



# MPHASIS

**Mutual Progress on Homelessness through Advancing and  
Strengthening Information Systems**

Finanțat de COMISIA EUROPEANĂ  
Direcția Generală pentru ocuparea forței de muncă, probleme sociale și egalitatea de  
șanse

**Cum să îmbunătățim baza informațională în  
domeniul persoanelor fără adăpost la nivel  
regional, național și european**

**Document de context pentru îndrumarea seminariilor naționale**

**Mai 2008**



Activitățile de cercetare și acțiunile din cadrul proiectului MPHASIS sunt finanțate de Comisia Europeană – Direcția Generală pentru ocuparea forței de muncă, probleme sociale și egalitatea de șanse, în cadrul programului de ocupare a forței de muncă și solidaritate socială cunoscut drept PROGRESS (VS/2007/0617 SI2.483181).

Contractor principal:  
**Town and Regional Planning**  
**University of Dundee**  
**Nethergate**  
**Dundee, DD1 4HN**  
**Scotland, United Kingdom**

*Detalii de contact:*

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

Conținutul acestui raport nu reflectă în mod necesar opinia sau poziția Comisiei Europene, Direcția Generală pentru ocuparea forței de muncă, probleme sociale și egalitatea de șanse



## Cuprins

<b>Scopul acestui document .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Persoanele fără adăpost și excluderea din programe de găzduire.....</b>	<b>7</b>
1.1 Contextul european și național .....	7
1.2 Definirea persoanelor fără adăpost.....	8
<b>2 Strategii de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost.....</b>	<b>12</b>
2.1 Probleme de administrație .....	12
2.2 Politici bazate pe dovezi – dezvoltarea unui sistem de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost.....	13
<b>3 Date privind furnizorul de servicii.....</b>	<b>15</b>
3.1 Baze de date cu furnizorii de servicii .....	15
3.1.1 Baze de date existente cu furnizorii de servicii.....	15
3.1.2 Îndrumări pentru dezvoltarea unei Baze de date cu furnizorii de servicii.....	16
3.1.3 Concluzii.....	18
3.2 Sisteme de înregistrare a clienților și a datelor .....	19
3.2.1 Introducere .....	19
3.2.2 Furnizorii de servicii și colectarea datelor.....	19
3.2.3 Sisteme de înregistrare a clienților .....	19
3.2.4 Imaginea sistemelor revizuite .....	20
3.2.5 Implementare .....	22
<b>4. Date din registrul populației, recensăminte, studii și alte servicii .....</b>	<b>26</b>
4.1 Populația fără locuință .....	26
4.1.1 Instituții de sănătate .....	26
4.1.2 Penitenciare .....	26
4.2 Recensăminte și alte studii .....	27
<b>5 Probleme de armonizare.....</b>	<b>29</b>
5.1 Variabile de bază.....	29
5.2 Definiții armonizate .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>6 Probleme de implementare.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Dezvoltarea unei strategii de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Administrarea colectării datelor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.3 Obstacole .....	32
<b>7. Referințe.....</b>	<b>35</b>

## Scopul acestui document

Acest document reprezintă o sinteză a câtorva dintre ideile incluse în cercetarea finanțată de către Comisia Europeană privind Cuantificarea persoanelor fără adăpost (Edgar et al, 2007). Intenția documentului este de a furniza o bază de discuții pe care sperăm că deținătorii de interese o vor avea, înaintea și la finalul seminarului MPHASIS ce se va organiza în fiecare dintre cele 20 de țări partenere, pe durata desfășurării acestui proiect.

Raportul privind cuantificarea persoanelor fără adăpost a formulat o serie de recomandări pentru îmbunătățirea capacității autorităților naționale de a colecta informații privind persoanele fără adăpost, necesare la nivel național și al Uniunii Europene. Acestea sunt sumarizate mai jos și anticipăm că seminariile naționale vor reprezenta un pas important în multe țări pentru implementarea acestora.

### *Recomandări la nivel național*

- 1 Pregătirea unei strategii naționale de monitorizare a informațiilor privind lipsa unei locuințe, dezvoltată în urma consultărilor cu ministerele de resort și părțile implicate
- 2 Identificarea (sau înființarea) unui mecanism sau agenții de coordonare pentru colectarea datelor privind persoanele fără adăpost
- 3 Adoptarea unei definiții uniforme privind condițiile de trai și lipsa unei locuințe, drept cadrul general pentru colectarea datelor
- 4 Adoptarea unui set de variabile de bază standard și definirea lor drept un set de variabile de bază ce se vor folosi la colectarea datelor
- 5 Adoptarea unei definiții naționale a serviciilor furnizate persoanelor fără adăpost
- 6 Înființarea și menținerea unui director al serviciilor
- 7 Acordarea de finanțare furnizorilor de servicii pentru persoanele fără adăpost trebuie să presupună furnizarea unor informații minime (anonime) despre clienți și furnizarea de finanțare pentru facilitarea acestui lucru, în funcție de necesități
- 8 Stabilirea unei strategii de colectare a datelor din sistemele de de înregistrare a clienților deținute de furnizorii de servicii
- 9 Asigurării valorii adăugate a colectării datelor pentru servicii și persoanele fără adăpost.

### *Recomandări la nivelul Uniunii Europene*

10. Să se solicite statelor membre să dezvolte, în cadrul strategiei unitare a UE pentru protecție socială și incluziune socială, strategii pentru combaterea fenomenului de lipsă a unei locuințe
11. Să se solicite statelor membre să identifice progresul realizat în dezvoltarea strategiilor naționale și dacă acestea încorporează o strategie de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost
12. Monitorizarea progresului statelor membre privind existența unor sisteme continue de înregistrare

a clienților

13. Încurajarea birourilor naționale de statistică să adopte o definiție unitară a fenomenului de lipsă a unei locuințe, în scopul colectării de date, acceptând în același timp și definiții alternative, folosite în scopuri de politică
14. Încurajarea birourilor naționale de statistică să aibă un rol de coordonare în colectarea datelor privind persoanele fără adăpost
15. Reducerea obstacolelor ce stau în calea monitorizării informațiilor privind persoanele fără adăpost (spre ex. prin utilizarea finanțării de la capitolul FP7, fondurilor structurale și a programului european de cercetare).

## **1 Persoanele fără adăpost și excluderea din programe de găzduire**

Orice demers privind pașii necesari pentru îmbunătățirea bazei informaționale privind fenomenul lipsei unei locuințe trebuie să se realizeze având o înțelegere deplină a contextului de politică europeană și națională în care are loc discuția. Este necesară și o înțelegere comună în rândul participanților privind natura și cauzele lipsei unei locuințe și mai ales privind definiția dată fenomenului. Acest capitol va încerca să furnizeze acest context.

### **1.1 Context European și național**

Scopul colectării de date privind persoanele fără adăpost ar trebui să fie acela de a furniza informațiile necesare îmbunătățirii serviciilor oferite pentru a preveni și diminua fenomenul de lipsă a unei locuințe. Informațiile colectate despre persoanele fără adăpost trebuie să fie potrivite pentru informarea administrațiilor centrale și locale care, în cadrul strategiei UE de incluziune socială, ar trebui să dezvolte strategii pentru:

- ◆ prevenirea pierderii locuinței;
- ◆ abordarea cauzelor pierderii locuinței;
- ◆ reducerea numărului de persoane fără adăpost;
- ◆ reducerea efectelor negative asupra persoanelor fără adăpost și a familiilor acestora;
- ◆ a se asigura că persoanele care și-au pierdut, la un moment dat, locuința pot să se întrețină și să își păstreze o locuință independentă.

Pentru a implementa obiectivele de politică menite să prevină pierderea locuinței și reducerea impactului acestui fenomen asupra gospodăriilor vulnerabile, sunt necesare informații care să reflecte realitatea fenomenului de pierdere a locuinței și excludere din programele de găzduire.

Astfel, politicienii și furnizorii de servicii trebuie să poată vedea și latura invizibilă a fenomenului de pierdere a locuinței. Asta înseamnă a avea o înțelegere și un sistem de măsurare comune a fenomenului, care să includă situația persoanelor care locuiesc în locuințe nesigure, a celor forțate să se mute permanent dintr-o situație neadecvată de găzduire în alta și a celor forțați să locuiască în locuințe improprii pentru locuit, potrivit standardelor general acceptate.

Dacă scopul politicilor este acela de a se asigura că nicio persoană nu este forțată să doarmă în condiții improprii, atunci sunt necesare informații pentru a monitoriza numărul persoanelor care dorm în condiții dificile, numărul clienților serviciilor destinate persoanelor fără adăpost și numărul de locuri de cazare disponibile.

Acolo unde scopul politicilor este acela de a se asigura că un număr mai mic de persoane își pierd locuința, sunt necesare informații pentru monitorizarea corectă a numărului total de familii fără locuință, numărul celor care locuiesc în adăposturi temporare sau nesigure/inadecvate și numărul familiilor care riscă să își piardă locuința.

Dacă obiectivul de politică este acela de a preveni fenomenul de pierdere a locuinței, atunci este important să existe informații privind numărul de persoane care riscă să fie evacuate și numărul persoanelor care sunt pe punctul de a părăsi o instituție și nu au o locuință. Prevenirea situației în care o persoană nu are un adăpost necesită și furnizarea unei găzduiri durabile permanente persoanelor care au fost în situația de a nu avea un adăpost. Aceasta necesită informații privind numărul de persoane fără adăpost care au acces la locuințe sociale.

Gradul de responsabilitate privind formularea de politici, programe și strategii pentru persoanele fără adăpost diferă de la un stat membru la altul. Cu atât mai mult, relația dintre politicile adresate persoanelor fără adăpost și politicile de asigurare a unei locuințe, pe de o parte, și asistența socială sau politici de asistență de pe altă parte, variază și ea în țările Europei. Astfel, administrațiile naționale, regionale și locale au fiecare un rol important atât în colectarea de date, cât și în cum sunt folosite acele date pentru monitorizarea sau îndrumarea acțiunilor. Deși în unele țări politicile sunt formulate la nivel național, responsabilitatea implementării revine la nivel local.

În martie 2006 Consiliul de Miniștri a adoptat un nou cadru pentru procesul de protecția socială și incluziune socială. În acest cadru revizuit au fost adoptate trei noi obiective UE comune privind incluziunea socială, inclusiv obiectivul de a:

"asigura accesul tuturor la resursele, drepturile și serviciile necesare pentru participarea în societatea, prevenirea și combaterea excluderii, și pentru a lupta împotriva tuturor formelor de discriminare ce duc la excludere."

Șapte priorități de politică în domeniul incluziunii sociale au fost subliniate de către statele UE în planurile de acțiune naționale privind incluziunea socială (Raport Comun, 2006). Prioritatea 5 menționează:

"asigurarea unor condiții decente de cazare: în unele state membre se acordă atenție îmbunătățirii standardelor de locuit; în altele se acordă atenție nevoii de a răspunde lipsei locuințelor sociale pentru grupuri de persoane vulnerabile. Mai multe state membre dezvoltă abordări mai integrate în ceea ce privește combaterea fenomenului de lipsă a unei locuințe."

## **1.2 Definirea fenomenului de lipsă a unei locuințe**

Dificultatea în definirea fenomenului de lipsă a unei locuințe are un impact asupra abilității guvernelor de a răspunde adecvat și corect acestui fenomen. Deși înțelegerea fenomenului de lipsă a unei locuințe diferă de la un stat membru UE la altul și se schimbă în timp, diferitele situații de trai ale oamenilor pot fi identificate într-o manieră consecventă. Conferința Europeană a Statisticienilor ((UNECE/EUROSTAT, 2006) face distincția între locuințele convenționale, locuințele colective și alte unități pentru locuit sau adăposturi neconvenționale (p. 23). Această înțelegere a fost adaptată aici, pentru a furniza un sumar al condițiilor de locuit, dintre care câteva pot fi considerate a fi cazuri de lipsă a unui adăpost, risc de pierdere a locuinței sau excludere de la programul de cazare (vezi Figura 1, p9).

Chiar dacă putem defini și stabili o tipologie a situațiilor de locuit care pot fi suficient de consecvent aplicate de la o țară la alta, e mai dificil să definim ce înseamnă fenomenul de lipsă a unui adăpost. Aceasta se întâmplă, parțial, fiindcă acest fenomen poate fi privit din diferite perspective de politică. Afectează persoanele vulnerabile pe piața locuințelor (și care nu pot avea acces la locuințe decente și la un preț accesibil). Afectează, de asemenea, persoanele care locuiesc în instituții, ca urmare a politicilor guvernamentale (spre ex. ca urmare a lipsei investițiilor în servicii comunitare de sănătate mentală). Fenomenul poate fi de asemenea înțeles ca referindu-se la persoanele care necesită sprijin din partea serviciilor sociale. Poate fi înțeles drept o problemă cu locuința sau o problemă de asistență socială, cu implicații asupra politicilor de sănătate și juridice.

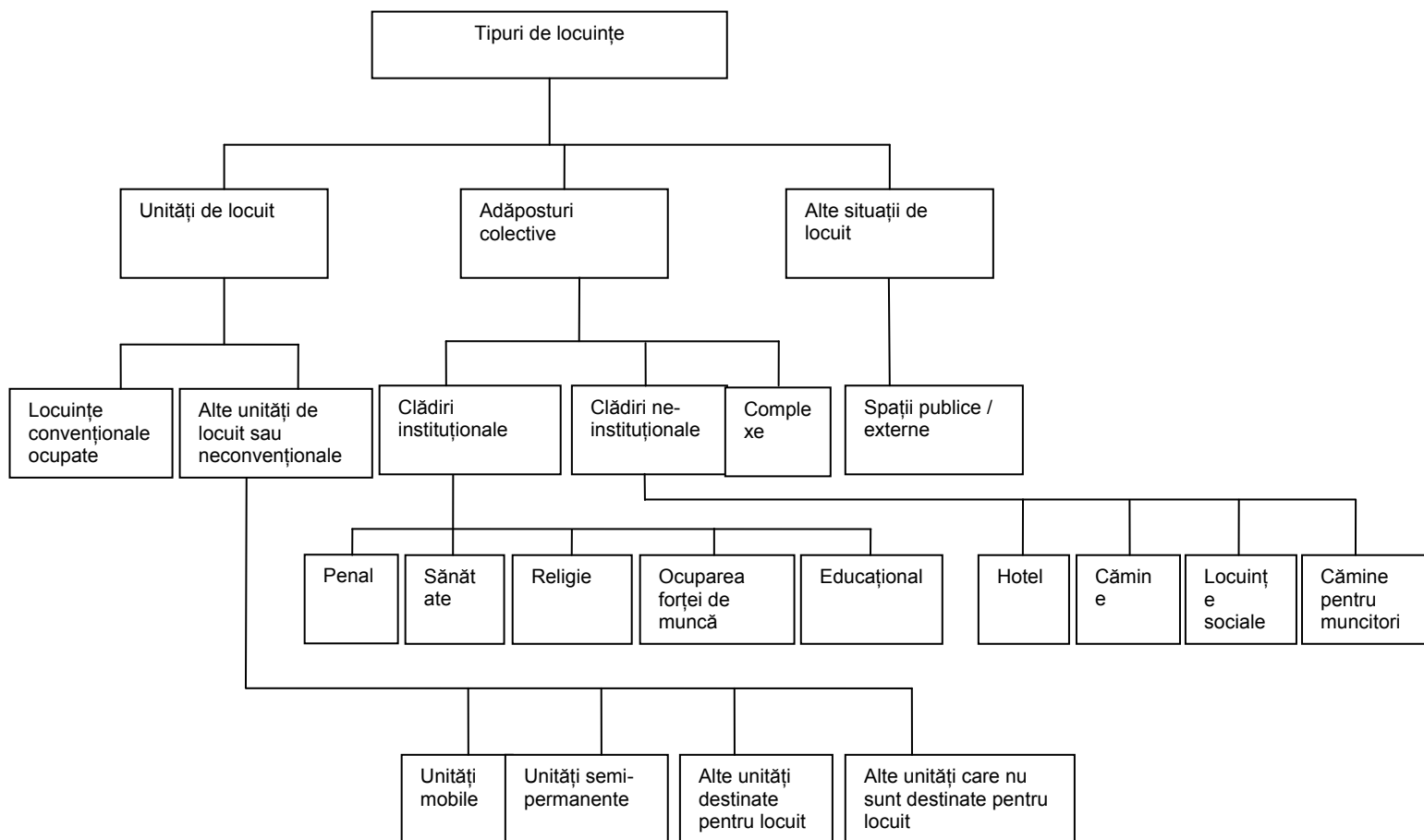
De asemenea, e dificil de cuantificat numărul persoanelor fără adăpost, din moment ce oamenii își schimbă situația de locuit de-a lungul timpului, ca reacție la schimbările în plan personal și la acțiunile guvernamentale. În același timp, dacă se dorește monitorizarea impactului de politică,

uneori e necesară cuantificarea persoanelor care nu mai sunt în situația de a nu avea un adăpost, ca urmare a implementării unei anumite inițiative de politică (spre ex. investiții în locuințe sociale).

Astfel e posibil să dăm o definiție largă, care să reflecte lipsa unei locuințe în funcție de cum se mută oamenii dintr-o situație de locuit în alta. Tipologia ETHOS dezvoltată de FEANTSA reprezintă o astfel de tipologie a lipsei unei locuințe și a excluderii din programul de locuit. De asemenea, e posibilă și o definiție mai restrânsă a fenomenului e lipsă a unei locuințe, care ar putea fi esențială pentru colectarea coerentă și regulată de date. Acest fapt este cu atât mai important atunci când intenția este aceea de a furniza o cuantificare comparativă a lipsei adăposturilor. Cercetările realizate în cadrul Măsurării Fenomenului de lipsă a unui adăpost (Edgar et al, 2007) au identificat o definiție restrânsă care ar putea fi mai potrivită în scopul colectării de date (vezi Figur 2, p10).

Un pas inițial în procesul de îmbunătățire a colectării de date privind persoanele fără adăpost este analiza și adaptarea acestei definiții contextului național (sau regional). Este important să fie înțelese conceptele largi ale definiției și să fie analizate bazele conceptuale ale definiției care reflectă procesul de lipsă a locuinței și excludere din programul de locuit. De asemenea, este necesar să ne asigurăm că nomenclatura operațională și terminologia reflectă domeniile de politică națională. În cele din urmă, e important ca definiția să fie adoptată de către toate părțile implicate. Aici sunt incluse principalele ministere din guvern (la nivel național sau regional). Bunele practici sugerează că ministerele responsabile pentru locuințe, servicii sociale, sănătate, ocuparea forței de muncă, sistemul penal și imigrare pot avea un rol important. Sunt incluși, de asemenea, principalii furnizori de servicii, mai ales cei a căror finanțare include cheltuieli sau dispoziții publice.

**Figura 1** Definiția situațiilor de locuit



Source: Adapted from UNECE/EUROSTAT 2006

**Figura 2 Definiția armonizată a lipsei unei locuințe**

Categorie operațională		Situația de locuit		Definiție
1	Persoane care locuiesc în condiții dificile	1	Spațiul public / spațiu extern	Locuiesc pe stradă sau în spații publice, fără un adăpost care să poată fi definit drept o locuință
2	Persoane în adăposturi de urgență	2	Adăposturi de noapte	Persoane fără o rezidență obișnuită, care se mută frecvent dintr-un tip de locuință în altul
3	Persoane care locuiesc în adăposturi pentru oameni ai străzii	3	Cămine pentru cei fără adăpost	În care perioada de ședere este mai mică de un an <sup>1</sup>
		4	Locuințe temporare	
		5	Locuințe sociale de tranziție	
		6	Adăposturi pentru femei sau locuințe pentru refugiați	
4	Persoane care locuiesc în instituții	7	Instituții medicale	Stau mai mult decât este nevoie, din cauza lipsei unei locuințe
		8	Instituții penale	Nu există o locuință disponibilă înaintea eliberării
5	Persoane care locuiesc în locuințe neconvenționale, din cauza lipsei unui spațiu de locuit	9	Locuințe mobile	Când locuința e folosită din cauza lipsei unui spațiu de locuit și nu e reședința obișnuită a persoanei
		10	Clădiri neconvenționale	
		11	Structuri temporare	
6	Persoane fără adăpost care locuiesc temporar într-o locuință convențională, la rude sau prieteni (din cauza lipsei unui spațiu de locuit)	12	Locuință convențională, dar nu reședința obișnuită a persoanei	Când locuința e folosită din cauza lipsei unui spațiu de locuit și nu e reședința obișnuită a persoanei

Source: Edgar et al, 2007

<sup>1</sup> Perioada de un an a fost aleasă pentru a fi în concordanță cu recomandările recensământului UNECE/EUROSTAT

## **2 Strategii de monitorizare a informațiilor privind lipsa unei locuințe**

Informația este baza dezvoltării, implementării și monitorizării politicilor privind persoanele fără adăpost. De aceea sunt necesare informații solide, pe toate nivelurile procesului decizional – pentru dezvoltarea unei acțiuni strategice, pentru managementul organizațional și pentru evaluarea proiectului. Astfel, trebuie avută în vedere o discuție pe tema responsabilității de acțiune în colectarea de date privind lipsa locuințelor, în contextul dezvoltării și implementării strategiilor în domeniul lipsei locuințelor la nivel național. Colectarea de date privind persoanele fără adăpost este cea mai eficientă când se dezvoltă ca o componentă a unei strategii integrate de combatere sau prevenire a fenomenului de lipsă a unei locuințe. Astfel, strategia privind persoanele fără adăpost susține procesul de colectare a datelor și se asigură că politicile se bazează pe dovezi reale.

### **2.1 Probleme de administrație**

Actuala dezbatere europeană privind strategiile în domeniul lipsei unei locuințe ai evidențiat următoarele nevoi:

- ◆ de a dezvolta politici strategice naționale în domeniul lipsei unui adăpost, care să implice toți deținătorii de interese relevanți, inclusiv ministerele de resort;
- ◆ de a identifica mecanismele pentru aplicarea locală a politicii;
- ◆ de a exista responsabilitate clară pentru coordonare și implementare;
- ◆ de a exista ținte clare și mecanisme pentru măsurarea rezultatelor, în baza unor informații solide;
- ◆ de a avea politici bazate pe dovezi reale

Un principiu cheie al implicării statului în colectarea datelor este acela că ar trebui să fie încorporată în cadrul general al strategiei (naționale sau regionale) în domeniul persoanelor fără adăpost. Astfel, strategia privind lipsa unei locuințe ar trebui să includă a strategie de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost. Acolo unde responsabilitatea pentru aplicarea strategiilor privind persoanele fără adăpost este delegată autorităților regionale sau locale, administrația centrală joacă un rol în îmbunătățirea capacității și competența acelor autorități în administrarea procesului de colectare a informațiilor privind persoanele fără adăpost. Spre exemplu, recentul studiu Peer Review realizat în cadrul strategiei naționale a Norvegiei pentru prevenirea fenomenului de pierdere a locuinței a identificat că o agenție de coordonare (Housing Bank) a primit responsabilitatea pentru coordonarea, implementarea și promovarea strategiei (Edgar, 2006). Un aspect al acestui rol se referă la furnizarea de burse de competență municipalităților și organizarea de rețele regionale și locale și de forumuri menite să îmbunătățească aplicarea strategiei la nivelul autorităților municipale.

La nivel național (sau regional) diferite ministere din guvern au un rol atât în dezvoltarea și implementarea strategiilor privind persoanele fără adăpost, cât și în colectarea de date necesare pentru monitorizarea progreselor. În câteva state birourile naționale sau regională de statistică s-au implicat în colectarea datelor privind lipsa locuințelor (Franța, Italia, Spania și Germania). Deși nu e necesar ca furnizarea de astfel de date să fie organizată și desfășurată direct de birourile naționale de statistică, acestea ar trebui consultate, pentru a se asigura calitatea și acuratețea datelor naționale.

Fiecare etapă a implementării unei strategii de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost pot fi identificate și bugetate costuri distincte. Autoritatea națională trebuie să evalueze costurile pentru fiecare etapă a implementării, atât pentru guvern, cât și pentru furnizorii de servicii. Aceste costuri trebuie bugetate pe perioada implementării strategiei, precum și a costurilor anuale. Deși este necesară o finanțare adecvată pentru a asigura implementarea cu succes a strategiei

informaționale, costurile trebuie comparate cu beneficiile directe și indirecte ale monitorizării informațiilor privind persoanele fără adăpost.

## **2.2 Politici bazate pe dovezi – dezvoltarea unui sistem de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost**

S-a susținut (Edgar et al, 2007) că o strategie privind persoanele fără adăpost necesită dezvoltarea unei strategii pentru monitorizarea informațiilor privind persoanele fără adăpost. Având în vedere diversitatea surselor de informații ce ar putea sta la dispoziție, ar putea fi necesare cercetări la nivel național pentru a stabili natura și utilizarea informațiilor și cum pot fi combinate diferitele surse sau utilizate într-o manieră compatibilă. Asta ar trebui să facă parte din dezvoltarea unei strategii în domeniul lipsei unei locuințe.

Primul pas în dezvoltarea unei strategii informaționale în domeniul persoanelor fără adăpost ar trebui să fie revizuirea surselor de informații disponibile, în relația cu diferitele categorii de populație fără adăpost, precum și populația care riscă să își piardă locuința (spre ex. persoane instituționalizate și care locuiesc în unități nesigure sau inadecvate), raportat la definiția fenomenului de lipsă a unei locuințe folosită în formularea strategiei. Aceasta ar trebui să implice a revizuire a surselor administrative, precum și a studiilor disponibile și ar trebui să aibă în vedere natura, disponibilitatea și acuratețea informațiilor. Această revizuire ar trebui să includă și sistemele de informații utilizate de furnizorii de servicii.

Strategia de monitorizare a fenomenului de lipsă a unei locuințe ar trebui să conțină decizii referitoare la cum vor fi abordate informațiile pe diferite domenii componente.

O decizie cheie, care ar trebui să-i implice pe toți deținătorii de interese, se referă la definiția fenomenului de lipsă a unei locuințe, care trebuie clar elaborată. Ar putea implica o definiție mai largă, acolo unde politica se axează pe prevenire, context în care se include și populația care riscă să își piardă locuința. În corelația cu colectarea datelor, definiția armonizată a situațiilor de locuit recomandată de Conferința Statisticienilor Europeni ar trebui să reprezinte unitatea de bază. (vezi Figura 2, p10).

Este necesară o decizie privind serviciile ce vor fi incluse în datele colectate de la furnizorii de servicii. Strategia informațională ar trebui să stabilească și abordarea și responsabilitatea pentru dezvoltarea și menținerea bazei de date a furnizorilor de servicii.

Este necesară o decizie și privind ce informații sunt esențiale în scopul monitorizării. Variabilele de bază menționate mai jos (Figura 5, p28) probabil vor fi informațiile esențiale necesare. E important să confirmăm definiția dată acestor variabile, pentru a asigura consecvența în colectarea datelor în diferite zone geografice și în timp. În acest context, biroul național de statistică ar trebui consultat referitor la protocoalele Eurostat dezvoltate pentru armonizarea conceptelor, definițiilor și clasificărilor.

Este nevoie de claritate privind genul de date necesare pentru monitorizare. Distincția între date stoc, flux și răspândire trebuie să fie clar înțeleasă, când se planifică procedurile de colectare a datelor. Spre exemplu, înregistrarea datelor în registrele clienților la ieșire din serviciu, precum și la intrare, e necesară dacă se solicită informații stoc și flux.

Deși tendința ar trebui să fie de a obține date la nivel național, așa ceva nu este întotdeauna posibil sau eficient din punct de vedere al costurilor. Ar putea fi necesară implementarea geografică în faze. De aceea stabilirea de priorități geografice e o decizie de planificare cheie pentru implementarea colectării datelor de la furnizorii de servicii. În aceste situații se recomandă ca înregistrarea

furnizorilor de servicii să se realizeze la nivelul întregii țări. Astfel se vor putea face estimări, folosind analize ale ofertei. Astfel se va facilita introducerea fazată și se va putea estima fenomenul de lipsă a unei locuințe în regiunile sub-naționale, care va fi apoi estimată la nivel național.

Etapele de planificare ale Recensământului 2011 ar trebui să aibă în vedere cum pot fi folosite datele din registrul populației și abordarea enumerării pentru cuantificarea populației fără adăpost (sau cel puțin cea parte a populației fără adăpost care locuiește în spații de locuit colective și spații neconvenționale). În planificarea Recensământului trebuie avut în vedere dacă datele de bază pot fi obținute de la anumite categorii de persoane fără adăpost (spre ex. oameni care locuiesc la rude sau prieteni sau care împart involuntar aceeași locuință). În același timp, în planificarea studiilor sociale naționale ar trebuie avut în vedere dacă modulele retrospective privind persoanele fără adăpost pot fi încorporate (vezi modulul încorporat în EU-SILC și Studiul de Audit Urban).

Strategia informațională ar trebui să aibă în vedere și cum pot fi folosite datele administrative. Spre exemplu, dosarele de la tribunal privind ordinele de evacuare, dosarele din penitenciare privind datele de eliberare sau dosarele spitalelor privind externările, toate sunt relevante pentru aspecte privind definirea situațiilor de lipsă a unei locuințe menționate mai sus.

Este evident că fenomenul de lipsă a unei locuințe e un aspect ce poate furniza o evaluare a eficienței cu care funcționează piața locuințelor. Evaluarea nevoilor de locuințe este o componentă cheie a planificării în mai multe state membre UE. În același timp, în cadrul programelor de incluziune socială, furnizarea de sprijin persoanelor vulnerabile pentru a putea trăi independent în comunitate implică și utilizarea informațiilor despre clienți, pentru monitorizarea și planificarea serviciilor. Strategia de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost ar trebui să asigure compatibilitatea și coordonarea cu aceste mecanisme de planificare.

Strategia de monitorizare a informațiilor privind persoanele fără adăpost ar trebui, ca bază, să identifice etapele și procedurile de implementare a managementului bazelor de date cu furnizorii de servicii și datelor din registrele clienților. Următoarele capitole sumarizează procedurile recomandate în acest scop.

### **3 Date privind furnizorii de servicii**

#### **3.1 Baze de date cu furnizorii de servicii**

Un element cheie al cercetărilor desfășurate pentru măsurarea fenomenului de lipsă a unui adăpost a fost adunarea de date despre serviciilor furnizate persoanelor fără adăpost și realizarea unor baze de date cu furnizorii de servicii. Având în vedere că aceste servicii păstrează legătura cu sau chiar găzduiesc multe persoane fără adăpost, pot furniza statistici esențiale privind numărul și caracteristicile lor, precum și acces la clienți, pentru informații pe care cercetătorii le pot include în studiile lor. Pentru a colecta date despre aceste servicii pentru măsurarea fenomenului de lipsă a unei locuințe e necesară clasificarea tipurilor de servicii ce trebuie avute în vedere. Apoi trebuie realizată o bază de date care să conțină informațiile relevante despre aceștia, astfel încât variabilele standard să poată fi apoi adunate din registrele clienților sau prin studii.

Revizuiind exemple din bazele de date existente și directoarele serviciilor pentru persoanele fără adăpost înființate în scopul cercetării și în alte scopuri, în diferite state UE, e posibil să se propună metodologii potrivite pentru ca autoritățile naționale să creeze și să întrețină o bază de date cu astfel de organizații, inclusiv o analiză a datelor necesare și a problemelor legate de management, IT și resurse.

Pe lângă datele furnizate pentru măsurători, bazele de date eficiente cu furnizori de servicii permit și formularea de politici și decizii de finanțare mai bune și o mai bună planificare a serviciilor, pentru a veni în sprijinul persoanelor fără adăpost. Pot să ajute și la identificarea diferențelor între serviciile furnizate, evitarea duplicării serviciilor și promovarea bunelor practici și realizarea de rețele între diferiți furnizori de servicii. Astfel de baze de date pot avea multiple funcțiuni și pot fi eficiente din punct de vedere al costurilor. Au beneficii mult mai largi, pentru diferite categorii de public și în cele din urmă pentru persoanele fără adăpost.

##### **3.1.1 Baze de date existente cu furnizorii de servicii**

Există numeroase exemple de baze de date cu furnizori de servicii pentru persoanele fără adăpost în diferite state UE. Cele mai multe au fost făcute publice în ultimii cinci ani și demonstrează fezabilitatea dezvoltării unor astfel de resurse. În multe țări aceste baze de date furnizează deja detalii despre multe organizații care pot deveni furnizori de date.

Bazele de date / directoarele variază în ce privește extinderea și calitatea, incluzând și următoarele caracteristici cheie:

- ◆ scopul și publicul (ex. studii privind fenomenul lipsei unei locuințe, registre de finanțare și/sau instrumente de referire)
- ◆ editorii (guverne naționale sau regionale, municipalități sau ONG-uri)
- ◆ extinderea geografică (locală – inclusiv orașe capitală, regională, națională)
- ◆ acoperirea diferitelor tipuri de servicii (ex. de specialitate sau nu, pentru rezidenți sau non-rezidenți, controlate de stat, autorități municipale/locale, ONG-uri sau companii private etc.)
- ◆ nivelul detaliilor relevante despre servicii și domeniile de date cercetate
- ◆ calitatea datelor și uzanța lor
- ◆ metoda de cercetare și frecvența actualizărilor
- ◆ disponibilitatea și dacă datele sunt publice sau nu.

### **3.1.2 Îndrumări pentru dezvoltarea unei baze de date cu furnizorii de servicii**

Analizând exemplele actuale ale bazelor de date existente, este posibilă stabilirea unei proceduri flexibile în 7 etape prin care autoritățile naționale pot crea o bază de date cu serviciile furnizate persoanelor fără adăpost. Primele patru sunt prezentate mai jos, pe scurt:

#### *1. Evaluarea bazelor de date / directoarelor existente, în baza caracteristicilor de mai sus*

Deoarece dezvoltarea unei baze de date poate fi o misiune complexă, este bine ca întâi să se stabilească măsura în care astfel de resurse există și dacă da, dacă datele existente pot fi încorporate / reutilizate. E util să fie contactate instituțiile guvernamentale și de finanțare naționale și regionale, ONG-urile naționale care sunt membre și/sau au funcții de coordonare, organizațiile de cercetare, municipalitățile regionale și locale ONG-uri locale și mari furnizori de servicii din orașe sau zone cheie în care fenomenul de lipsă a unei locuințe este mai răspândit. Mai ales dacă într-o anumită țară sau regiune nu prea există multe organizații în acest domeniu, poate fi utilă explorarea resurselor existente în țări similare sau vecine.

#### *2. Cerințe și specificații*

Se poate realiza o listă cu cerințele proiectului pentru a rezolva problema de mai sus (scopul, extinderea, acoperirea, datele ce vor fi colectate etc.) și nevoile de personal (inclusiv managementul de proiect, IT, cercetare și administrare). Cerințele proiectului ar trebui să cuprindă și: metodologia de colectare a datelor, probleme de IT, actualizarea datelor și accesul la date.

Se sugerează să existe o cantitate minimă de informații de bază despre servicii (date de nivel 1) pentru a sprijini măsurarea fenomenului de lipsă a unei locuințe. Colectarea unor astfel de detalii pentru cercetare și realizarea de mostre facilitează contactul eficient între agenții și evaluarea unor grupuri țintă relevante, a serviciilor oferite și a scopului furnizării de informații despre clienți, pentru măsurarea fenomenului. Alte date opționale (Nivel 2 și 3) pot fi colectate în funcție de necesitatea, scopul și publicul bazei de date. Datele de Nivel 2 sunt mai detaliate și relevante mai ales pentru referiri (ex. tarifele serviciilor, acces pentru persoanele cu dizabilități, transport, nivelul personalului etc.), iar datele de Nivel 3 sunt informații necesare analizelor ulterioare a serviciilor pentru persoanele fără adăpost (ex. finanțar, calitate și rezultate).

**Figura 3**

<b>DATE NIVEL 1</b>	
<b>Detalii organizaționale</b>	
Numele organizației/serviciului	Organizațiile care oferă servicii multiple trebuie diferențiate și pot necesita înregistrări separate
Adresa și detalii de contact (telefon, fax, email, pagină Internet)	Poate fi adresa sediul central, nu neapărat a serviciului. Unele adrese sunt confidențiale, iar unele servicii se acordă doar telefonic
Adresa de referire și detalii de contact (telefon, fax, email)	Dacă diferă de cea de mai sus. Aceste informații sunt necesare dacă se vor face publice detaliile, în scopul referirii
Localizarea geografică a serviciului	Oraș, municipiu, regiune sau altă zonă geografică relevantă
Tipul organizației	Serviciu specializat sau nespecializat pentru persoane fără adăpost, municipal, ONG, privat etc.
<b>Detalii legate de client</b>	
Grupul și clientul țintă	Inclusiv vârstă, sex etc și alte restricții
Zona deservită	Unele servicii, mai ales căminele și centrele de zi, nu restricționează furnizarea de servicii la o anumită zonă. Diferite organizații pot deservi și ele diferite zone, suprapuse (ex. cele bazate pe amplasarea geografică, limite municipale sau autoritatea organismelor de finanțare)
<b>Detalii legate de serviciu</b>	
Scopul/intenția serviciului	Ex. de urgență, temporar, locuință de tranziție sau specializată, centru de zi, serviciu la distanță etc. În baza clasificării serviciilor folosite
Criterii de acces	Ex. direct în persoană sau prin referire de la o agenție, cu programare sau pe loc etc.
Durata șederii	Perioada de ședere maximă pentru serviciile de cazare
Sprijinul acordat	Poate fi o descriere liberă și/sau poate implica un sistem de codificare pentru desemnarea diferitelor servicii de asistență oferite
Programul de funcționare	Programul de funcționare pentru serviciile ne-rezidențiale, programul personalului pentru cazare
Stilul de cazare	Ex. numărul de dormitoare, camere simple sau la comun sau apartament
Numărul de paturi	Numărul total
Accesul rezidenților la cazare	Ex. restricții orare sau dacă rezidenții trebuie să plece pe timpul zilei
Nivelul de ocupare sau folosire	Nivelurile medii de ocupare pentru serviciile de cazare, numărul de servicii oferite pe săptămână și/sau numărul și genul de grupuri de clienți care folosesc serviciile

### 3. Resurse și finanțare

Estimarea costurilor de înființare a unor baze de date de diferite dimensiuni cu servicii pentru persoanele fără adăpost arată disponibilitatea și eficiența din punct de vedere al costurilor a acestui demers, mai ales după costurile inițiale de pornire.

Pentru a înființa o bază de date mică și a colecta detalii pentru 50 de servicii e nevoie, estimativ, de 4-5 săptămâni de lucru (24 de zile) și a până la 2 săptămâni de lucru cu personalul (7 zile) anual pentru a actualiza datele și a întreține baza de date.

Pentru o bază de date medie cu 500 de servicii, costurile de pornire cu personalul sunt de aproximativ 4 luni de muncă (79 de zile) și aproximativ 5 săptămâni de lucru cu personalul /27 de zile) anual pentru a actualiza datele și a întreține baza de date.

Pentru a bază de date mare cu 2.500 de servicii costurile inițiale ar implica, estimativ, 56 de săptămâni de muncă (282 de zile) sau 3 angajați lucrând cu normă întreagă timp de 4 luni. aproximativ 5 luni de lucru cu personalul (94 de zile) anual pentru a actualiza datele și a întreține baza de date.

Pentru a publica o bază de date cu furnizorii de servicii în sistem on-line și/sau pe suport de hârtie apar câteva costuri suplimentare, care trebuie și ele estimate.

#### *4. Sarcinile proiectului și program*

Acestea sunt principalele etape în dezvoltarea unei baze de date și a conținutului acesteia, unele dintre care se pot desfășura concomitent:

- ◆ specificarea structurii datelor, coduri și câmpuri – lungime, text liber sau nu
- ◆ cercetare și construirea bazei de date cu contacte pentru servicii de cercetare și pentru introducerea detaliilor legate de servicii
- ◆ introducerea instrumentelor de cercetare (chestionare, programarea interviurilor telefonice)
- ◆ derularea cercetării (trimiterea prin poștă a chestionarelor) și urmărirea non-repondenților
- ◆ scrierea și editarea înregistrărilor despre servicii

dacă baza de date va fi disponibilă și pe hârtie sau în format on-line, atunci sarcini adiționale includ construirea paginii de Internet și testarea, producerea cărții sau utilizarea programului Desktop Publishing pentru crearea directorului imprimat, imprimarea directorului și lansarea directorului și/sau a paginii de Internet, marketing și distribuție.

În funcție de extinderea proiectului, formatul și personalul disponibil, de obicei durează minim trei luni pentru a dezvolta o bază de date și a colecta și introduce datele despre servicii. Dacă datele vor fi puse la dispoziție pe hârtie, atunci sunt necesare încă 2 luni (în total 5 luni) pentru producerea cărții și imprimare. Dacă datele vor fi puse la dispoziție on-line, este nevoie în total de 6-8 luni pentru a proiecta, construi și testa o bază de date cu servicii simplă, dar utilizabilă în sistem on-line.

Ultimele trei etape sunt:

#### *5. Utilizarea/diseminarea bazei de date*

#### *6. Actualizarea datelor*

#### *7. Evaluarea bazei de date*

### **3.1.3 Concluzii**

Urmând aceste îndrumări se poate realiza cu succes o bază de date a serviciilor furnizate persoanelor fără adăpost, care apoi va susține colectarea de variabile standard din studii și registrele clienților furnizorilor de servicii. Realizarea unei baze de date a furnizorilor de servicii poate fi și mai

eficiență economică dacă este disponibilă pentru referiri și alte scopuri în avantajul furnizorilor de servicii și persoanelor fără adăpost.

Este util de folosit, când este posibil, orice surse de informații existente și utilizarea unei abordări etapizate (prioritizarea dezvoltării unor baze de date pentru capitale și alte orașe și așezări mari), tinzând spre dezvoltarea unor seturi de date naționale care necesită mai multe resurse.

Deși autoritățile publice naționale trebuie să sprijine, cel puțin, dacă nu să și finanțeze dezvoltarea unei resurse naționale, poate nu vor dori să realizeze direct această sarcină. În schimb, poate vor dori să o încredințeze unei agenții (fie un institut de cercetare/consultanță, fie un ONG sau o organizație similară) care deține cunoștințele directe necesare privind persoanele fără adăpost și resursele IT și de cercetare necesare.

## **3.2 Registrul clienților și sisteme de înregistrare a datelor**

### **3.2.1 Introducere**

Mulți furnizori de servicii dețin informații despre clienții lor sau persoanele care le utilizează serviciile în sisteme computerizate de înregistrare a clienților sau în baze de date. Aceste sisteme au fost dezvoltate de-a lungul timpului cu diferite scopuri și folosind diferite tehnologii computerizate. Unele registre de clienți au fost dezvoltate din sistemele pe hârtie existente, în timp ce altele au fost concepute de la început drept baze de date pe computer. În cercetarea noastră am găsit multe exemple de sisteme de înregistrare a clienților, care devin tot mai comune. Considerăm că această tendință va continua și în multe cazuri ne va oferi cea mai eficientă metodă de colectare a datelor de la furnizorii de servicii în viitor.

### **3.2.2 Furnizorii de servicii și colectarea de date**

Furnizorii non-guvernamentali de servicii pentru persoanele fără adăpost sunt organizați în diferite moduri, la nivel regional și național, ceea ce – în unele țări – are un impact major asupra disponibilității unui registru de clienți armonizat. Pentru organizațiile naționale cu filiale locale poate fi mult mai ușoară standardizarea detaliilor și metodelor de înregistrare a clienților, decât pentru organizațiile de la nivel regional și național care lucrează pe sistemul cardurilor de membru sau pentru organizațiile locale relativ sau total independente sau cele care funcționează ca organizații umbrelă.

Datele despre clienți se colectează pentru diferite scopuri, cum ar fi documentarea procesului de asistență și furnizare de servicii sau furnizarea de informații autorităților de finanțare, publice și (uneori) pentru cercetări științifice. Unele sisteme, dar nu toate, sunt construite pentru a deservi toate aceste scopuri în același timp. În unele cazuri cerințele autorităților de finanțare au fost forța care a dus la implementarea unor sisteme standardizate de înregistrare a clienților.

### **3.2.3 Sisteme de înregistrare a clienților**

Câteva exemple de sisteme de înregistrare a clienților studiate și analizate în acest studiu sunt:

- ◆ Regas and Clever client record systems (Olanda)
- ◆ Dublin Link Client Recording System (Irlanda)
- ◆ Link (UK)
- ◆ CHAIN (UK - Londra)
- ◆ Common Monitoring System (UK - Scoția)
- ◆ Supporting People Client Record System (UK - Anglia)

- ◆ AG STADO Basic Data Set (Germania)
- ◆ SAW Tellus system (Belgia)
- ◆ NewPeopleVison (Republica Cehă)
- ◆ Naděje EK system (Republica Cehă)

### **3.2.4 Imagine a sistemelor revizuite**

Revizuirea diferitelor sisteme de înregistrare a clienților operaționale în diferite țări a ilustrat o gamă de probleme ce trebuie avute în vedere de autoritățile naționale atunci când doresc dezvoltarea metodologiilor de agregare a statisticilor privind persoanele fără adăpost, utilizând registrele clienților. Acest capitol subliniază lecțiile învățate din studierea acestor sisteme care pot informa autoritățile naționale asupra metodologiei propuse.

### **Responsabilitatea pentru dezvoltarea sistemului**

Rolul autorității naționale relevante în dezvoltarea sistemelor diferă mult în funcție de măsura în care participarea la sistem este obligatorie sau nu.

Acolo unde participarea este obligatorie, dezvoltarea sistemelor este de obicei finanțată de ministerul de resort. Asta înseamnă că probleme cheie ce țin de definirea și protecția datelor pot fi determinate la nivel național. Totuși, această abordare trebuie avută în vedere în relație cu nevoile agențiilor participante, care trebuie consultate în timpul dezvoltării sistemului. De asemenea este mai puțin flexibil privind încorporarea sistemelor de captare a datelor în nevoile agențiilor de management și planificare a informațiilor.

Acolo unde participarea este voluntară, abordarea obișnuită este ca ministerul de resort să subvenționeze dezvoltarea sau să se axeze doar pe agregarea datelor din sistemele dezvoltate dincolo de controlul guvernului și să finanțeze analiza datelor agregate.

### **Serviciile acoperite de sisteme**

Sistemele de înregistrare a clienților acoperă, adesea, diferite genuri de servicii. O problemă specifică este fluctuația mare a clienților pe termen scurt și un prag scăzut al serviciilor. Adesea nu este timp suficient și personal disponibil să colecteze datele de la persoanele care rămân doar o noapte sau două. Unele servicii sunt furnizate sub principiul anonimității, pentru persoane care nu au documente legale sau se simt copleșiți de procedurile administrative ale altor servicii. Aceasta ar putea avea legătură și cu probleme legate de finanțare și de capturare și duplicare a datelor care trebuie rezolvate pentru a colecta informații exacte despre această categorie de utilizatori ai serviciilor. Totuși, faptul că unele sisteme colectează aceste date ilustrează că rezolvarea acestor probleme este posibilă. Doar câteva sisteme colectează informații din adăposturile pentru femei victime ale violenței domestice. Deși trebuie avuți în considerare câțiva factori adiționali referitori la confidențialitatea datelor și acces (vezi mai jos), nu există probleme tehnice distincte care să împiedice aplicarea sistemelor de înregistrare a clienților la această categorie de utilizatori ai serviciilor.

### **Dezvoltarea sistemelor Software**

Două abordări distincte pot fi identificate în dezvoltarea sistemelor software pentru astfel de informații din registrele clienților.

În primul rând, datele sunt extrase din sistemele comerciale care au fost dezvoltate și sunt vândute pentru managementul de caz din domeniul serviciilor sociale sau managementul locuințelor. Aceasta este situația în abordarea germană și aceasta a fost și baza întemeierii sistemului olandez Regas.

Aceste sisteme permit extragerea informațiilor despre clienți pentru analiză, fie utilizând un program de extragere, fie prin accesarea unui modul specific din cadrul programului.

În al doilea rând, există sisteme dezvoltate special în scopul capturării datelor despre clienți sau în scopul monitorizării clienților. Acestea includ sisteme dezvoltate in-house de către ONG-uri (ex. SAW și Nadeje), cele contractate și plătite de guvern (ex. Supporting People) și cele contractate de ONG-uri de la companiile de software – exemplul sistemului olandez Clever și al sistemelor UK și Dublin Link. Acestea sunt sisteme comandate care permit adăugarea unor module, pentru a răspunde solicitărilor utilizatorului.

### **Funcționalitatea**

Programele trebuie să asigure că ușurința introducerii datelor nu compromite calitatea lor. sistemele revizuite funcționează fie sub Windows, fie sub interfețe pe Internet care folosesc meniuri drop-down și butoane radio pentru a permite introducerea de date pre-codate. În al doilea rând, programele pot crește calitatea datelor permițând validarea lor și raportarea erorilor în etapa de introducere a datelor. Multe dintre programele analizate permit și un al doilea nivel de validare, în momentul exportării datelor, când personalul centurii de procesare a datelor poate soluționa problemele întâlnite de personalul agenției de introducere a datelor. În cele din urmă, programele oferă facilități de exportare a datelor în formatele stabilite.

### **Protecția datelor**

Deși toate sistemele se conformează cu cerințele naționale privind protecția datelor, abordarea este diferită, mai ales cu privire la agregarea datelor la nivel național. Sistemul german este cel mai rigid, permite doar ca datele agregate să fie exportate pentru analiză la nivel național. Acest fapt inhibă mult analiza și utilizarea datelor. Toate celelalte sisteme permit analizarea înregistrărilor la nivel individual, folosind date anonime. Identificatori unici pot fi generați de sistem sau prin crearea unui număr unic (bazat pe o combinație între prenume, inițială, sex și data nașterii). Nici unul dintre sistemele analizate aici nu folosește numărul național de identificare ca identificator unic, deși această abordare este folosită în alte sisteme.

Există problema înregistrării duble, mai ales unde nu sunt folosite identificatoare unice pentru clienți. Este aproape imposibilă excluderea numărării duble a acelorași persoane, fără identificatoare unice pe client. Se folosesc o serie de tehnici pentru a face datele anonime și a proteja identitatea individuală, astfel încât extragerea datelor să fie compatibilă cu protecția datelor și preocuparea justificată a utilizatorilor de servicii ca informațiilor lor personale să nu fie utilizate în alte scopuri.

Deși în Europa există un cadru solid de protecție a datelor, acesta nu reprezintă un obstacol de netrecut pentru dezvoltarea de informații; în unele contexte naționale aceasta va fi o mare problemă de rezolvat.

### **Asigurarea calității datelor**

Datele colectate în acest mod sunt adesea criticate, din cauza suspiciunii că utilizarea unui număr mare de persoane care introduc date va duce la informații imprecise și inexacte. Calitatea și integritatea datelor trebuie asigurate.

În primul rând, programul software poate asigura un nivel de acuratețe și coerență în înregistrarea datelor. Aceasta se poate produce în diferite etape. În etapa de introducere a datelor apar erori în timpul introducerii datelor; validarea algoritmilor și raportarea automată a erorilor înaintea postării sau exportării datelor poate elimina datele lipsă sau invalide. Programul poate solicita și completarea unor câmpuri cheie, înaintea exportării datelor. În această etapă problema este echilibrarea ușurinței

introducerii datelor cu verificări solide ale câmpurilor cheie. Programele oferă și sisteme de ajutor utile.

În al doilea rând, atunci când datele sunt exportate către o unitate centrală de procesare, se pot folosi algoritmi mai solizi de validare. Aceasta necesită un nivel relativ ridicat al resurselor de personal, se verifică și să repare erorile cu agenția de furnizare a datelor.

În al treilea rând, monitorizarea datelor și analiza tendințelor pot și ele să asiste în raportarea către utilizatorii care introduc datele. Raportarea regulată a câmpurilor incomplete sau incorect înregistrate, precum și analizele statistice și comparative pot fi folosite pentru îmbunătățirea performanței.

În al patrulea rând, este esențial contactul direct cu personalul agenției. Abordarea de monitorizare descrisă mai sus este de obicei combinată cu pregătirea personalului, manuale de utilizare, publicații interne și grupuri de utilizatori. Cele mai multe sisteme oferă și birouri de asistență pentru soluționarea problemelor specifice. Sistemele bazate pe Internet oferă și sisteme de asistență on-line.

### **Exportarea datelor**

Sistemele analizate demonstrează o gamă largă de abordări în exportarea datelor către o unitate centrală de procesare. Materialele pe hârtie sunt folosite în sistemele din Cehia și UK, deși abordarea este din ce în ce mai puțin utilizată și este cea mai laborioasă și costisitoare. Transferul electronic de date ar trebui să fie abordarea standard pentru sistemele noi sau actualizate, din moment ce largă răspândire a accesului la resurse și tehnologii computerizate asigură că aceasta este cea mai eficientă metodă. Transferul electronic de date poate fi utilizat pe diverse rute, dar analiza sugerează că sistemele bazate pe Internet care folosesc protocoale XML standard sunt cele mai folosite în sistemele noi sau actualizate. Această abordare are avantajul că software-ul nu trebuie instalat în sistemele de furnizare a datelor, din moment ce introducerea on-line a datelor este deja baza colectării acestora. Totuși, analiza sugerează necesitatea angajării unui personal specializat care să primească și să verifice datele electronice, înaintea procesării și analizării lor.

### **Analiza datelor**

Utilizarea înregistrărilor individuale și nu a datelor pre-agregate permite abordarea cea mai flexibilă a analizării datelor la nivel național. Doar accesul la înregistrări individuale permite întabularea încrucișată a variabilelor colectate. Aceasta trebuie combinată cu o analiză geografică adecvată (legată de recensământ și/sau geografia administrativă).

#### **3.2.5 Implementarea**

Analiza diferitelor abordări adoptate în diferite țări indică un număr de etape sau faze în implementarea sistemelor de înregistrare a clienților. Această fază trebuie privită ca fiind critică pentru dezvoltarea cu succes a acestor sisteme.

- ◆ Faza 1 Planificarea

Această fază presupune consultări cu furnizorii de servicii. Poate include un studiu al registrului de clienți și sistemelor software de management folosite. Implică, de asemenea, consultări cu agențiile cheie, cu privire la câmpurile și definițiile de date ce vor fi utilizate. Această fază necesită și adoptarea, de către structurile de management, a deciziei de a menține sistemele și de a numi o echipă națională de coordonare pentru a se ocupa de dezvoltare și implementare.

- ◆ Faza 2 Dezvoltarea

Implică dezvoltarea sistemelor de software și/sau a specificațiilor formatelor standard de schimbare a datelor. Implică și sistemele de pilotare și testare. În această etapă se realizează pregătirea documentației detaliate, a manualelor de utilizare și pregătire.

- ◆ Faza 3 Implementarea

Implică și pre-lansarea, pregătirea și publicitatea. Adesea necesită să fie organizată la nivel regional și axată separat, pe diferite genuri de agenții furnizoare (agenții pentru persoanele fără adăpost și adăposturi pentru victimele violenței domestice).

- ◆ Faza 4 Management și actualizare

Pe lângă sisteme continue de depozitare, asigurare a datelor și asistență, sunt necesare structuri de management, monitorizare și analiză a performanțelor, pentru a asigura administrarea corectă și eficientă a sistemului și respectarea termenilor de referință.

### **Finanțe, resurse și bugete**

Costul implementării datelor colectate din sistemele de înregistrare a clienților implică două chestiuni distincte – implementarea de ansamblu a abordării și crearea software-ului de colectare a datelor și a sistemului de agregare.

Fiecare dintre cele patru faze ale implementării descrise mai sus are un cost asociat. Este imposibilă furnizarea de costuri exact pentru fiecare fază, din moment ce ele vor depinde, parțial, de numărul de furnizori de servicii din fiecare țară și de gradul de coordonare necesar între autoritățile centrale și regionale sau locale. Depinde, de asemenea, de intenția autorității naționale de a realiza implementarea sau de a externaliza sarcinile. Abordarea din urmă este recomandată.

Dezvoltarea software-ului care permite analiza bazei de date naționale sau a datelor depinde și de abordarea adoptată în fiecare țară. Principalele variante sunt sumarizate după cum urmează:

#### **Opțiunea 1 Utilizarea sistemelor software și protocoalelor de extragere a datelor existente**

În Germania a trebuit dezvoltat un instrument de agregare pentru a extrage datele agregate dintr-o serie de sisteme de software diferite, deja folosite de mai multe ONG-uri ce furnizau servicii pentru persoanele fără adăpost. Dezvoltarea acestui instrument a fost contractată către un institut și a costat aproximativ 50.000 de euro. Ajustările anuale ale software-ului trebuie finanțate separat. În fiecare an sunt trimise versiuni recente ale software-ului de agregare către furnizorii de servicii care participă în colectarea națională a datelor. În 2004 aproximativ 120 de servicii au primit software-ul de extragere și 56 de seturi de date agregate urmau să fie procesate și colectate într-o bază de date națională. Acest proces anual costă între 5 și 7 mii de euro, în funcție de numărul de furnizori de servicii care participă. Scopul fiind o participare tot mai mare, costurile anuale vor crește substanțial în viitor.

Aceste costuri nu includ costurile de personal ale companiei BAG W contractată să administreze colectarea datelor, să coordoneze discuțiile și deciziile privind schimbările necesare în setul de variabile de bază și alte aspecte referitoare la colectarea și analiza datelor. Este nevoie de un personal cu jumătate de normă, dacă nu și de unul cu normă întreagă, să administreze colectarea datelor la nivel național.

## Opțiunea 2 Dezvoltarea software-ului CRS Capture

UK / Anglia

Sistemul Supporting People Cloient Record se baza pe un formular de înregistrare a clienților specificat de ODPM (în prezent Departamentul comunităților și administrația locală) în urma consultărilor cu autoritățile locale și furnizorii de servicii.

Centrul de cercetări în domeniul locuințelor din Scoția a fost contractat să dezvolte, testeze și implementeze software-ul și apoi să întrețină baza de date, să analizeze datele, să producă tabele regulate și să întrețină o pagină de Internet pentru sistem.

Sistemul a fost dezvoltat într-o perioadă de șase luni și este întreținut din 2003. Baza de date include un registru al furnizorilor de servicii de la care se colectează datele (în prezent în jur de 30.000 de servicii). Datele sunt furnizate direct către aproximativ 140 de abonați ai autorității locale. Aproximativ 200.000 de clienți noi sunt înregistrați prin sistem în fiecare an, dintre care 54% nu au un adăpost (folosind definiția armonizată). Costurile de personal pentru sistem sunt sumarizate în Figura 4. Au fost înregistrate și costuri adiționale cu sisteme IT și birotică.

**Figura 4 Costurile pentru dezvoltarea unui sistem CRS de colectare a datelor**

Faza de dezvoltare (1)		Personal normă întreagă
Director	Supravegherea proiectului	30 zile
Manager de proiect	Implementarea proiectului	40 zile
Ofițer de proiect	Implementare și cercetare	100 zile
Programare IT	Dezvoltare de software, pilotare și testare	100 zile
Asistent de cercetare	Asistență pentru nevoile utilizatorilor și sarcini asociate	60 zile
Asistent IT	Programare, manuale de utilizare etc.	40 zile
Costurile anuale de întreținere		
Management	Manager de proiect și manager asistent de proiect	1
Cercetare, analiza datelor și publicații	Asistent de cercetare	1
Întreținere IT și pagina de Internet	Programator IT	1
Asigurarea calității datelor	Evaluatorii calității datelor	4
Procesarea datelor	Procesatori de date, inclusiv sisteme de date electronice și on-line	4

Notă (1) Din moment ce a fost un contract pe termen scurt, tot personalul a fost angajat cu jumătate de normă sau angajați cu normă întreagă au fost alocați pe perioade determinate. De aceea timpul este exprimat în zile lucrate la acest contract.

## Opțiunea 3 Adaptarea unui sistem existent(Link)

Irlanda

Costurile inițiale cu dezvoltarea sistemului Link de înregistrare a clienților pe care s-a bazat sistemul Dublin Link sunt estimate la aproximativ două persoane pe an, pe timp de dezvoltare. Munca a presupus elab orarea cerințelor și consultări cu potențiali utilizatori, specificații, proiectarea sistemului, programare, testare și pregătirea utilizatorilor primului sistem. Totuși, costurile pentru implementarea altor sisteme Link au fost reduse substanțial. Costurile pentru implementarea unui sistem Link pot fi împărțite în trei elemente principale:

1. Dezvoltarea sistemului inițial proiectare și programare

Adaptarea și dezvoltarea sistemul Link de bază necesită plata unei taxe de licență între €4.000 și €12.000 în funcție de dimensiunea sistemului (numărul de furnizori acoperiți)

2. Costurile de construire a sistemului inițial

Presupune costuri de dezvoltare pentru construirea și implementarea sistemului (pe o perioadă de 3-6 luni). Implică și lucrul cu utilizatorii pentru promovarea sistemului și pregătirea și asistarea personalului. Costurile de construcție variază între €8.000 și €20.000 în funcție de dimensiunea sistemului.

3. Costuri anuale permanente de manipulare și asistență.

După elaborarea sistemului intervin costurile anuale de găzduire și asistență, ce variază între €5.000 și €15.000 în funcție de dimensiunea sistemului. Pot exista costuri adiționale de dezvoltare IT, în funcție de noi solicitări de dezvoltare ale sistemului.

## **4. Date din registrele populației, recensăminte, studii și alte servicii**

Acest capitol analizează problemele ridicate de utilizarea informațiilor provenite din diferite surse guvernamentale oficiale, pentru a furniza un profil mai exact sau detaliat al persoanelor fără adăpost sau care riscă să își piardă locuința. Datele administrative sunt adunate de diferite ministere și agenții guvernamentale, pentru a administra serviciile finanțate de guvern sau furnizate prin statut. Aceste date oferă adesea informații importante referitoare la persoanele fără adăpost sau care riscă să își piardă locuința. Aceleași informații sunt colectate de guvern de la întreaga populație sau eșantioane de populație, utilizând metode de cercetare.

Aceste surse de date pot fi clasificate în tipuri distincte:

- ◆ Date administrative (informații despre populația din penitenciare)
- ◆ Studii asupra unor sub-grupuri ale populației (studii realizate pe gospodării)
- ◆ Date privind populația totală (recensăminte realizate o dată la deceniu sau registrul populației).

### **4.1 Populația fără adăpost**

Utilizând definiția fenomenului de pierdere a locuinței furnizată mai sus (vezi Figura 2, p10) acest capitol analizează cum pot fi folosite datele administrative furnizate de instituțiile de sănătate și penale. Raportul Edgar et al (2007) descrie situația unică a modelului danez (de bune practici), potrivit căruia informațiile despre întreaga populație din toate instituțiile furnizate potrivit statutului sunt înregistrate într-o bază de date națională, din înregistrările clienților, în mod sistematic. Acest capitol analizează scopul mai limitat de utilizare a datelor administrative despre populații specifice pentru a furniza cifre naționale sau regionale despre scara și profilul fenomenului lipsei unei locuințe. Chestiunea este importantă din două motive. În primul rând oamenii care ies din închisori și oamenii cu probleme mentale reprezintă o parte semnificativă a populației fără adăpost din multe țări UE. În al doilea rând, politicile axate pe prevenirea fenomenului se bazează pe date administrative pentru a monitoriza politicile și a implementa inițiativă eficiente de prevenire.

#### **4.1.1 Instituții medicale**

Este cel mai complex aspect ce trebuie avut în vedere și depinde de structurile specifice de politică și administrative care afectează sistemul de sănătate din fiecare țară. În principiu apar două situații:

- ◆ Instituții medicale cu ședere prelungită: spre exemplu centre de sănătate mentală și reabilitare a persoanelor dependente de droguri sau alcool. În aceste situații oamenii pot rămâne în acea instituție din cauza lipsei unei locuințe adecvate și/sau a sprijinului comunității. Problema este monitorizarea numărului și genului de clienți din această categorie.
- ◆ Spitale din circuitul public: când oamenii nu pot fi externati din cauza lipsei unei locuințe adecvate (sau a sprijinului social sau medical) în comunitate. Spre exemplu oameni care suferă traumatisme neurologice în urma unui accident sau atac. (Aici nu sunt incluși cei care primesc îngrijire rezidențială pe termen lung, precum bătrânii sau persoanele care suferă de Alzheimer sau alte boli ale bătrâneții).

#### **4.1.2 Penitenciare**

Studiile asupra populației fără adăpost au arătat că în multe țări o parte semnificativă a persoanelor fără adăpost a fost în închisoare în trecutul recent. Politicile axate pe prevenire identifică

protocoalele de eliberare din închisoare drept un aspect cheie al politicii, iar cercetarea a confirmat că acțiuni întreprinse în acest sens sunt eficiente și pentru prevenire (și sunt eficiente și economic).

## 4.2 Recensăminte și alte studii

Recensămintele naționale și studiile pe gospodării pot fi folosite ca sursă de informații pentru unele categorii de persoane fără adăpost. Pot furniza informații despre acele părți ale populației care trăiesc în instituții, care locuiesc temporar cu rude sau prieteni sau în adăposturi oferite celor care și-au pierdut locuința, persoane care locuiesc în condiții de supra-aglomerare sau în spații improprii sau neconvenționale.

Trebuie făcută distincție între țările care folosesc recensăminte bazate pe înregistrarea populației și cele care folosesc recensăminte bazate pe studii (o dată la deceniu). În mai multe țări (Danemarca, Finlanda, Olanda) chestionarul tradițional de recensământ a fost înlocuit cu registre, drept surse pentru recensămintele populației și locuințelor. Existența unui registru central al populației (CPR) cu un număr național de identificare unic și a unui registru al locuințelor, cu o cheie unică de identificare e folosită pentru a realiza o legătură între locuințe și persoane, în țările bazate pe registre. Germania și Suedia intenționează să treacă în totalitate la folosirea recensămintelor bazate pe registre, iar unele țări au adoptat sau intenționează să adopte un mix de recensăminte tradiționale și registre (Austria, Belgia, Letonia, Slovenia). Franța a adoptat un recensământ „în derulare” (INED, 2006). Celelalte țări folosesc studii bazate pe chestionare tradiționale.

Teoretic ar trebui să fie posibilă numărarea persoanelor care locuiesc în diferite instituții și a persoanelor care nu au o rezidență obișnuită, din registrele centrale ale populației. În Finlanda, registrul populației e integrat în sistemul poștal (și alte registre naționale). Asta înseamnă că schimbările adreselor poștale sunt înregistrate automat. Mai mult, fiecare persoană trebuie înregistrată pentru a primi beneficii și servicii publice de sănătate. Cel puțin pentru acest studiu, registrul finlandez a fost analizat în noiembrie 2006 și indica un total de 26.519 persoane fără rezidență. Printre aceștia sunt câțiva a căror locație e necunoscută (grupul 903, 8.424 persoane). Sunt incluși cei care s-au mutat în străinătate sau care pur și simplu ai dispărut. Rămâne un total de 16.674 persoane care nu au o locuință permanentă (grupul 901). Totuși, cifra e aproape dublul celei înregistrate ca fiind fără adăpost în studiul anual realizat de Housing Fund. Dacă studiul Housing Fund subestimează numărul persoanelor care locuiesc la rude sau prieteni, sunt necesare alte cercetări pentru a concilia cele două seturi de cifre. În ale țări care folosesc sisteme pe bază de registre e și mai dificilă măsurarea persoanelor care nu trăiesc în locuințe convenționale. Evident, aceasta este o problemă ce depășește extinderea acestui studiu, dar merită analizată mai în detaliu.

Țările care folosesc studii bazate pe chestionare tradiționale pot furniza informații despre locuințele improprii sau neconvenționale. Totuși, se poate adopta un proces de enumerare care să includă persoanele fără adăpost; recensământul australian oferă astfel de informații. Franța și Lituania sunt exemple de astfel de țări în Europa, unde studiile de recensământ sunt folosite pentru numărarea persoanelor care dorm în condiții dificile.

Recensămintele populației se realizează acum anual în Franța (din ianuarie 2004). Recensământul numără persoanele fără adăpost care locuiesc în cămine, le fel cum numără și toate celelalte „comunități”. Adăposturile de noapte reprezintă o categorie separată și permit cuantificarea și acestei populații fără adăpost. Dar persoanele fără adăpost care stau în locuințe pe termen lung sunt cuantificate la un loc cu alte forme de găzduire pe termen lung, cum ar fi căminele pentru bătrâni. Pentru persoanele care dorm în condiții dificile, colaborarea cu asociații de voluntari (inclusiv FNARS) și implicarea consiliilor locale au dus la reducerea riscului de numărări multiple și omiteri. De asemenea populația fără adăpost (care doarme în condiții dificile) din municipalitățile cu sub 10.000 de locuitori este cuantificată în același an cu restul populației orașului (o dată la cincin ani).

Pentru municipalitățile cu peste 10.000 de locuitori, aproximativ 8% dintre locuințele orașului sunt recensate anual, iar cei fără adăpost la fiecare cinci ani, în întreg municipiul. Persoanele fără adăpost sunt enumerate din principiu: cei fără adăpost sunt cfețățeni francezi ca toți ceilalți și trebuie și ei numărați (toți cei care pot fi intervievați personal completează același formular de recensământ ca și restul populației).

În Lituania recensământul populației și locuințelor din 2001 este singura sursă de informații despre numărul persoanelor care locuiesc în spații publice. Informații despre persoanele care dorm în condiții improprie includ sex, naționalitate, vârstă și educație. Nu s-au mai înregistrat informații despre persoanele fără adăpost după anul 2001.

## 5 Probleme de armonizare

### 5.1 Variabile de bază

O strategie informațională în domeniul persoanelor fără adăpost de obicei nu se axează doar pe monitorizarea numărului de persoane fără adăpost, ci și pe colectarea și furnizarea de informații adiționale privind profilul acestora. Pentru a realiza comparații utile între diferite seturi de date despre clienți, la nivel local, regional, național și internațional este esențială stabilirea unor variabile minime care sunt colectate în același fel. Chiar și fără o acoperire deplină a populației fără adăpost, un set de variabile de bază armonizate ar îmbunătăți înțelegerea fenomenului lipsei unei locuințe și a profilului populației fără adăpost. Studiul privind măsurarea fenomenului lipsei unei locuințe (Measuring Homelessness, Edgar et al, 2007) a propus un set de date de bază cu un număr restricționat de variabile ce ar trebui colectate în toată Europa, utilizând aceleași definiții și care ar trebui să furnizeze baza informațională despre profilul populației fără adăpost din Europa.

Acest set de date de bază ar trebui să informeze asupra:

- ◆ Caracteristicilor demografice de bază (vârstă și sex)
- ◆ Naționalității și imigrației anterioare (țara natală)
- ◆ Compoziția familiilor fără adăpost
- ◆ Situația lor de locuit (imediat înainte perioadei serviciului și la momentul colectării datelor)
- ◆ Durata situației (actuale) de lipsă a unui adăpost și
- ◆ Motivele (ultimei) lipsei unui adăpost

O listă a acestor variabile și date recomandate drept variabile de bază este prezentată în Figura 5 (p28) în acest raport de sinteză. Motivele selectării acelor variabile drept variabile de bază sunt date de importanța lor în furnizarea de informații despre profilele populației fără adăpost, dar și disponibilitatea lor în (majoritatea) sistemele de înregistrare existente (care de obicei colectează mult mai multe date). Un criteriu cheie în selecția lor este acela că trebuie să fie relativ ușor de armonizat definiția acestor puncte în scopul colectării de date europene. Totuși, nu toate punctele sunt înregistrate de toate sistemele existente și se va păstra nevoia de a schimba definițiile la nivel național în câteva cazuri.

O astfel de listă restricționată de variabile de bază crește fezabilitatea armonizării datelor. Deși au fost dezvoltate în principal pentru servicii bazate pe găzduire, variabilele pot fi folosite și ca set de date de bază pentru înregistrarea clienților serviciilor non-rezidențiale pentru persoanele fără adăpost și pot de asemenea ghida definirea variabilelor folosite în studii. Pentru unele dintre variabile pot să lipsească mai multe date decât pentru altele, deși sistemele de îmbunătățire și asigurare a calității datelor pot avea un efect substanțial asupra numărului de non-răspunsuri și date lipsă.

**Figura 5 Variabile de bază sugerate**

Variabila	BAZA
<b>Caracteristici demografice: vârstă și sex</b>	
<b>Vârsta</b>	Data nașterii
<b>Sex</b>	Bărbat/Femeie
<b>Naționalitate/Imigrare anterioară</b>	
<b>Naționalitate</b>	Țara de cetățenie
<b>Țara natală</b>	Țara natală
<b>Caracteristicile gospodăriei/familiei</b>	
<b>Structura gospodăriei/situația de locuit</b>	Singur locuiește fără copii, singur locuiește împreună cu copiii, cuplu care locuiește fără copii, cuplu care locuiește cu copiii alt tip de gospodărie
<b>Caracteristicile condițiilor de locuit</b>	
<b>Locuința anterioară, în noaptea dinaintea intrării în serviciu și situația actuală de locuit (la data numărării)</b>	Locuiește în condiții dificile (spațiu public/spațiu extern) Locuință de urgență (adăposturi de noapte) În locuințe pentru persoanele fără adăpost (cămine, locuințe temporare, locuințe de tranziție) Locuiește în adăposturi de urgență pentru victimele violenței domestice Locuiește în instituții (medicale, penitenciare) Locuiește în spații neconvenționale, din cauza lipsei unei locuințe (case mobile, clădiri non-standard, structuri temporare) Împarte locuința cu rude sau prieteni (din cauza lipsei unui adăpost) Persoană fără adăpost și care locuiește în alte tipuri de locuință Nu este persoană fără adăpost
<b>Durata stării (actuale) de lipsă a unui adăpost</b>	Mai puțin de 2 luni, 2 până la 6 luni; 6 luni până la 1 an; 1 până la 3 ani; 3 până la 5 ani; 5 ani sau mai mult
<b>Motivele lipsei unui adăpost</b>	
<b>Motivele celei mai recent perioade de lipsă a unui adăpost, situație definită de persoana fără adăpost (mai multe răspunsuri posibile)</b>	Acțiuni ale proprietarului (evacuare)/reposesia ipotecii Terminarea contractului/locuință improprie/lipsa unei locuințe Destrămarea unei relații/conflicte familiale/deces Pierderea locului de muncă/șomaj Violență Motive personale (nevoi de asistență/dependență/medicale) Financiare (datoriile) Externarea dintr-o instituție/armată Imigrație Forță majoră (incendiu, inundații etc) Alte motive

Source: Edgar et al, 2007

Un al doilea set de variabile non-centrale este de asemenea recomandat. Colectarea unor astfel de informații (spre exemplu pentru nevoi de asistență) utilizând aceleași definiții în toată Europa ar fi de asemenea important, pentru a adăuga valoare seturilor de date existente și pentru a permite desfășurarea unei analize mai comparative. Totuși, pentru unele variabile este nevoie de timp pentru armonizarea definițiilor și pentru atingerea unui consens european. Mai mult, informațiile despre

unele puncte sunt mai puțin comune în sistemele existente de înregistrare a clienților sau sunt mai controversate, dacă sunt cu adevărat necesare. Colectarea acestor puncte non-centrale ar trebui să fie opțională pentru autoritățile naționale.

Variabilele non-centrale sugerate includ date despre:

- ◆ Activitatea principală
- ◆ Sursa de venit
- ◆ Cea mai înaltă educație finalizată și
- ◆ Principalele zone de nevoi de asistență.

Cea din urmă furnizează și informații adiționale despre factorii ce contribuie la motivele din spatele fenomenului lipsei unei locuințe, raportate drept un subiect central.

Figura 6 reprezintă variabilele recomandate de Edgar et al (2007) pentru a fi utilizate drept variabile non-centrale armonizate în sistemele de înregistrare a datelor și studiile la nivel național.

**Figura 6 Variabile non-centrale sugerate**

Variabile	NON-CENTRALE
<b>Caracteristici economice</b>	
<b>Activitatea de bază</b>	Loc de muncă plătit (non subvenționat) Loc de muncă subvenționat, loc de muncă în cadrul adăpostului Muncă voluntară Școală sau pregătire profesională Somaș (persoana este capabilă să lucreze) Pensionat Concediu medical pe termen lung (persoană cu dezabilități)
<b>Sursa/tipul de venit (mai multe răspunsuri posibile)</b>	Venit din muncă remunerată Pensie pentru etate sau handicap sever Venit dintr-un plan minim de subzistență Alte tipuri de beneficii sociale Burse școlare Venit din cerșit, servicii sexuale Alte tipuri de venit Niciun fel de venit Indicii ale principalei surse de venit
<b>Caracteristici educaționale</b>	
<b>Cea mai înaltă educație finalizată</b>	Cea mai înaltă educație finalizată (codată după nivelul ISCED)
<b>Nevoi de asistență/Probleme</b>	
<b>Sănătate fizică</b>	Dezabilități (da/nu) Alte probleme fizice (da/nu)
<b>Sănătate mentală</b>	Probleme mentale (nu, suspect, diagnosticat)
<b>Dependență</b>	Alcool (nu, suspect, diagnosticat) Droguri (nu, suspect, diagnosticat) Alte substanțe/jocuri de noroc etc. (nu, suspect, diagnosticat)
<b>Financiare</b>	Datorii (da/nu)
<b>Ocupație</b>	Lipsa unei ocupații/pregătiri (da/nu)
<b>Securitate/violență</b>	Experiențe anterioare de violență domestică (da/nu)

Nici una dintre liste nu include informații despre rezultate și utilizarea serviciului, deși astfel de informații sunt foarte valoroase și tot mai necesare pentru a evalua eficacitatea serviciilor în combaterea fenomenului lipsei unui adăpost. Totuși, pentru moment este destul de dificil de definit proceduri armonizate pentru colectarea acestor informații, din cauza varietății sistemelor de asistență și a abordărilor față de înregistrarea clienților. Pentru sistemele care înregistrează informațiile la intrarea în serviciu și la ieșirea din serviciu, o recomandare generală ar fi facilitarea comparațiilor între situația dinainte și cea de după utilizarea serviciului, pentru un număr de variabile. Ar putea fi necesar și fezabil ca pe termen lung să fie incluse variabile de rezultate în lista variabilelor de bază (centrale). Acest aspect al managementului rezultatelor este un domeniu care merită cercetat separat.

## 5.2 Definiții armonizate

În cadrul proiectului MPHASIS fezabilitatea folosirii variabilelor propuse ar trebui să fie în continuare testată și, dacă este necesar, ar trebui făcute recomandări privind armonizarea definițiilor variabile ale unora dintre variabile. Coordonatorii întâlnirilor naționale vor trebui să răspundă la un chestionar legat de adunarea de informații de la cei fără adăpost din țările lor și de felul în care pot fi depășite obstacolele ce stau în cale folosirii variabilelor.

În unele cazuri, informația legată de nivelul local poate fi mult mai detaliată și s-ar putea să fie posibilă extragerea de informații privind variabilele de bază din datele deja existente. Acolo unde informațiile despre variabilele de bază nu sunt încă adunate (sau dacă definiția diferă) ar trebui să fie posibilă ajustarea sistemelor de colectare de date în consecință, fără un mare efort, dar ar trebui rezolvate și posibilele probleme și obstacole legate de implementare.

Folosirea indicatorilor rezultați trebuie discutată și la nivel național. Există un efort de a evalua rezultatele legate de serviciile pentru cei fără adăpost și cum pot fi folosite în acest scop datele clienților. Există exemple pozitive legate de analiza rezultatelor care ar putea să ofere o bază pentru o recomandare privind variabilele armonizate ?

## 6. Probleme privind implementarea

Acest capitol are în vedere unele probleme de implementare care trebuie avute în vedere de către autoritățile naționale pentru îmbunătățirea bazei de date legate de oamenii fără adăpost. În unele țări, asta poate însemna crearea unui sistem pentru adunarea de date, în timp ce în alte țări s-ar putea ca totul să se învârtască în jurul îmbunătățirii geografiei administrative pentru analiza informațiilor, iar în alte țări s-ar putea să fie necesară lărgirea bazei de date, pentru ca aceasta să cuprindă și surse inexistente în prezent.

### 6.1. Dezvoltarea unei strategii privind monitorizarea informațiilor legate de oamenii fără adăpost.

La Secțiunea 2, am discutat despre problemele colectării de informații. Acestea pot fi catalogate în funcție de:

#### 1. Dezvoltare/Planning

Decizia privind responsabilitatea privind colectarea de date legate de oamenii fără adăpost și de alte aspecte privind excluderea și existența unui adăpost implică mai multe departamente de stat. Toate ministerele care au legătură cu problema trebuie implicate în acest proces.

## 2. Implementarea

În funcție de definiția dată lipsei unui adăpost și a excluderii dintr-un adăpost, implementarea unei strategii legate de obținerea de informații privind oamenii fără adăpost poate urma diferite modele. Aceasta trebuie însă să includă datele primite de la providerii de servicii și aceasta se poate face cel mai bine folosind metodele descrise în raport (Edgar et al, 2007).

## 3. Finanțarea

Este nevoie de un buget, iar implementarea trebuie finanțată și plănuită cu seriozitate.

Raportul discută o serie de probleme ce pot apărea în legătură cu adunarea de date legate de oamenii fără adăpost în contextul creării unei abordări a monitorizării oamenilor fără adăpost. Aceste probleme sunt rezumate aici ca etape cheie ce pot apărea.

Etapa	Acțiunea	Descrierea
1	Consultare	Implicați toți acționarii importanți în sectoarele statutar și voluntar
2	Definiții	Stabilirea unei definiții a lipsei de adăpost Crearea unor definiții operaționale armonizate pentru variabile
3	Necesarul de informații	Folosiți strategia legată de lipsa unui adăpost pentru a identifica informațiile care sunt necesare și care sunt prioritățile privind adunarea de date.
4	Analizarea surselor de informație	Identificați ce informații sunt disponibile și analizați utilitatea lor pentru dezvoltarea unei politici și pentru evaluare.
5	Protecția datelor	Asigurați-vă de existența protocoalelor necesare pentru protecția datelor și anonimizarea informației.
6	Programarea implementării	Plănuți implementarea (mai ales dacă este necesară stabilirea unor faze) pentru a asigura îndeplinirea nevoilor acționarilor.
7	Baza de date a providerilor de servicii	Pregătiți și mențineți o bază de date a providerilor de servicii.
8	Datele privind clienții	Implementați o strategie care să coroboreze bazele de date privind clienții de la providerii de servicii.
9	Datele administrative	Asigurați-vă că datele administrative, registrele și sondajele pot fi disponibile pentru analiză.
10	Combinarea informațiilor	Stabiliți protocoale comune pentru a elimina dubla luare în evidență și pentru a armoniza definițiile operaționale Standardizați sistemele identificatorilor unici și metodele de anonimizare a datelor. Identificați zonele potrivite pentru analiză.

### 6.2. Managementul colectării de date

Principiile cheie în managementul colectării de date legate de oamenii fără adăpost ar trebui să ghideze procesul de dezvoltare a unei strategii informaționale privind lipsa unui adăpost.

1. Implementarea cu succes și întreținerea sistemelor de colectare de date cer mecanisme de consultare și analiză care să-i implice pe toți acționarii importanți. Acționarii potriviți trebuie să fie identificați în fiecare țară, dar aici vor fi probabil incluși providerii de servicii și toate ministerele cheie, alături de reprezentanții zonali și municipali.

2. Adunarea la nivel național a datelor de la mai mulți furnizori și raportarea regulată la zonele relevante cere o multitudine de aptitudini și abordarea din perspectiva unei echipe. Aceste aptitudini includ managementul de proiect, pregătirea și consultarea cu utilizatorii, managementul bazelor de date, asigurarea calității datelor, programare și analiza de date. Diferite abordări sunt folosite în diferite țări, așa că este necesară existența unei echipe pentru acest proiect fie că ea este găsite pe plan local sau adusă din afară. Echipa trebuie să răspundă de toate aspectele acestui proces, nu doar de procesarea sau analiza datelor.

3. În toate țările, există standarde privind protejarea informației. Există și standarde europene și internaționale pentru sistemele de management al bazelor de date, de pildă, în raport cu managementul datelor externe și folosirea limbajelor structuralizate. Standardele ar trebui să se aplice în mod egal și informațiilor venind de la providerii de servicii și ele trebuie să fie specificate pentru a fi cunoscute la nivel național, înainte de începerea adunării de date.

4. Națiunile Unite și Eurostat au protocoale create pentru a armoniza conceptele, definițiile și clasificările studiilor sociale. Proiectul de protocol al ONU privind Integrarea Standardizată ca parte a Codului de procedură statistică promovează standarde pentru armonizarea clasificărilor (geografică, socială și economică), unitățile statistice (familie, gospodărie, casă) definițiile (concepte standard și variabile). Aceste concepte armonizate și definiții ale variabilelor trebuie să fie incluse în dezvoltarea procedurilor și protocoalelor de colectare de date privind oamenii fără adăpost și Institutul național de statistică trebuie consultat. În egală măsură Eurostat dezvoltă Indicatori Sociali Cheie armonizați și procedurile de adunare de date ar trebui să țină cont de ei, atunci când este posibil.

5. Intuitiv (și evident) colectarea de date se poate face cel mai bine atunci când persoana care realizează introducerea de date poate înțelege un beneficiu direct pentru sine, pentru client sau pentru organizație. De aceea datele luate din sistemele care au la bază lucrul pe caz și/sau managementul organizațional vor da, probabil cele mai bune rezultate. Softurile trebuie să aibă funcții de raportare care să faciliteze managementul organizațional al informației și adunarea de date.

6. Sistemele de management al bazelor de date trebuie create numai în contextul unei politici clare privind confidențialitatea clientului care este simplu de înțeles, de explicat și de aplicat. Politica trebuie revizuită în mod constant.

### 6.3. Bariere

Problema numărării oamenilor fără adăpost este adesea prezentată ca o problemă tehnică. Cu toate acestea, cercetarea a demonstrat că mare parte a problemelor tehnice pot fi rezolvate și principala problemă este, mult prea adesea, lipsa de implicare politică, finanțarea neadecvată, structuri neclare privind responsabilitatea și structuri manageriale slabe.

În raport sunt tratate mai multe probleme tehnice și vom analiza felul în care acestea au fost pliate pe sistemele existente. Poate că cel mai critic aspect al succesului unui sistem în colectarea de date privind clienții este abordarea aleasă pentru a garanta calitatea datelor. Există diferite abordări legate de asigurarea calității datelor și există și o practică în acest sens. Softul este esențial pentru calitatea datelor. Ușurința utilizării meniurilor bazelor de date este esențială, desigur, dar trebuie combinată și cu rutina validării și cu detectarea erorilor. Agenția care este responsabilă pentru introducerea datelor, pentru ordonarea și analizarea lor, trebuie să aibă proceduri de asigurare a calității datelor și structuri care să implice întregul personal. Aceasta va implica procedurile regulate de monitorizare și raportare. În cele din urmă, pregătirea personalului în agențiile providerilor este esențială și poate fi realizată folosind metodele tradiționale de pregătire precum și tehnicile de școlire electronică.

Problemele tehnice legate de folosirea unor sisteme de operare diferite și incompatibile apar în unele țări, dar ele sunt relativ minore și au fost de fiecare dată depășite. Utilizarea tot mai asiduă a sistemelor online va reduce importanța acestei probleme. Acolo unde fondurile insuficiente au fost problema, resursele necesare au fost asigurate de autoritățile competente. Guvernele naționale și autoritățile la nivelul UE ar putea fi nevoite să ofere suport acolo unde există probleme tehnice și structurale.

Există și problema dublei numărări, mai ales acolo unde nu se folosește un identificator unic. Raportul nostru explică felul în care se poate rezolva această problemă. În cazul datelor generale și al celor particularizate este aproape imposibilă excluderea dublei numărări a aceluiași persoane, fără a avea identificatori unici. Acești identificatori sunt recomandați și sunt prezentate mai multe tehnici legate de felul în care aceștia pot fi anonimizati și protejați, pentru ca această culegere de date să fie compatibilă cu regulile de protecție a datelor și cu dorința justificată a utilizatorilor de servicii ca datele lor să nu fie folosite într-un mod nepotrivit.

Dacă nu se oferă servicii exclusiv pentru oamenii fără adăpost (ci pentru o gamă mai largă de clienți) este necesară separarea datelor clienților fără adăpost de cele ale celorlalți clienți. Pentru aceasta este nevoie de informații clare pentru a face distincția între cei care sunt fără adăpost și cei care nu sunt.

În cele din urmă, noi identificăm o serie de probleme manageriale legate de dezvoltarea, implementarea și extragerea datelor din sistemele de înregistrarea a clienților. Cu toate că este acceptat ca diferite softuri pentru înregistrarea clienților să folosească diferite variabile, e important ca variabilele principale să fie bine definite. Dacă o varietate de sisteme de înregistrare a clienților este folosită în cazul serviciilor acordate celor fără adăpost, va fi nevoie de timp și de resurse pentru a armoniza aceste variabile și pentru a face sistemele să fie compatibile, cel puțin într-atâta, încât să se poate găsi un set de bază de variabile. Se dau exemple din Germania și din Olanda, pentru a demonstra cum se face acest lucru.

O grijă aparte trebuie acordată datelor care pot fi adunate de la serviciile de urgență sau de la motelurile ieftine. Aceste servicii sunt caracterizate mai degrabă de accesul direct și de un flux mare de clienți. De asemenea, ele pot servi adesea un grup de clienți cu probleme mult mai mari (dependența de droguri sau alcool sau imigrația ilegală dublată de problemele lingvistice). Adesea nu există destul timp și nici destul personal pentru a aduna datele de la persoane care stau o noapte sau două. Unele dintre aceste servicii au și principiul asigurării anonimatului în cazul celor care nu au acte sau care se simt chinuți de procedurile administrative ale altor servicii. Pentru aceste tipuri de servicii se poate reduce cererea de date pentru a obține măcar minimum de informație legate de clienți și de rata de ocupare. Exemple din mai multe sisteme arată că este posibilă obținerea de date corecte și de la astfel de servicii.

Lipsa continuității personalului și a pregătirii acestuia este o altă problemă care trebuie rezolvată pentru a asigura corectitudinea datelor. Așa cum am remarcat adesea, sistemele bune de înregistrare a clienților nu cer cunoștințe specializate, dar este nevoie de o oarecare pregătire a celor care lucrează cu sisteme de înregistrare a datelor și de suport on line. Costurile pentru acest suport trebuie avute în vedere și acoperite de autoritățile care finanțează serviciile.

## 7. Referințe

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](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