχει ένα ισχυρό πλαίσιο προστασίας δεδομένων στην Ευρώπη, το οποίο δεν παρουσιάζει ένα ανυπέρβλητο εμπόδιο στην ανταλλαγή πληροφοριών, σε ορισμένα εθνικά πλαίσια, αυτό θα είναι ένα τεράστιο πρόβλημα που θα πρέπει να επιλυθεί.

Εγγύηση Ποιότητας Δεδομένων

Δεδομένα που συγκεντρώνονται με αυτόν τον τρόπο συχνά επικρίνονται εξαιτίας της υποψίας ότι η χρήση ενός μεγάλου αριθμού ανθρώπων που εισάγουν δεδομένα θα οδηγήσει σε ανακριβής και αναξιόπιστη πληροφόρηση. Η ποιότητα και η αξιοπιστία των δεδομένων πρέπει να διασφαλισθεί.

Πρώτον, το ίδιο το λογισμικό πρόγραμμα μπορεί να διασφαλίσει ένα επίπεδο ακρίβειας και συνέπειας στην καταγραφή δεδομένων. Αυτό μπορεί να συμβεί σε διαφορετικά στάδια. Στο στάδιο της εισαγωγής δεδομένων υπαγόρευση λαθών κατά την εισαγωγή δεδομένων, οι αλγόριθμοι επικύρωσης και η αυτόματη αναφορά λαθών πριν την ανάρτηση ή εξαγωγή δεδομένων μπορεί να αποκλείσει την απώλεια δεδομένων ή τις άκυρες καταχωρήσεις. Το πρόγραμμα μπορεί επίσης να απαιτεί την συμπλήρωση ορισμένων σημαντικών πεδίων πριν την εξαγωγή δεδομένων. Σε αυτό το στάδιο το ζήτημα είναι να εξισορροπιστεί η ευκολία της εισαγωγής δεδομένων με αυστηρούς ελέγχους των σημαντικών πεδίων. Τα προγράμματα παρέχουν επίσης συστήματα βοήθειας που εξαρτώνται από το γενικότερο πλαίσιο.

Δεύτερον, εκεί όπου τα δεδομένα εξάγονται σε μία κεντρική μονάδα επεξεργασίας πιο αυστηροί αλγόριθμοι επικύρωσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Αυτό απαιτεί ένα σχετικά υψηλό επίπεδο πόρων προσωπικού να ελέγχει και να διευθετεί τα λάθη με τους παράγοντες παροχής.

Τρίτον, ο έλεγχος δεδομένων και η ανάλυση τάσης μπορεί επίσης να βοηθήσει στην εκ νέου αναφορά στους χρήστες που εισάγουν τα δεδομένα. Επομένως, συχνή αναφορά σε τομείς που έχουν καταγραφεί ατελώς ή ανακριβώς, καθώς και στατιστική και συγκριτική ανάλυση μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να βελτιώσουν την απόδοση.

Τέταρτον, η άμεση επαφή με το προσωπικό των υπηρεσιών είναι ουσιώδης. Η προσέγγιση ελέγχου που περιγράφεται παραπάνω συνδυάζεται συνήθως με εκπαίδευση προσωπικού, εγχειρίδια οδηγιών, ενημερωτικά δελτία και ομάδες χρηστών. Τα περισσότερα συστήματα παρέχουν επίσης γραφεία βοήθειας για την επίλυση συγκεκριμένων θεμάτων. Συστήματα που βασίζονται στο διαδίκτυο συμπληρώνουν αυτές τις προσεγγίσεις με διαδικτυακά συστήματα βοήθειας.

Εξαγωγή Δεδομένων

Τα συστήματα που εξετάζονται επιδεικνύουν ένα μεγάλο εύρος προσεγγίσεων στην εξαγωγή δεδομένων στην κεντρική μονάδα επεξεργασίας. Καταγραφές βασισμένες σε έγγραφα (με κεντρική επεξεργασία δεδομένων) είναι προσαρμοσμένες στα συστήματα της Τσεχίας και του Ηνωμένου Βασιλείου, παρόλο που αυτό είναι όλο και περισσότερο ασυνήθιστο και είναι η πιο χρονοβόρα και δαπανηρή προσέγγιση. Η μεταφορά ηλεκτρονικών δεδομένων θα έπρεπε να είναι μία τυποποιημένη προσέγγιση για νέα ή αναβαθμισμένα συστήματα, καθώς η ευρεία δυνατότητα πρόσβασης των πόρων των υπολογιστών και της τεχνολογίας διασφαλίζουν ότι αυτή είναι η πιο οικονομική οδός. Η μεταφορά ηλεκτρονικών δεδομένων μπορεί να διευκολυνθεί από διάφορες οδούς, αλλά και πάλι η εξέταση προτείνει ότι συστήματα που βασίζονται στο διαδίκτυο και χρησιμοποιούν τυπικά πρωτόκολλα γλώσσας σήμανσης XML (Extensible Markup Language) σήμερα χρησιμοποιούνται ευρέως σε νέα ή αναβαθμισμένα συστήματα. Αυτή η προσέγγιση έχει το πλεονέκτημα ότι το λογισμικό δεν χρειάζεται να εγκατασταθεί στα συστήματα παροχής δεδομένων, εφόσον η εισαγωγή δεδομένων από το διαδίκτυο είναι η βάση της συλλογής δεδομένων. Ωστόσο, η αναφορά υποδεικνύει την προϋπόθεση της απασχόλησης αφοσιωμένου προσωπικού για να δέχεται και να ελέγχει ηλεκτρονικά δεδομένα πριν την επεξεργασία και την ανάλυση.

Ανάλυση Δεδομένων

Η χρησιμοποίηση ατομικών καταγραφών και όχι από πριν συναθροισμένων δεδομένων επιτρέπει την πιο ευέλικτη προσέγγιση στην ανάλυση δεδομένων σε εθνικά επίπεδα, καθώς μόνο η πρόσβαση σε ατομικά αρχεία επιτρέπει την διασταύρωση δεδομένων σε κάθε μία από όλες τις μεταβλητές που έχουν συλλεχθεί. Αυτό

πρέπει να συνδυαστεί με μια κατάλληλα γεωγραφία για ανάλυση (που συνδέεται με την απογραφή και/ή διοικητικές γεωγραφίες).

3.2.5 Εφαρμογή

Η εξέταση των προσεγγίσεων που υιοθετούνται σε διαφορετικές χώρες υποδεικνύει διάφορα στάδια ή φάσεις στην εφαρμογή συστημάτων καταγραφής πελατών. Αυτή η σύγκλιση πρέπει να θεωρηθεί πολύ σημαντική στην επιτυχημένη ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων.

- ♦ **Πρώτη Φάση: Σχεδιασμός**

Αυτή η φάση περιλαμβάνει διαβούλευση με τους φορείς παροχής υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μία έρευνα συγκεκριμένων συστημάτων λογισμικού για την καταγραφή και διαχείριση πελατών που χρησιμοποιούνται. Θα περιλαμβάνει επίσης διαβούλευση με σημαντικούς φορείς όσον αφορά τα στοιχεία δεδομένων και ορισμούς δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν. Αυτή η φάση απαιτεί επίσης την λήψη απόφασης για τις διοικητικές δομές που θα υιοθετηθούν για να διατηρηθεί το σύστημα και τον καθορισμό της εθνικής ομάδας συντονισμού που θα αναλάβει την ανάπτυξη και την εφαρμογή.

- ♦ **Δεύτερη Φάση: Ανάπτυξη**

Αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη συστημάτων λογισμικού και/ή την εξειδίκευση μορφών ανταλλαγής τυπικών δεδομένων. Αυτό θα περιλαμβάνει πιλοτικά συστήματα και συστήματα ελέγχου. Σε αυτό το στάδιο εκτελείται η προετοιμασία αναλυτικής τεκμηρίωσης, εγχειριδίων οδηγιών και υλικά εκπαίδευσης.

- ♦ **Τρίτη Φάση: Εφαρμογή**

Αυτό περιλαμβάνει επίσης εκπαίδευση και δημοσιότητα πριν την έναρξη. Αυτό θα χρειαστεί συχνά να οργανωθεί τοπικά και ίσως να στοχεύσει ξεχωριστά σε διαφορετικά είδη φορέων παροχής υπηρεσιών (π.χ. φορείς για τους αστέγους και ξενώνες προστασίας για την ενδοοικογενειακή βία).

- ♦ **Τέταρτη Φάση: Διαχείριση και Αναβάθμιση**

Εκτός από τρέχοντα συστήματα φιλοξενίας, απαιτούνται αντίγραφα ασφαλείας δεδομένων και υποστήριξης συστήματος, διαχείριση, δομές αναθεώρησης ελέγχου και απόδοσης, για να εξασφαλίσουν τη σωστή και αποδοτική διαχείριση του συστήματος και να ικανοποιηθούν οι συμφωνημένοι όροι αναφοράς.

Χρηματοδοτήσεις, πόροι και προϋπολογισμός

Το κόστος της εφαρμογής συλλογής δεδομένων από συστήματα εγγραφής πελατών περιλαμβάνει τη μελέτη δύο διαφορετικών θεμάτων – την συνολική εφαρμογή της προσέγγισης και τη δημιουργία του λογισμικού ή το σύστημα συλλογής και συνάθροισης δεδομένων.

Κάθε μία από τις τέσσερις φάσεις εφαρμογής που περιγράφεται παραπάνω έχει ένα σχετικό κόστος. Είναι αδύνατο να αναφερθεί το ακριβές κόστος κάθε φάσης, εφόσον αυτό θα εξαρτηθεί εν μέρει και από τον αριθμό των φορέων παροχής υπηρεσιών κάθε χώρας και το βαθμό συντονισμού που απαιτείται ανάμεσα στην κεντρική κυβέρνηση και τις περιφερειακές ή τοπικές αρχές. Εξαρτάται επίσης από το αν η εθνική αρχή σκοπεύει να ολοκληρώσει την εφαρμογή ή να μεταφέρει τα έργα. Συνίσταται η δεύτερη προσέγγιση.

Η ανάπτυξη του λογισμικού ώστε να επιτρέπει την εθνική βάση δεδομένων ή την ανάλυση δεδομένων εξαρτάται επίσης από την προσέγγιση που υιοθετείται σε κάθε χώρα. Οι κύριες επιλογές συνοψίζονται ως εξής:

Πρώτη Επιλογή Χρησιμοποίηση Λογισμικών Συστημάτων και Πρωτοκόλλων Εξαγωγής Δεδομένων που ήδη υπάρχουν

Στη Γερμανία ένα εργαλείο για τη συγκέντρωση έχει δημιουργηθεί για να εξάγει συναθροισμένα δεδομένα από διάφορα συστήματα λογισμικού, τα οποία ήδη χρησιμοποιούνταν από φορείς παροχής υπηρεσιών των ΜΚΟ για τους αστέγους. Η δημιουργία αυτού του εργαλείου ανατέθηκε από ένα ίδρυμα και κόστισε περίπου

€50,000. Ετήσιες προσαρμογές του λογισμικού πρέπει να χρηματοδοτηθούν ξεχωριστά. Κάθε χρόνο η πιο πρόσφατη έκδοση του λογισμικού εργαλείου για τη συγκέντρωση αποστέλλεται σε φορείς παροχής υπηρεσιών, οι οποίοι συμμετέχουν στην συλλογή εθνικών δεδομένων. Το 2004 περίπου 120 υπηρεσίες δέχθηκαν την εξαγωγή λογισμικού και 56 σύνολα συγκέντρωσης δεδομένων επρόκειτο να υποστούν επεξεργασία και να συγκεντρωθούν σε μία εθνική βάση δεδομένων. Αυτή η ετήσια διαδικασία κοστίζει περίπου από €5,000 έως €7,000 ανάλογα με τον αριθμό των φορέων παροχής υπηρεσιών που συμμετέχουν. Καθώς ο στόχος είναι η αυξημένη συμμετοχή τα ετήσια κόστη θα αυξηθούν σημαντικά στο μέλλον.

Αυτά τα κόστη δεν συμπεριλαμβάνουν τα κόστη του προσωπικού της BAG W που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση της συλλογής δεδομένων, το συντονισμό των συνομιλιών και των αποφάσεων για απαραίτητες αλλαγές, όσον αφορά το βασικό σύνολο των μεταβλητών και άλλες πλευρές της συλλογής δεδομένων και την ολοκλήρωση της ανάλυσης δεδομένων. Χρειάζεται προσωπικό τουλάχιστον συνεχούς μερικής απασχόλησης αν όχι πλήρους ωραρίου για την διαχείριση της συλλογής δεδομένων σε εθνικό επίπεδο.

Δεύτερη Επιλογή Ανάπτυξη Λογισμικού CRS Capture Ηνωμένο Βασίλειο/Αγγλία

Το Σύστημα Καταγραφής Πελατών Υποστήριξης Ανθρώπων βασίστηκε σε ένα έγγραφο καταγραφής πελάτη από το Τμήμα Κοινοτήτων και Τοπικής Αυτοδιοίκησης μετά από συνεννόηση με τις τοπικές αρχές και τους φορείς παροχής υπηρεσιών.

Το Κέντρο Ερευνών για την Κατοικία στην Σκωτία έχει αναλάβει να αναπτύξει, να ελέγξει και να εφαρμόσει το λογισμικό και κατόπιν να διατηρήσει την βάση δεδομένων, να αναλύσει τα δεδομένα και να παράγει πίνακες ανά τακτά χρονικά διαστήματα και να διατηρεί έναν ιστοχώρο για το σύστημα.

Το σύστημα αναπτύχθηκε σε μία περίοδο άνω των έξι μηνών και διατηρείται από το 2003. Η βάση δεδομένων περιλαμβάνει έναν κατάλογο φορέων παροχής υπηρεσιών από τους οποίους συλλέγονται τα δεδομένα (σήμερα είναι περίπου 30.000 υπηρεσίες). Τα δεδομένα παρέχονται απευθείας σε περίπου 140 συνδρομητές τοπικών αρχών. Περίπου 200.000 νέοι πελάτες καταγράφονται κάθε χρόνο μέσω του συστήματος, από τους οποίους το 54% είναι άστεγοι (σύμφωνα με τον εναρμονισμένο ορισμό). Τα έξοδα του προσωπικού συνοψίζονται την Εικόνα 4. Επίσης, αναγράφονται ο επιπρόσθετος εξοπλισμός τεχνολογίας της πληροφορίας και τα έξοδα γραφείου.

Εικόνα 4 Έξοδα για την Ανάπτυξη ενός Συστήματος Συλλογής Πληροφοριών CRS

Φάση Ανάπτυξης (1)		Ισοδύναμο Πλήρους Απασχόλησης Προσωπικού
Διευθυντής	Εποπτεία του προγράμματος	30 μέρες
Διευθυντής Προγράμματος	Εφαρμογή του προγράμματος	40 μέρες
Υπεύθυνος Προγράμματος	Εφαρμογή και έρευνα	100 μέρες
Προγραμματιστής Τεχνολογιών Πληροφορίας	Ανάπτυξη λογισμικού, δοκιμή και έλεγχος	100 μέρες
Βοηθός Έρευνας	Βοήθεια στις ανάγκες των χρηστών και σχετικά έργα	60 μέρες
Βοηθός Τεχνολογιών της Πληροφορίας	Προγραμματισμός, εγχειρίδια οδηγιών κλπ.	40 μέρες
Ετήσια Έξοδα Συντήρησης		
Διοίκηση	Διευθυντής Έργου και Βοηθός Διευθυντή Έργου	1
Έρευνα, Ανάλυση δεδομένων και δημοσιεύσεις	Βοηθός Έρευνας	1
Συντήρηση Τεχνολογιών της Πληροφορίας και ιστοχώρου	Προγραμματιστής Τεχνολογιών της Πληροφορίας	1
Εγγύηση Ποιότητας Δεδομένων	Αξιολογητές Ποιότητας Δεδομένων	4
Επεξεργασία Δεδομένων	Επεξεργαστές Δεδομένων συμπεριλαμβανομένων συστημάτων ηλεκτρονικών και διαδικυακών δεδομένων	4

Σημείωση (1) Εφόσον αυτή ήταν μια βραχυπρόθεσμη σύμβαση, όλο το προσωπικό που εργάστηκε σε μειωμένο ωράριο ή πλήρες ωράριο ήταν διαθέσιμο για τις καθορισμένες περιόδους. Γι αυτό το λόγο το χρονικό διάστημα εκφράζεται ως *μέρες απασχόλησης σε αυτή τη σύμβαση*.

Τρίτη Επιλογή Προσαρμογή ενός υπάρχοντος συστήματος (Link) Ιρλανδία

Τα αρχικά έξοδα της δημιουργίας του συστήματος καταγραφής πελατών Link πάνω στο οποίο βασίζεται το σύστημα Link του Δουβλίνου, υπολογίζεται ότι διήρκεσαν περίπου δύο έτη πλήρες ωραρίου ενός ατόμου σε χρόνο ανάπτυξης. Η εργασία περιελάμβανε τη δημιουργία των προϋποθέσεων και τη συμβουλευτική με πιθανούς χρήστες, τις λεπτομέρειες, τον σχεδιασμό του συστήματος, τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και την εκπαίδευση των χρηστών του πρώτου συστήματος. Ωστόσο, τα έξοδα για την εφαρμογή περισσότερων συστημάτων Link έχουν μειωθεί σημαντικά. Τα έξοδα για την εφαρμογή ενός συστήματος Link μπορούν να διαιρεθούν σε 3 βασικά στοιχεία:

1. Δημιουργία, σχεδιασμός και προγραμματισμός αρχικού προγράμματος

Η προσαρμογή και ανάπτυξη του πυρήνα του συστήματος Link απαιτεί μία μόνο πληρωμή για τέλος έκδοσης της τάξεως των €4,000 έως €12,000, ανάλογα με το μέγεθος του συστήματος (αριθμός φορέων παροχής που καλύπτονται).

2. Έξοδα κατασκευής αρχικού συστήματος

Αυτά περιλαμβάνουν εφάπαξ έξοδα δημιουργίας για την κατασκευή και εφαρμογή του συστήματος (σε μία περίοδο περίπου 3-6 μηνών). Επίσης περιλαμβάνει την εργασία με χρήστες για την προώθηση του συστήματος και την εκπαίδευση και υποστήριξη του προσωπικού. Τα έξοδα κατασκευής ποικίλουν από €8,000 έως €20,000 ανάλογα με το μέγεθος του συστήματος.

3. Τρέχοντα έξοδα ετήσιας λειτουργίας και υποστήριξης

Μόλις στηθεί το σύστημα, υπάρχουν ετήσιες δαπάνες για την φιλοξενία και υποστήριξη που ποικίλουν από €5,000 έως 15,000 ανάλογα με το μέγεθος του συστήματος. Είναι πιθανό να υπάρχουν επιπλέον δαπάνες ανάπτυξης τεχνολογιών της πληροφορίας, ανάλογα με το αν απαιτούνται νέες τροποποιήσεις στο σύστημα.

4. Δεδομένα από Μητρώα Πληθυσμού, Απογραφές, Έρευνες και Άλλες Υπηρεσίες

Αυτό το κεφάλαιο ασχολείται με τα θέματα που συνδέονται με τη χρήση πληροφοριών από διάφορες κυβερνητικές πηγές για την παροχή ενός πιο ακριβούς και πιο λεπτομερούς πορτρέτου των ανθρώπων που είναι άστεγοι ή σε κίνδυνο να μείνουν άστεγοι. Διοικητικά δεδομένα συγκεντρώνονται από διάφορα Υπουργεία και φορείς της κυβέρνησης, ώστε να διαχειριστούν υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση ή ορίζονται από νόμους. Αυτά τα δεδομένα παρέχουν συχνά σημαντική πληροφόρηση όσον αφορά ανθρώπους που είναι άστεγοι ή σε κίνδυνο να μείνουν άστεγοι. Κατά τον ίδιο τρόπο, συλλέγονται από την κυβέρνηση πληροφορίες για ολόκληρο τον πληθυσμό ή για δείγματα πληθυσμού, χρησιμοποιώντας έρευνες ή ανάλογες μεθόδους.

Αυτές οι πηγές δεδομένων μπορούν να ταξινομηθούν σε ξεχωριστά είδη:

- ♦ Διοικητικά δεδομένα (π.χ. αρχεία που κρατούνται για τον πληθυσμό των φυλακών)
- ♦ Έρευνες υποομάδων πληθυσμού (π.χ. έρευνα νοικοκυριού)
- ♦ Δεδομένα συνολικού πληθυσμού (π.χ. δεκαετής απογραφή ή καταγραφή πληθυσμού).

4.1 Άστεγος Πληθυσμός

Χρησιμοποιώντας τον ορισμό του φαινομένου των αστέγων που δίνεται παραπάνω (βλέπε Εικόνα 2, σελ. 11), αυτό το τμήμα εξετάζει τη χρήση που μπορεί να γίνει στα διοικητικά δεδομένα που παρέχονται από ιδρύματα υγείας και σωφρονιστικά ιδρύματα. Η αναφορά Edgar et al (2007) περιγράφει την μοναδική περίπτωση του μοντέλου της Δανίας (ορθή πρακτική) όπου οι πληροφορίες για τον πληθυσμό όλων των ιδρυμάτων που παρέχονται από τη νομοθεσία (πχ. §91, §96 και §101 του Νόμου Κοινωνικής Πρόνοιας που τροποποιήθηκε μετέπειτα το 2007) καταγράφονται σε μία εθνική βάση δεδομένων από αρχεία αναγνώρισης πελατών σε μία συνεχή βάση. Αυτό το τμήμα εξετάζει τον πιο περιορισμένο σκοπό της χρήσης διοικητικών δεδομένων σε συγκεκριμένους πληθυσμούς για την παροχή εθνικών ή περιφερειακών στοιχείων για την κλίμακα και την περιγραφή του φαινομένου των αστέγων. Αυτό το θέμα είναι σημαντικό για δύο λόγους. Πρώτον, άνθρωποι που αποφυλακίζονται και άνθρωποι με ψυχική ασθένεια αντιπροσωπεύουν σημαντική αναλογία του άστεγου πληθυσμού σε πολλές χώρες της ΕΕ. Δεύτερον, πολιτικές που εστιάζουν στην πρόληψη του φαινομένου των αστέγων βασίζονται σε διοικητικά δεδομένα για τον έλεγχο των πολιτικών και τον στόχο της εφαρμογής αποτελεσματικών πρωτοβουλιών πρόληψης.

4.1.1 Ιδρύματα Υγείας

Αυτή είναι η πιο σύνθετη διάσταση για εξέταση και εξαρτάται από συγκεκριμένη πολιτική και κυβερνητικές δομές που επηρεάζουν την φροντίδα υγείας σε ξεχωριστές χώρες. Σε γενικές γραμμές δύο περιπτώσεις λαμβάνουν χώρα:

- ♦ Ιδρύματα υγείας μακροχρόνιας παραμονής: για παράδειγμα κέντρα ψυχικής υγείας και κέντρα απεξάρτησης από ναρκωτικά ή αλκοόλ. Σε αυτές τις καταστάσεις οι άνθρωποι μπορούν να παραμείνουν στο ίδρυμα εξαιτίας της έλλειψης επαρκούς στέγασης και/ή σχετικής υποστήριξης στην κοινότητα. Το πρόβλημα είναι ο έλεγχος του αριθμού και του είδους του πελάτη ο οποίος ανήκει σε αυτήν την κατηγορία.
- ♦ Γενικά νοσοκομεία: εκεί οι άνθρωποι δεν μπορούν να πάρουν εξιτήριο λόγω έλλειψης κατάλληλης στέγασης (ή κοινωνικής και ιατρικής υποστήριξης) στην κοινότητα. Για παράδειγμα, άνθρωποι που βιώνουν επίκτητο εγκεφαλικό τραύμα εξαιτίας ατυχήματος ή εγκεφαλικού. (*Αυτό σκόπιμα δεν περιλαμβάνει αυτούς που απαιτούν μακροχρόνια οικιακή φροντίδα όπως οι ηλικιωμένοι ή οι άνθρωποι που υποφέρουν από τη νόσο Alzheimer ή παθήσεις που συνδέονται με τα γηρατειά).

4.1.2 Σωφρονιστικά Ιδρύματα

Έρευνες του άστεγου πληθυσμού επισημαίνουν ξεκάθαρα ότι, σε πολλές χώρες, ένα σημαντικό ποσοστό των αστέγων ανθρώπων έχουν φυλακιστεί στο πρόσφατο παρελθόν. Πολιτικές που στοχεύουν στην πρόληψη

αναγνωρίζουν τα πρωτόκολλα αποφυλάκισης ως μια σημαντική πλευρά της πολιτικής και η έρευνα έχει επιβεβαιώσει ότι δράση από την άποψη αυτή είναι αποτελεσματική στην πρόληψη (και είναι και οικονομικά συμφέρουσα).

4.2 Απογραφή και άλλες έρευνες

Εθνικές απογραφές και οικιακές έρευνες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πηγή πληροφοριών για κάποιες κατηγορίες του φαινομένου των αστέγων. Μπορούν να παρέχουν πληροφορίες για αυτά τα τμήματα του πληθυσμού που ζουν σε ιδρυματικές συνθήκες, αυτούς που ζουν προσωρινά με την οικογένεια ή φίλους ή σε διαμονή που παρέχεται στους αστέγους, αυτούς που ζουν σε συνθήκες συνωστισμού ή σε καταλύματα που είναι ακατάλληλα ή μη κανονικά.

Χρειάζεται να γίνει μία διάκριση ανάμεσα στις χώρες που χρησιμοποιούν απογραφές πληθυσμού που βασίζονται σε καταλόγους και αυτές που υιοθετούν απογραφές (ανά δεκαετία) που βασίζονται σε έρευνες. Σε πολλές χώρες (π.χ. Δανία, Φιλανδία, Ολλανδία) η παραδοσιακή έρευνα απογραφής με ερωτηματολόγιο έχει αντικατασταθεί από καταλόγους ως πηγές του πληθυσμού και οικιακές απογραφές. Η ύπαρξη του Κεντρικού Δημοτολογίου με μοναδικό εθνικό αριθμό ταυτοποίησης και κατάλογο κατοικίας με μοναδικό κλειδί ταυτοποίησης χρησιμοποιείται για να διασφαλιστεί ένας σύνδεσμος μεταξύ καταλυμάτων και ανθρώπων σε χώρες που βασίζονται σε καταλόγους. Η Γερμανία και η Σουηδία σχεδιάζουν να κινηθούν πλήρως προς απογραφές βασισμένες σε καταλόγους και κάποιες χώρες έχουν, ή σχεδιάζουν να υιοθετήσουν, ένα συνδυασμό παραδοσιακών απογραφών και καταλόγων (συμπεριλαμβανομένων της Αυστρίας, του Βελγίου, της Λιθουανίας, της Σλοβενίας). Η Γαλλία έχει υιοθετήσει μία «κυλιόμενη» απογραφή (INED, 2006). Οι υπόλοιπες χώρες διατηρούν τις παραδοσιακές έρευνες που βασίζονται στα ερωτηματολόγια.

Θεωρητικά, θα έπρεπε να είναι δυνατό να υπολογιστεί ο αριθμός των ανθρώπων που ζουν σε διαφορετικά είδη ιδρυμάτων και των ανθρώπων χωρίς κανονικό μέρος κατοικίας από τα κεντρικά δημοτολόγια. Στη Φιλανδία, το Κεντρικό Δημοτολόγιο είναι πλήρως ενσωματωμένο στο ταχυδρομικό σύστημα (και άλλους εθνικούς καταλόγους). Αυτό σημαίνει ότι αλλαγές σε ταχυδρομικές διευθύνσεις καταγράφονται αυτόματα. Επιπλέον, κάθε άτομο πρέπει να είναι εγγεγραμμένο για να δέχεται επιδόματα και υπηρεσίες δημόσιας υγείας. Ως τεστ για αυτή τη μελέτη, το Φιλανδικό Δημοτολόγιο ερωτήθηκε το Νοέμβριο του 2006 και υπέδειξε συνολικά 26.519 ανθρώπους χωρίς κανονικό μέρος κατοικίας. Από αυτόν τον αριθμό υπάρχει μία ομάδα ανθρώπων των οποίων η τοποθεσία είναι άγνωστη (Ομάδα 903, 8,424 άνθρωποι). Αυτή θα περιλαμβάνει ανθρώπους που έχουν μετακομίσει στο εξωτερικό ή που «έχουν εξαφανιστεί μυστηριωδώς». Αυτό αφήνει ένα σύνολο 16.674 ανθρώπων που δεν έχουν μόνιμη κατοικία (Ομάδα 901). Ωστόσο, αυτός ο αριθμός είναι σχεδόν ο διπλάσιος από αυτόν που υπολογίστηκε στην ετήσια Έρευνα του Ταμείου Στέγασης ως άστεγοι. Ενώ η έρευνα του Ταμείου Στέγασης μπορεί να θεωρηθεί ότι υποτιμά τον αριθμό των ανθρώπων που ζουν με οικογένεια και φίλους, περαιτέρω έρευνα θα χρειαστεί για να συμβιβάσει τις δύο ομάδες αριθμών. Για άλλες χώρες που χρησιμοποιούν συστήματα που βασίζονται σε κατάλογο, φαίνεται να είναι αρκετά πιο δύσκολο να παρέχουν μετρήσεις των ανθρώπων που δεν κατοικούν σε συμβατικά καταλύματα. Αυτό είναι ξεκάθαρα ένα θέμα πέρα από το πλαίσιο αυτής της μελέτης, αλλά είναι ένα θέμα που αξίζει περαιτέρω διερεύνηση.

Χώρες που χρησιμοποιούν παραδοσιακές έρευνες βασισμένες σε ερωτηματολόγια μπορούν να παρέχουν πληροφορίες για ανεπαρκή και μη κανονική στέγαση. Ωστόσο, θα μπορούσαν επίσης να υιοθετήσουν μια διαδικασία απαρίθμησης που θα περιλαμβάνει άστεγους ανθρώπους. Η Απογραφή της Αυστραλίας παρέχει πληροφόρηση με αυτόν τον τρόπο. Η Γαλλία και η Λιθουανία είναι παραδείγματα χωρών, στην Ευρώπη, όπου οι έρευνες απογραφής χρησιμοποιούνται για να υπολογιστούν οι άνθρωποι που είναι άστεγοι.

Σήμερα γίνονται ετήσιες απογραφές πληθυσμού στη Γαλλία (από τον Ιανουάριο του 2004). Η απογραφή υπολογίζει τους άστεγους που ζουν σε ξενώνες με τον ίδιο τρόπο που υπολογίζει όλες τις άλλες «κοινότητες». Οι ξενώνες ύπνου είναι μία ξεχωριστή κατηγορία και επομένως επιτρέπουν έναν υπολογισμό αυτού του τμήματος άστεγου πληθυσμού. Ωστόσο, η μακρόχρονη διαμονή των αστέγων είναι υπολογισμένη από κοινού με τις άλλες μορφές μακρόχρονης διαμονής της κοινότητας, όπως οι ξενώνες ηλικιωμένων. Για αυτούς που είναι άστεγοι, η συνεργασία με εθελοντικές ομάδες (συμπεριλαμβανομένης της FNARS) και η στενή συμμετοχή από τοπικά συμβούλια και απαριθμητές έρευνας έχουν βοηθήσει στη μείωση των κινδύνων πολλαπλής μέτρησης και παραλήψεων. Επίσης, ο άστεγος πληθυσμός (αυτοί που κοιμούνται στο ύπαιθρο) σε δήμους

κάτω των 10.000 ανθρώπων ερευνώνται τον ίδιο χρόνο με τον υπόλοιπο πληθυσμό της πόλης (π.χ. μία φορά κάθε 5 χρόνια). Σε δήμους με πληθυσμό πάνω από 10.000, περίπου 8% των σπιτιών του δήμου ερευνώνται κάθε χρόνο, και οι άστεγοι ερευνώνται κάθε 5 χρόνια σε όλη την περιοχή του δήμου. Οι άστεγοι απαριθμούνται για λόγους αρχής: οι άστεγοι είναι Γάλλοι πολίτες όπως όλοι οι άλλοι και πρέπει κι αυτοί να υπολογίζονται (όλοι αυτοί μπορούν να ερωτηθούν προσωπικά, να συμπληρώσουν την ίδια φόρμα απογραφής όπως ο υπόλοιπος πληθυσμός).

Στη Λιθουανία η Απογραφή Πληθυσμού και Στέγασης του 2001 είναι η μοναδική πηγή δεδομένων για τον αριθμό των ανθρώπων που ζουν σε δημόσιους χώρους. Πληροφόρηση για τους άστεγους περιελάμβανε φύλο, εθνικότητα, ηλικία, μόρφωση. Δεν παρουσιάστηκαν περισσότερες πληροφορίες για τους αστέγους μετά το 2001.

5 Ζητήματα Εναρμόνισης

5.1 Άξονες Μεταβλητών

Μια στρατηγική πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων συνήθως δεν θα επιχειρεί απλώς να ελέγξει τον αριθμό των αστέγων, αλλά θα στοχεύει επίσης στη συλλογή και παροχή περαιτέρω πληροφοριών για το βιογραφικό τους. Για να γίνουν εποικοδομητικές συγκρίσεις ανάμεσα σε διαφορετικές ομάδες δεδομένων πελατών, στο τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο, είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει συμφωνία σε ένα συγκεκριμένο ελάχιστο αριθμό μεταβλητών, οι οποίες συλλέγονται με τον ίδιο τρόπο. Ακόμα και χωρίς πλήρη κάλυψη του άστεγου πληθυσμού, μία ομάδα εναρμονισμένων βασικών μεταβλητών θα ενίσχυαν την κατανόηση του φαινομένου των αστέγων και το προφίλ του άστεγου πληθυσμού που αλλάζει. Η μελέτη για τη Μέτρηση του Φαινομένου των Αστέγων (Edgar et al, 2007) πρότεινε μία βασική ομάδα δεδομένων με περιορισμένο αριθμό μεταβλητών, η οποία θα έπρεπε να συλλεχθεί από όλη την Ευρώπη με τη χρήση ίδιων ορισμών και η οποία θα έπρεπε να παρέχει την βάση για την πληροφόρηση σχετικά με το προφίλ των άστεγων ανθρώπων στην Ευρώπη.

Αυτή η βασική ομάδα δεδομένων θα έπρεπε να δίνει πληροφορίες σχετικά με

- ♦ βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά (ηλικία και φύλο),
- ♦ εθνικότητα και μεταναστευτικό υπόβαθρο (χώρα γέννησης),
- ♦ σύνθεση νοικοκυριών αστέγων,
- ♦ την κατάσταση στέγασής τους (αμέσως πριν την περίοδο υπηρεσιών και κατά τη συλλογή δεδομένων),
- ♦ την διάρκεια της (παρούσας) έλλειψης στέγης και
- ♦ τις αιτίες για την (πρόσφατη) έλλειψη στέγης.

Μία λίστα αυτών των μεταβλητών και στοιχείων δεδομένων που προτάθηκαν ως άξονες μεταβλητών παρουσιάζεται στην Εικόνα 5 (σελ. 31) αυτής της αναφοράς σύνθεσης. Οι αιτίες για τις οποίες επιλέχθηκαν αυτές οι μεταβλητές ως άξονες είναι η σημασία τους για την παροχή πληροφοριών για το προφίλ του άστεγου πληθυσμού, και επίσης η διαθεσιμότητα στα (περισσότερα) υπάρχοντα συστήματα καταγραφής (τα οποία συνήθως συλλέγουν πολύ περισσότερα δεδομένα από αυτά). Ένα βασικό κριτήριο για την επιλογή τους είναι το ότι θα είναι σχετικά εύκολο να εναρμονιστεί ο ορισμός αυτών των στοιχείων για σκοπούς συλλογής Ευρωπαϊκών δεδομένων. Ωστόσο, δεν καταγράφονται όλα τα στοιχεία από όλα τα υπάρχοντα συστήματα και θα υπάρχει ακόμα η ανάγκη για αλλαγή των ορισμών σε εθνικό επίπεδο για πολλές περιπτώσεις.

Μια τόσο περιορισμένη λίστα βασικών μεταβλητών αυξάνει την δυνατότητα επίτευξης της εναρμόνισης δεδομένων. Ενώ έχουν αναπτυχθεί κυρίως για υπηρεσίες που βασίζονται στη διαμονή, οι μεταβλητές μπορούν να χρησιμοποιηθούν επίσης και ως βασικά δεδομένα για την καταγραφή πελατών σε εξωτερικές υπηρεσίες για τους αστέγους και μπορούν να καθοδηγήσουν τον ορισμό των μεταβλητών που χρησιμοποιούνται στις έρευνες. Για κάποιες από τις μεταβλητές ίσως υπάρχουν περισσότερα δεδομένα που θα λείπουν σε σχέση με άλλες, παρόλο που τα συστήματα για τη βελτίωση και τη διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων μπορούν να έχουν σημαντική επίδραση στον αριθμό των μη απαντήσεων και των δεδομένων που λείπουν.

Εικόνα 5 Προτεινόμενοι Άξονες Μεταβλητών

Μεταβλητή	Άξονας
Δημογραφικά Χαρακτηριστικά: Ηλικία και Φύλο	
Ηλικία	Ημερομηνία γέννησης
Φύλο	Άνδρας / Γυναίκα
Εθνικότητα / Μεταναστευτικό υπόβαθρο	
Εθνικότητα	Χώρα Υπηκοότητας
Χώρα γέννησης	Χώρα γέννησης
Χαρακτηριστικά νοικοκυριού / οικογένειας	
Δομή νοικοκυριού / συνθήκες διαβίωσης	Άτομο που ζει μόνο χωρίς παιδί (παιδιά). Άτομο που ζει μόνο με παιδί (παιδιά). Ζευγάρι που ζει χωρίς παιδί (παιδιά). Ζευγάρι που ζει με παιδί (παιδιά). Άλλος τύπος νοικοκυριού.
Χαρακτηριστικά στέγασης	
Προηγούμενη διαμονή, νύχτα πριν την είσοδο στην υπηρεσία και παρούσα κατάσταση διαμονής (την ημερομηνία της μέτρησης)	Διαμονή στο δρόμο (δημόσιοι χώροι / εξωτερικοί χώροι) Στέγαση σε περίπτωση ανάγκης (ξενώνες ύπνου) Ξενώνες αστέγων (ξενώνες αστέγων, προσωρινά καταλύματα, μεταβατική επιδοτούμενη διαμονή) Ξενώνες κρίσεων για ενδοοικογενειακή βία Διαμονή σε ιδρύματα (υγείας, σωφρονιστικά) Διαμονή σε μη κανονικές μονάδες στέγασης εξαιτίας της έλλειψης στέγης (κινητά καταλύματα, μη κανονικά κτίρια, προσωρινά καταλύματα) Διαμονή με φίλους ή συγγενείς (εξαιτίας της έλλειψης στέγης) Άστεγοι και διαμονή σε άλλα είδη καταλυμάτων Όχι άστεγοι
Διάρκεια της (παρούσας) έλλειψης στέγης	Λιγότερο από 2 μήνες· 2 έως 6 μήνες· 6 μήνες έως 1 χρόνος· 1 έως 3 χρόνια· 3 έως 5 χρόνια· 5 χρόνια και περισσότερο.
Αιτίες έλλειψης στέγης	
Αιτία-ες για την πρόσφατη έλλειψη στέγης όπως καθορίζονται από τον άστεγο (πιθανές πολλαπλές απαντήσεις)	Δράση Ιδιοκτήτη (έξωση) / Ανάκτηση υποθήκης Λήξη συμβολαίου / ακατάλληλο κατάλυμα / έλλειψη καταλύματος Τέλος σχέσης / οικογενειακή διαφωνία / θάνατος Απόλυση από την εργασία / ανεργία Βία Προσωπικές (ανάγκες υποστήριξης / εξάρτηση / υγεία) Οικονομικές (χρέος) Αποχώρηση από ίδρυμα / ένοπλες δυνάμεις Μετανάστευση Ανωτέρα βία (πυρκαγιά, πλημμύρα κλπ.) Άλλες αιτίες

Πηγή: Edgar et al, 2007

Μία δεύτερη ομάδα μη βασικών μεταβλητών έχει επίσης προταθεί. Η συλλογή τέτοιου είδους πληροφοριών (για παράδειγμα σχετικά με τις ανάγκες υποστήριξης) με τη χρήση των ίδιων ορισμών σε όλη την Ευρώπη θα ήταν εξίσου σημαντική για να προσθέσει αξία στις ήδη υπάρχουσες ομάδες δεδομένων και να επιτρέψει την επιχείρηση πιο συγκριτικής ανάλυσης. Ωστόσο, για κάποιες μεταβλητές θα περάσει καιρός για την εναρμόνιση των ορισμών και την επίτευξη ευρείας Ευρωπαϊκής συναίνεσης. Περαιτέρω πληροφόρηση για κάποια από τα στοιχεία είναι πιο σπάνια σε υπάρχοντα συστήματα καταγραφής πελατών ή είναι περισσότερο αμφίβολο το αν πραγματικά χρειάζεται τέτοιου είδους πληροφόρηση.

Οι προτεινόμενες μεταβλητές εκτός άξονα περιέχουν δεδομένα σχετικά με

- ♦ κύρια δραστηριότητα,
- ♦ πηγή εισοδήματος,
- ♦ υψηλότερο εκπαιδευτικό επίτευγμα, και
- ♦ τις κύριες περιοχές αναγκών υποστήριξης.

Το τελευταίο θα μπορούσε να παρέχει επίσης μερικές επιπλέον πληροφορίες για τους παράγοντες που συνεισφέρουν στις αιτίες του φαινομένου των αστέγων που αναφέρεται ως βασικό θέμα.

Η Εικόνα 6 παρουσιάζει τις μεταβλητές οι οποίες προτείνονται από τους Edgar et al (2007) για να χρησιμοποιηθούν ως εναρμονισμένες μεταβλητές εκτός άξονα σε συστήματα καταγραφής δεδομένων και σε έρευνες σε εθνικό επίπεδο.

Εικόνα 6 Προτεινόμενες Μεταβλητές Εκτός Άξονα

Μεταβλητή	Εκτός Άξονα
Οικονομικά Χαρακτηριστικά	
Κύρια δραστηριότητα	Πληρωμένη εργασία (όχι επιδοτούμενη), Επιδοτούμενη εργασία, προστατευόμενη εργασία, Εθελοντική εργασία, Σχολή κατάρτισης, Άνεργος-η (αλλά ικανός-ή να εργαστεί) Συνταξιούχος Μακροχρόνια άρρωστος-η / ανάπηρος-η
Πηγή / είδος εισοδήματος (πιθανές πολλαπλές απαντήσεις)	Εισόδημα από πληρωμένη απασχόληση Σύνταξη για ηλικιωμένους ή για άτομα με σοβαρές αναπηρίες Εισόδημα από κάλυψη στοιχειώδους επιβίωσης Άλλα είδη επιδομάτων πρόνοιας Εκπαιδευτικές επιχορηγήσεις Εισόδημα από επαιτεία, σεξουαλική εργασία Άλλα είδη εισοδήματος Καθόλου εισόδημα Ένδειξη της κύριας πηγής εισοδήματος
Εκπαιδευτικά Χαρακτηριστικά	
Υψηλότερο εκπαιδευτικό επίτευγμα	Υψηλότερο εκπαιδευτικό επίτευγμα (κωδικοποιημένο σε επίπεδο Διεθνούς Πρότυπης Ταξινόμησης της Εκπαίδευσης - ISCED)
Ανάγκες υποστήριξης / Προβλήματα	
Φυσική υγεία	Αναπηρία (ναι/όχι) Άλλα προβλήματα φυσικής υγείας (ναι/όχι)
Ψυχική υγεία	Προβλήματα ψυχικής υγείας (όχι, πιθανά, διαγνωσμένα)
Εξάρτηση	Αλκοόλ (όχι, πιθανά, διαγνωσμένα) Ναρκωτικά (όχι, πιθανά, διαγνωσμένα) Άλλες ουσίες / τζόγος κλπ. (όχι, πιθανά, διαγνωσμένα)
Οικονομία	Χρέη (ναι/όχι)
Επάγγελμα	Έλλειψη επαγγέλματος / κατάρτισης (ναι/όχι)
Ασφάλεια / βία	Εμπειρία ενδοοικογενειακής βίας (ναι/όχι)

Πηγή: Edgar et al, 2007

Και οι δύο λίστες δεν περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα αποτελέσματα και τη χρήση υπηρεσιών, παρόλο που τέτοιου είδους πληροφορίες είναι πολύ σημαντικές και όλο και περισσότερο αναγκαίες για την εκτίμηση

της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών στην ανακούφιση του φαινομένου των αστέγων. Ωστόσο, επί του παρόντος είναι αρκετά δύσκολο να προσδιορισθούν οι εναρμονισμένες διαδικασίες για τη συλλογή τέτοιων πληροφοριών, επειδή υπάρχει ποικιλία συστημάτων υποστήριξης και προσεγγίσεων καταγραφής πελατών. Για συστήματα που καταγράφουν πληροφορίες κατά την είσοδο ή έξοδο από υπηρεσίες, μία γενική πρόταση θα ήταν να γίνει δυνατή η σύγκριση της κατάστασης πριν και μετά την υπηρεσία για πολλές μεταβλητές. Ίσως είναι απαραίτητο και εφικτό μεσοπρόθεσμα να συμπεριληφθούν μεταβλητές για τα αποτελέσματα στην λίστα των βασικών μεταβλητών. Αυτή η πλευρά της διαχείρισης αποτελεσμάτων είναι μία περιοχή που αξίζει συγκεκριμένη έρευνα.

5.2 Εναρμονισμένοι ορισμοί

Μέσα στο πλαίσιο του προγράμματος MPHASIS θα πρέπει να εξεταστεί περαιτέρω το κατά πόσο είναι εφικτή η χρήση των προτεινόμενων μεταβλητών και το αν πρέπει να αναπτυχθούν οι απαραίτητες προτάσεις όσον αφορά το πώς θα εναρμονιστούν ποικίλοι ορισμοί κάποιων από τις μεταβλητές. Συντονιστές εθνικών διασκέψεων θα κληθούν να απαντήσουν ένα ερωτηματολόγιο, αν οι πληροφορίες για τις προτεινόμενες μεταβλητές έχουν ήδη συλλεγεί για τους άστεγους ανθρώπους στην χώρα τους και πώς τα υπάρχοντα εμπόδια για την χρήση προτεινόμενων μεταβλητών μπορούν να ξεπεραστούν.

Σε ορισμένες περιπτώσεις η πληροφόρηση σε τοπικό επίπεδο μπορεί να είναι πολύ περισσότερο λεπτομερής και ίσως παρόλα αυτά να είναι δυνατό να εξάγουμε πληροφορίες για άξονες μεταβλητών από τα υπάρχοντα δεδομένα. Όπου η πληροφόρηση για τους άξονες μεταβλητών δεν έχει ήδη συλλεγεί (ή διαφέρει ο ορισμός) θα είναι δυνατό να προσαρμοστούν τα συστήματα συλλογής δεδομένων αναλόγως, χωρίς μεγάλη προσπάθεια, αλλά πιθανά προβλήματα εφαρμογής και εμπόδια θα πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Η χρήση των δεικτών αποτελέσματος θα πρέπει να αναλυθούν επίσης και σε εθνικό επίπεδο. Γίνονται προσπάθειες για την εκτίμηση των αποτελεσμάτων για τις υπηρεσίες των αστέγων στους χρήστες τους και πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα καταγραφής πελατών για αυτό τον σκοπό; Υπάρχουν παραδείγματα ορθής πρακτικής για τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων, τα οποία μπορούν να παρέχουν μία βάση για την πρόταση των εναρμονισμένων μεταβλητών;

6 Ζητήματα Εφαρμογής

Αυτό το κεφάλαιο ασχολείται με ορισμένα από τα ζητήματα εφαρμογής που πρέπει να μελετηθούν αν οι εθνικές αρχές επιθυμούν να βελτιώσουν την βάση πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων. Σε ορισμένες χώρες αυτό θα περιλαμβάνει τη δημιουργία της ικανότητας για γενική συλλογή δεδομένων, ενώ σε άλλες χώρες ίσως ασχολείται με την βελτίωση της διοικητικής γεωγραφίας της ανάλυσης πληροφοριών και σε κάποιες άλλες χώρες αυτό θα περιλαμβάνει επέκταση του πλαισίου των δεδομένων ώστε να συμπεριλαμβάνονται πηγές που δεν παρακολουθούνται επί του παρόντος.

6.1 Αναπτύσσοντας μία Στρατηγική Ελέγχου Πληροφοριών για τους Αστέγους

Παραπάνω, στο Δεύτερο Τμήμα αναλύθηκαν τα ζητήματα της συλλογής Κυβερνητικών Δεδομένων. Αυτά τα ζητήματα μπορούν να συνοψιστούν σε σχέση με τα παρακάτω:

1. Ανάπτυξη / Σχεδιασμός

Αποφάσεις όσον αφορά το ποιος είναι υπεύθυνος για τη συλλογή δεδομένων για το φαινόμενο των αστέγων και άλλες πλευρές του κοινωνικού αποκλεισμού και στέγασης θα συμπεριλαμβάνουν μία ποικιλία κυβερνητικών τμημάτων. Όλα τα βασικά υπουργεία θα πρέπει να εμπλακούν σε αυτή τη διαδικασία.

2. Εφαρμογή

Ανάλογα με τον ορισμό του φαινομένου των αστέγων και του αποκλεισμού από την κατοικία που υιοθετείται, η εφαρμογή της στρατηγικής πληροφόρησης για τους άστεγους μπορεί να αναληφθεί χρησιμοποιώντας διαφορετικά μοντέλα. Ωστόσο, αυτό θα πρέπει να συμπεριλάβει την αντιπαραβολή πληροφοριών από φορείς παροχής υπηρεσιών και θα επιτευχθεί καλύτερα μέσω των μεθόδων που περιγράφονται στην αναφορά (Edgar et al, 2007).

3. Χρηματοδότηση

Κατάλληλα κονδύλια απαιτούνται και η εφαρμογή θα πρέπει να χρηματοδοτηθεί και να σχεδιαστεί αντικειμενικά.

Η αναφορά ασχολείται με ένα εύρος θεμάτων όσον αφορά τη βελτίωση της συλλογής πληροφοριών για το φαινόμενο των αστέγων, στο πλαίσιο την ανάπτυξης μίας στρατηγικής προσέγγισης για τον έλεγχο της πληροφόρησης για τους αστέγους. Αυτά τα ζητήματα συνοψίζονται εδώ ως τα βασικά εμπλεκόμενα στάδια.

Εικόνα 7

Στάδιο	Δράση	Περιγραφή
1	Συμβουλευτική	Εμπλοκή όλων των αρμόδιων φορέων σε νομικούς και εθελοντικούς παράγοντες
2	Ορισμοί	Συμφωνία για τον ορισμό του Φαινομένου των αστέγων Ανάπτυξη εναρμονισμένων επιχειρησιακών ορισμών για τις μεταβλητές
3	Ανάγκες Πληροφόρησης	Χρήση της Στρατηγικής για το Φαινόμενο των αστέγων για την αναγνώριση των πληροφοριών που χρειάζονται και της εύρεσης των προτεραιοτήτων για τη βελτίωση της συλλογής δεδομένων.
4	Αναθεώρηση των Πηγών Πληροφόρησης	Αναγνώριση των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες και αναθεώρηση της χρησιμότητάς τους για την πολιτική ανάπτυξης και αξιολόγησης.
5	Προστασία Δεδομένων	Διασφάλιση του ότι υπάρχουν κατάλληλα πρωτόκολλα για την προστασία δεδομένων και του ότι οι πληροφορίες είναι ανώνυμες.
6	Χρονοδιάγραμμα της Εφαρμογής	Σχεδιασμός της εφαρμογής (ιδιαίτερα όπου απαιτείται σταδιακή εισαγωγή) για τη διασφάλιση της ικανοποίησης των αναγκών των φορέων.
7	Βάση Δεδομένων Φορέων Παροχής Υπηρεσιών	Προετοιμασία και διατήρηση μίας βάσης δεδομένων για την παροχή υπηρεσιών.
8	Δεδομένα Πελατών	Εφαρμογή μίας στρατηγικής για την αντιπαραβολή και τη συνάθροιση των δεδομένων καταλόγου πελατών από τους φορείς παροχής υπηρεσιών.
9	Διοικητικά Δεδομένα	Διασφάλιση του ότι διοικητικά δεδομένα, κατάλογοι και έρευνες μπορούν να συλλεχθούν για την πληροφόρηση της ανάλυσης της πολιτικής.
10	Συνδυασμένη Πληροφόρηση	Διασφάλιση κοινών πρωτοκόλλων για τον αποκλεισμό διπλής μέτρησης και την εναρμόνιση επιχειρησιακών ορισμών. Τυποποίηση συστημάτων με μοναδικές ταυτότητες και μέθοδοι για να είναι ανώνυμα τα δεδομένα. Αναγνώριση κατάλληλων γεωγραφιών για ανάλυση.

6.2 Διαχείριση της Συλλογής Δεδομένων

Μπορούν να περιγραφούν βασικές αρχές στη διαχείριση της συλλογής δεδομένων για το φαινόμενο των αστέγων, οι οποίες πρέπει να υποστηρίζουν τη διαδικασία ανάπτυξης στρατηγικής πληροφόρησης για τους άστεγους.

1. Η επιτυχημένη εφαρμογή και διατήρηση των συστημάτων συλλογής δεδομένων απαιτεί μηχανισμούς συμβουλευτικής και αναθεώρησης που περιλαμβάνουν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Οι κατάλληλοι φορείς πρέπει να αναγνωριστούν σε κάθε χώρα, αλλά πιθανόν να περιλαμβάνουν τους φορείς παροχής υπηρεσιών και όλα τα σημαντικά υπουργεία της κυβέρνησης, καθώς και αντιπροσώπους από την περιφερειακή και δημοτική κυβέρνηση.
2. Για την εθνική αντιπαραβολή των δεδομένων καταγραφής πελατών από πολλούς προμηθευτές και τις συχνές αναφορές στις σχετικές γεωγραφίες, απαιτούνται πολλές ικανότητες και ομαδική προσέγγιση. Αυτές οι ικανότητες περιλαμβάνουν τη διαχείριση προγράμματος, εκπαίδευση και συμβουλευτική

χρηστών, διαχείριση βάσης δεδομένων, διασφάλιση ποιότητας δεδομένων, προγραμματισμό και ανάλυση δεδομένων. Ενώ είναι ορατές διαφορετικές προσεγγίσεις σε διαφορετικές χώρες είναι απαραίτητο να υπάρχει μία αφοσιωμένη ομάδα για αυτό το πρόγραμμα, είτε αυτό παρέχεται εσωτερικά είτε γίνεται με εξωτερική ανάθεση. Η ομάδα θα πρέπει να είναι υπεύθυνη για όλες τις πλευρές της διαδικασίας, όχι μόνο για την επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων.

3. Σε όλες τις χώρες υπάρχουν εθνικά πρότυπα για την προστασία δεδομένων. Ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα υπάρχουν επίσης για τα συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων, για παράδειγμα, σε σχέση με τη διαχείριση εξωτερικών δεδομένων και τη χρήση δομημένης γλώσσας ερωτήσεων (SQL)². Αυτά τα πρότυπα πρέπει να εφαρμόζονται εξίσου σε πληροφορίες από φορείς παροχής πληροφοριών και πρέπει να διευκρινίζονται για εθνική συμμόρφωση πριν από τη συλλογή δεδομένων.
4. Πρωτόκολλα των Ηνωμένων Εθνών (ΗΕ) και της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας έχουν δημιουργηθεί για την εναρμόνιση εννοιών, ορισμών και κατατάξεων σε κοινωνικές έρευνες. Το προσχέδιο του πρωτοκόλλου των ΗΕ για τη Στατιστική Ολοκλήρωση ως μέρος του Κώδικα Πρακτικής Εθνικής Στατιστικής προωθεί πρότυπα για την εναρμόνιση των κατατάξεων (γεωγραφικά, κοινωνικά και οικονομικά), στατιστικές μονάδες (οικογένεια, νοικοκυριό, κατάλυμα), ορισμούς (πρότυπες έννοιες και μεταβλητές). Αυτές οι εναρμονισμένες έννοιες και ορισμοί των μεταβλητών θα πρέπει να τηρούνται κατά τη δημιουργία διαδικασιών για τη συλλογή δεδομένων και πρωτοκόλλων για τα δεδομένα των αστέγων και το γραφείο εθνικών στατιστικών θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για αυτό το θέμα. Κατά τον ίδιο τρόπο η Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία δημιουργεί εναρμονισμένους Βασικούς Κοινωνικούς Δείκτες και οι διαδικασίες συλλογής δεδομένων θα πρέπει να αναφέρουν αυτούς τους δείκτες όπου είναι δυνατό.
5. Διαισθητικά (και μέσω αποδείξεων) η συλλογή δεδομένων επιτυγχάνεται καλύτερα όταν το άτομο που εισάγει τα δεδομένα μπορεί να καταλάβει μία άμεση εξόφληση σε αυτόν/αυτήν, στον πελάτη ή στον οργανισμό. Επομένως, δεδομένα που εξάγονται από το σύστημα και συνδέονται με διαχείριση εξέτασης κατά περίπτωση και/ή οργανωτική διαχείριση είναι πιθανότερο να αποφέρουν πληροφορίες καλής ποιότητας. Συστήματα λογισμικού θα πρέπει να ενσωματώσουν λειτουργίες αναφοράς οι οποίες θα διευκολύνουν την οργανωτική διαχείριση πληροφοριών καθώς και τη συλλογή δεδομένων.
6. Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων θα πρέπει να δημιουργηθούν μέσα στο πλαίσιο μίας ξεκάθαρης πολιτικής για την εχεμύθεια των πελατών που είναι εύκολο να κατανοηθεί, να εξηγηθεί και να εφαρμοστεί. Αυτή η πολιτική πρέπει να αναθεωρείται σε τακτική βάση.

6.3 Εμπόδια

Το πρόβλημα του υπολογισμού των αστέγων παρουσιάζεται συχνά ως τεχνικό πρόβλημα. Ωστόσο, η έρευνα έδειξε ότι τα περισσότερα από τα τεχνικά προβλήματα μπορούν να επιλυθούν και τα κύρια προβλήματα είναι συνήθως η έλλειψη πολιτικής θέλησης, η ανεπαρκής χρηματοδότηση, οι ασαφείς δομές των ευθυνών και οι αδύναμες δομές διαχείρισης.

Μία ποικιλία τεχνικών θεμάτων εξετάζονται στην αναφορά και εξετάζεται το πώς αυτά έχουν αντιμετωπιστεί σε υπάρχοντα συστήματα. Ίσως η πιο κρίσιμη πλευρά της επιτυχίας στη συλλογή δεδομένων καταγραφής πελατών ενός συστήματος είναι η προσέγγιση που ακολουθείται για την εγγύηση της ποιότητας των δεδομένων. Διαφορετικές προσεγγίσεις στη διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων είναι εμφανή και έχει παγιωθεί ορθή πρακτική από αυτήν την άποψη. Το λογισμικό είναι πολύ σημαντικό στην ποιότητα των δεδομένων. Η ευκολία χρήσης των καταλόγων επιλογής εισαγωγής δεδομένων είναι ασφαλώς σημαντική, αλλά πρέπει να συνδυάζεται με τα κατάλληλα προγράμματα επικύρωσης και ελέγχους για λάθη. Ο υπεύθυνος φορέας για την εισαγωγή δεδομένων, την εκκαθάριση και την ανάλυση πρέπει να αναπτύξει διαδικασίες ποιότητας των δεδομένων και δομές που θα αφορούν όλο το προσωπικό. Αυτό θα συνεπάγεται με τακτικές

² ISO/IEC 9075-9:2003: Τεχνολογία της πληροφορίας – Γλώσσες Βάσεων Δεδομένων – SQL – Διαχείριση Εξωτερικών Δεδομένων (SQL/MED)

διαδικασίες διαχείρισης ελέγχου και αναφορές. Τέλος, η εκπαίδευση του προσωπικού στους φορείς παροχής υπηρεσιών είναι σημαντική και μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση παραδοσιακής εκπαίδευσης, καθώς και τεχνικών εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου.

Τεχνικά προβλήματα που σχετίζονται με τη χρήση διαφορετικών ή μη συμβατών λειτουργικών συστημάτων αναφέρονται σε κάποιες χώρες, αλλά είναι σχετικά μικρής σημασίας και έχουν επιλυθεί. Η αυξανόμενη χρήση των διαδικτυακών συστημάτων θα μειώσει τη σημασία αυτού του ζητήματος. Εκεί όπου δημιουργούνται προβλήματα εξαιτίας της ελλιπούς χρηματοδότησης, οι απαραίτητοι πόροι πρέπει να γίνουν διαθέσιμοι από τις αρχές χρηματοδότησης. Εθνικές κυβερνήσεις καθώς και αρχές σε επίπεδο ΕΕ ίσως χρειαστεί να παρέχουν υποστήριξη όπου υπάρχουν ακόμα δομικά και τεχνικά προβλήματα.

Το πρόβλημα της διπλής μέτρησης υπάρχει, ιδιαίτερα όπου δεν χρησιμοποιούνται μοναδικές ταυτότητες πελατών. Η αναφορά μας εξηγεί πώς αυτό αντιμετωπίζεται στις έρευνες. Για την διάδοση και ροή δεδομένων είναι σχεδόν αδύνατο να αποκλειστεί η διπλή μέτρηση των ίδιων ατόμων χωρίς μοναδικές ταυτότητες πελατών. Τέτοιες ταυτότητες προτείνονται και πολλές τεχνικές παρουσιάζονται για το πώς αυτές οι ταυτότητες μπορούν να είναι ανώνυμες και ασφαλείς, έτσι ώστε η εξαγωγή δεδομένων να είναι συμβατή με τους κανόνες προστασίας δεδομένων και με το δικαιολογημένο ενδιαφέρον των χρηστών των υπηρεσιών να μην χρησιμοποιηθούν λανθασμένα τα προσωπικά τους δεδομένα.

Αν οι υπηρεσίες δεν παρέχονται αποκλειστικά στους άστεγους ανθρώπους (αλλά σε ένα ευρύτερο πεδίο πελατών) είναι απαραίτητο να απομονωθούν τα δεδομένα των άστεγων πελατών από αυτά των υπολοίπων πελατών. Για αυτό το σκοπό χρειάζεται ξεκάθαρη πληροφόρηση, ώστε να γίνει διάκριση ανάμεσα σε αυτούς στους πελάτες που είναι άστεγοι και σε αυτούς που δεν είναι.

Τέλος, αναγνωρίζονται πολλά θέματα διαχείρισης που σχετίζονται με την ανάπτυξη και την εφαρμογή και την εξαγωγή δεδομένων από συστήματα καταγραφής πελατών. Παρόλο που είναι αποδεκτό για διαφορετικά συστήματα λογισμικού για την καταγραφή δεδομένων πελατών να χρησιμοποιούν διαφορετικές μεταβλητές, είναι σημαντικό να προσδιορίζονται με συνέπεια οι άξονες μεταβλητών. Αν χρησιμοποιείται μια ποικιλία συστημάτων καταγραφής πελατών από τις υπηρεσίες αστέγων, απαιτείται χρόνος και πόροι για να εναρμονιστούν οι μεταβλητές και να γίνουν συμβατά τα συστήματα τουλάχιστον στο βαθμό που να επιτρέπεται η εξαγωγή βασικών ομάδων μεταβλητών των δεδομένων. Παραθέτονται παραδείγματα από τη Γερμανία και την Ολλανδία για να φανεί πώς μπορεί να γίνει κάτι τέτοιο.

Ένα συγκεκριμένο ζήτημα που πρέπει να αναφερθεί είναι ο βαθμός στον οποίο μπορούν να συλλεχθούν δεδομένα στις υπηρεσίες στέγασης, όπως σε ξενώνες προσωρινής στέγασης και ξενώνες άμεσης πρόσβασης. Αυτές οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται κατά κανόνα από μία διαδικασία άμεσης πρόσβασης παρά από αναφορές και από ένα υψηλό κύκλο εργασιών των πελατών. Επίσης, χαρακτηρίζονται συχνά από την εξυπηρέτηση ομάδας πελατών με πιο δύσκολα προβλήματα (π.χ. εξάρτηση από ναρκωτικά ή αλκοόλ ή παράνομοι μετανάστες με προβλήματα γλώσσας). Συχνά δεν υπάρχει αρκετός χρόνος και διαθέσιμο προσωπικό για τη συλλογή δεδομένων από ανθρώπους που ίσως μείνουν ένα ή δύο βράδια. Κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες θα έχουν επίσης μια αρχή ανωνυμίας για την παροχή υπηρεσιών σε ανθρώπους που δεν έχουν νόμιμα έγγραφα ή νιώθουν αποθαρρημένοι από τις διοικητικές διαδικασίες άλλων υπηρεσιών. Οι προϋποθέσεις των δεδομένων θα μπορούσαν να μειωθούν για τέτοιου είδους υπηρεσίες έτσι ώστε να υπάρχει έστω η ελάχιστη πληροφόρηση για τον κύκλο εργασιών και τα ποσοστά απασχόλησης. Τα παραδείγματα από πολλά συστήματα που χρησιμοποιούνται δείχνουν στην εφαρμογή ότι είναι όντως εφικτή η απόκτηση αξιόπιστων δεδομένων από υπηρεσίες άμεσης πρόσβασης, καθώς και από υπηρεσίες εκτός δομών.

Η έλλειψη συνέχειας του προσωπικού και η έλλειψη εκπαίδευσης είναι ένα άλλο ζήτημα διαχείρισης, το οποίο πρέπει να αντιμετωπιστεί ώστε να εξασφαλιστούν αξιόπιστα δεδομένα. Όπως είδαμε, καλά συστήματα καταγραφής πελατών δεν απαιτούν πολύ εξειδικευμένη γνώση, αλλά υπάρχει η ανάγκη για σωστή εκπαίδευση και (διαδικτυακή) υποστήριξη σε αυτούς που εργάζονται στα συστήματα καταγραφής δεδομένων. Πρέπει να ληφθεί υπόψη το κόστος αυτής της υποστήριξης και να καλυφθούν από τις αρχές που χρηματοδοτούν τις υπηρεσίες.

7. Αναφορές

Edgar, W (2006) *Norwegian Homelessness Strategy: Pathways to a permanent home*, Social Inclusion Peer Review, OSB, Vienna

Edgar W, Harrison M, Watson P and Busch-Geertsema, V (2007) *Measurement of Homelessness at European Union Level*, Brussels (European Commission), download under http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf

United Nations Economic Commission for Europe and the Statistical Office of the European Communities (2006) *Conference of European Statisticians Recommendations for the 2010 Censuses of Population and Housing*, Geneva