



MPHASIS

Mutual Progress on Homelessness through Advancing and Strengthening Information Systems

Az Európai Bizottság Foglalkoztatási, Szociális és Esélyegyenlőségi Főigazgatóságának támogatásával

Hajléktalanügyi adatok információs bázisának fejlesztése regionális, nemzeti és európai szinten

Háttér tanulmány útmutatóul a nemzeti szemináriumok számára

2008. május



Az MPHASIS projekt kutatásait és tevékenységét az Európai Bizottság Foglalkoztatási, Szociális és Esélyegyenlőségi Főigazgatósága finanszírozza a PROGRESS (VS/2007/0617 SI2.483181) néven ismert foglalkoztatási és társadalmi szolidaritási program keretében.

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

Kapcsolattartók:
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

Jelen tanulmány tartalma nem tükrözi szükségszerűen az Európai Bizottság Foglalkoztatási, Szociális és Esélyegyenlőségi Főigazgatóságának hivatalos álláspontját.



Tartalomjegyzék

A dokumentum célja.....	5
1 Hajléktalanság és lakhatásból való kirekesztettség	6
1.1 Az európai és a nemzeti környezet.....	6
1.2 A hajléktalanság meghatározása.....	7
2 Hajléktalanügyi monitoring információs stratégiák	11
2.1 Kormányzati kérdések	11
2.2 Tényeken nyugvó szabályozás – A hajléktalanügyi monitoring információs rendszer kidolgozása.....	12
3 A hajléktalanellátó szervezetek adatai	14
3.1 A hajléktalanellátó szervezetek adatbázisai.....	14
3.1.1 Meglévő hajléktalanellátói adatbázisok	14
3.1.2 Útmutatás a hajléktalanellátói adatbázisok elkészítéséhez	15
3.1.3 Következtetés	18
3.2 Ügyfélnyilvántartó és adatrögzítő rendszerek.....	18
3.2.1 Bevezetés.....	18
3.2.2 A hajléktalanellátók és az adatgyűjtés	18
3.2.3 Ügyfélnyilvántartó rendszerek	19
3.2.4 A vizsgált rendszerek áttekintése	19
3.2.5 Megvalósítás	22
4. Népeség-nyilvántartások, népszámlálások, felmérések és más szervezetek adatainak felhasználása.....	26
4.1 A hajléktalan népeség.....	26
4.1.1 Egészségügyi intézmények	26
4.1.2 Büntetés-végrehajtási intézmények.....	27
4.2 Népszámlálás és más felmérések	27
5 Harmonizációs problémák	29

5.1	Alapváltozók	29
5.2	Összehangolt meghatározások	33
6	Megvalósítási problémák	34
6.1	Hajléktalanügyi monitoring információs stratégia kidolgozása	34
6.2	Az adatgyűjtés felügyelete	35
6.3	Korlátok	36
7.	Irodalomjegyzék.....	38

A dokumentum célja

A dokumentum összefoglalja azokat a gondolatokat, amelyek az Európai Bizottság által támogatott Hajléktalanság mérése projekt (Edgar et al, 2007) kutatásai során felvetődtek. A dokumentum háttéranyagként szolgálhat azokhoz a megbeszélésekhez, amelyeket reményeink szerint az érintettek folytatni fognak az MPHASIS szeminárium előtt és után, ami mind a 20 partnerországban megrendezésre kerül a projekt során.

A Hajléktalanság mérése című jelentés több javaslatot is megfogalmazott azzal kapcsolatban, hogyan növelhető a nemzeti hatóságok kapacitása a hajléktalanügyi adatgyűjtés terén, valamint rámutatott a nemzeti és uniós szinten szükséges teendőkre. Az alábbiakban összefoglaljuk ezeket, és bízunk benne, hogy a nemzeti szemináriumok sok országban jelentősen közelebb visznek majd ezeknek a javaslatoknak a megvalósításához.

Nemzeti szintű javaslatok

1. Egy nemzeti információs stratégia kidolgozása a hajléktalanság megfigyelésére az összes illetékes minisztérium és szereplő bevonásával.
2. Egy koordinációs mechanizmus vagy szervezet kinevezése (vagy létrehozása) a hajléktalanügyi adatgyűjtés elvégzésére.
3. El kell fogadni az élethelyzetek és a hajléktalanság harmonizált meghatározását, ami egyértelműen megszabja az adatgyűjtés kereteit.
4. Ki kell jelölni a fő standard változókat, és el kell fogadni azok meghatározásait; ezek alkotják az adatgyűjtés során alkalmazandó alapvető változókészletet.
5. El kell fogadni a hajléktalanellátó szolgáltatások nemzeti meghatározását.
6. A szolgáltatások jegyzékbe vétele, és a jegyzék karbantartása.
7. Gondoskodni kell arról, hogy a hajléktalanellátó szervezetek a támogatás egyik alapfeltételeként (név nélküli) adatokat szolgáltatassanak a klienseikről, illetve szükség esetén biztosítani kell az adatszolgáltatás anyagi hátterét.
8. Stratégia kidolgozása a hajléktalanellátók ügyfél-nyilvántartási rendszereiben tárolt adatok összegyűjtésére.
9. Ellenőrizni kell, milyen hozzáadott értéket nyújt az adatgyűjtés a szolgáltatások és a hajléktalan emberek szempontjából.

Uniós szintű javaslatok

10. Meg kell követelni a tagállamok fejlődését a szociális védelemre és társadalmi befogadásra vonatkozó uniós stratégia keretein belül, a hajléktalanság elleni küzdelem érdekében.
11. Meg kell követelni a tagállamoktól, hogy azonosítsák a nemzeti stratégiák fejlesztése által elért eredményeket, és jelezzék, hogy a stratégiák között szerepel-e a hajléktalanság megfigyelésére szolgáló információs stratégia.
12. Figyelemmel kell kísérni a tagállamok fejlődését a folyamatos ügyfél-nyilvántartási rendszerek kialakítása terén.
13. Ösztönözni kell a nemzeti statisztikai hivatalokat, hogy az adatgyűjtés céljából egységes módon határozzák meg a hajléktalanságot, ugyanakkor el kell fogadni, ha politikai célokból esetleg eltérő meghatározásokat használnak.
14. Ösztönözni kell a nemzeti statisztikai hivatalokat arra, hogy koordinálják a hajléktalanügyi adatgyűjtést.
15. Csökkenteni kell a hajléktalanügyi információk megfigyelését akadályozó tényezőket (például a 7. Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogram (FP7) keretében biztosított finanszírozás, strukturális alapok és európai kutatási programok révén).

1 Hajléktalanság és lakhatásból való kirekesztettség

A hajléktalansággal kapcsolatos információs bázis fejlesztéséhez szükséges lépések átgondolásakor figyelembe kell venni a megbeszélést övező európai és nemzeti politikai környezetet. Ezenkívül a résztvevőknek egyet kell érteniük a hajléktalanság természetét és okait illetően, de legfőképpen a jelenség meghatározásában. Jelen fejezet felvázolja ezt a környezetet.

1.1 Az európai és a nemzeti környezet

A hajléktalanügyi adatgyűjtés azt a célt szolgálja, hogy hozzá lehessen jutni a szolgáltatások fejlesztéséhez szükséges információkhoz a hajléktalanság megelőzése és visszaszorítása érdekében. A hajléktalan emberekről összegyűjtött információknak kielégítő tájékoztatást kell nyújtaniuk a nemzeti és helyi kormányzatoknak, akiknek az Európai Unió társadalmi befogadási stratégiájának keretében további stratégiákat kell kidolgozniuk a következő problémák megoldására:

- ◆ a hajléktalanság megelőzése
- ◆ a hajléktalansághoz vezető okok leküzdése
- ◆ a hajléktalanság mértékének csökkentése
- ◆ a hajléktalan embereket és családjaikat érő negatív hatások mérséklése
- ◆ annak biztosítása, hogy a korábban hajléktalan emberek stabil önálló szállást tudjanak fenntartani

A hajléktalanság megelőzésére és a (hajléktalanság által) veszélyeztetett háztartásokra gyakorolt hatásának csökkentésére irányuló politikai szándékok megvalósításához feltétlenül szükség van olyan információkra, amelyek valósan tükrözik a hajléktalanság és a lakhatásból való kirekesztettség folyamatát.

Így a rejtett hajléktalanság is láthatóvá válik a döntéshozók és a hajléktalanellátók számára. Ez azt jelenti, hogy átláthatóvá válik a hajléktalanság problémája és mértéke, beleértve azoknak az embereknek a helyzetét is, akik bizonytalan lakhatással rendelkeznek, állandóan költözni kényszerülnek rossz minőségű lakások között, vagy olyan helyen kényszerülnek lakni, amely az általánosan elfogadott normák szerint lakóhely gyanánt alkalmatlan.

Ha a politikai célkitűzés az, hogy senki ne kényszerüljön közterületen tölteni az éjszakát, akkor információkra van szükség ahhoz, hogy figyelemmel lehessen kísérni a közterületen éjszakázók számát, a hajléktalanellátó szolgáltatások klienseinek számát és az elérhető szálláshelyek mennyiségét.

Ha a politikai szándék arra irányul, hogy kevesebb ember váljon hajléktalanná, akkor információkra van szükség ahhoz, hogy pontosan nyomon lehessen követni a hajléktalan háztartások számát, az ideiglenes vagy bizonytalan, illetve elégtelen lakáskörülmények között élők számát, valamint a potenciális hajléktalanok vagy a hajléktalanság által veszélyeztetett emberek számát.

Ha a politika célja a hajléktalanság megelőzése, abban az esetben is nagyon fontos ismerni azt, hogy hány embert fenyeget kilakoltatás, és hány intézményi ellátásból kikerülő személy nem rendelkezik otthonnal. A hajléktalanság megelőzéséhez ugyancsak gondoskodni kell fenntartható állandó szálláslehetőségről a korábban hajléktalan emberek számára. Ehhez információval kell rendelkezni arról, hogy hány hajléktalan ember jut támogatott lakhatáshoz.

A hajléktalanügyi döntésekért, programokért és stratégiákért való felelősség helye tagállamonként változó. Továbbá egyrészt a hajléktalan-szakpolitika és a lakáspolitikai viszonya, másrészt a társadalmi

jóléti vagy támogatási politika is eltérő Európa-szerte. Ebből kifolyólag valamennyi nemzeti, regionális és helyi adminisztrációs szervnek szerepet kell vállalnia mind az adatgyűjtésben, mind az összegyűjtött adatok felhasználásában a szabályozási lépések figyelemmel követése és irányítása érdekében. Egyes országokban nemzeti szinten határozzák meg a szabályozást, a megvalósítás felelőssége azonban már helyi szintű.

2006 márciusában a Miniszteri Tanács új keretrendszert fogadott el a szociális védelem és a társadalmi befogadás folyamatára vonatkozóan. A megújult keretrendszer három új általános uniós célkitűzést tartalmaz, köztük a következőt:

„elérhetővé kell tenni a társadalomban való részvételhez szükséges összes erőforrást, jogot és szolgáltatást, meg kell előzni és kezelni kell a kirekesztettség problémáját, és küzdeni kell a megkülönböztetés minden olyan formája ellen, amely kirekesztéshez vezet.”

Az Unió tagországai hét kulcsfontosságú prioritást emeltek ki a társadalmi befogadás területén a társadalmi befogadásról szóló nemzeti cselekvési tervben (2006-os közös jelentés). Az 5. prioritás szerint:

„Elfogadható szállás biztosítása: Egyes tagállamok a lakásminőség javítására fordítanak külön figyelmet, másutt elsősorban a veszélyeztetett csoportok részére biztosított szociális lakások hiányával kell foglalkozni. Számos tagállam átfogóbb megközelítést próbál kidolgozni a hajléktalanság leküzdése érdekében.”

1.2 A hajléktalanság meghatározása

A hajléktalanság meghatározásának bonyolultsága befolyásolja azt, hogy a kormányok mennyire képesek kielégítően és megfelelően reagálni a hajléktalanságra. Bár a hajléktalanság fogalma Európa-szerte mást-mást takar, és időben is változik, lehetséges a sokféle emberi lakáskörülmény következetes meghatározása. Az Európai Statisztikusok Értekezlete (UNECE/EUROSTAT 2006) megkülönböztet hagyományos lakóhelyeket, kollektív lakónegyedeket és egyéb lakóegységeket vagy nem hagyományos lakhatási körülményeket (9. oldal). A tanulmány ezt a felfogást alkalmazva összegzi a különböző lakáskörülményeket, amelyek közül több is értelmezhető a hajléktalanság különböző körülményeként, illetve a hajléktalanság vagy a lakhatásból való kirekesztettség kockázataként (lásd 9. oldal, 1. ábra).

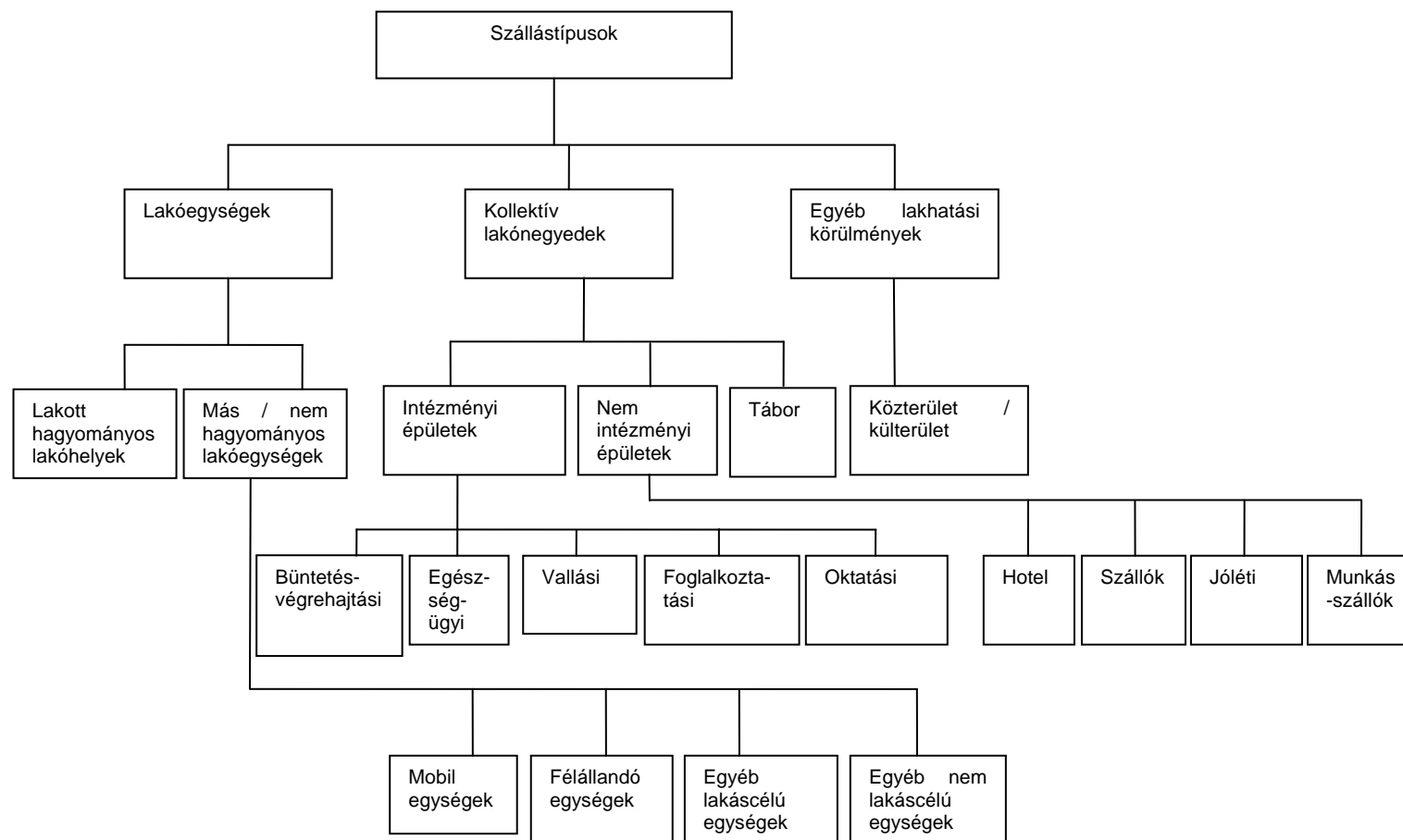
Tehát míg a lakáskörülmények tipológiája egységesen meghatározható és meglehetősen következetesen alkalmazható a különböző országokban, a hajléktalanság megfogalmazása már jóval nehezebb. Ez részben abból fakad, hogy a hajléktalanság jelensége különböző szabályozási nézőpontokból tekinthető. Vagyis mondhatjuk, hogy azokat az embereket érinti, akik veszélyeztetettek a lakáspiacon (és nem jutnak elfogadható vagy megfizethető szálláslehetőséghez). Ugyanakkor az intézményekben élőket is érinti a kormány politikájának eredményeképpen (például ha keveset fordítanak a közösségi mentálhigiénés ellátásokra). Úgy is érthetjük, hogy azokra az emberekre vonatkozik, akik szociális támogatást igényelnek. A hajléktalanság tehát tekinthető lakásproblémának vagy társadalmi jóléti kérdésnek, de egészségpolitikai és jogi vonatkozásai is vannak.

Ugyancsak nehézséget jelent a hajléktalanok számának meghatározása, mivel az emberek lakáshelyzete idővel változik, a személyes körülmények alakulásától és a kormányzati lépésektől függően. Hasonló módon, ha meg akarjuk figyelni a szabályozás hatását, akkor időnként meg kellene számolni, hogy hányan kerültek ki a hajléktalan létből egy adott politikai kezdeményezés megvalósításának (például a támogatott lakhatásra irányuló beruházások) eredményeként.

Ilyen módon alkothatunk egy tág meghatározást, amely tükrözi a hajléktalanság folyamatát, ahogyan alakul az emberek lakáshelyzete. A FEANTSA által kidolgozott ETHOS tipológia például így ábrázolja a hajléktalanság és a lakhatásból való kirekesztettség tipológiáját. De ugyanígy szűkíthetjük is a hajléktalanság definícióját, ami alapvető fontosságú lehet a rendszeres és következetes adatgyűjtés kivitelezése szempontjából. Ez különösen akkor lényeges, ha összehasonlítható méréseket akarunk készíteni a hajléktalanságról. A Hajléktalanság mérése (Edgar et al, 2007) kutatásai egy szűk meghatározást állítottak fel, amely alkalmasabb lehet az adatgyűjtéshez (lásd 10. oldal, 2. ábra).

A hajléktalanügyi adatgyűjtés fejlesztésének első lépéseként át kell gondolni és el kell fogadni ezt a meghatározást az adott nemzeti (vagy regionális) környezetben. Fontos, hogy megértsük a meghatározás általános fogalmait, és megvizsgáljuk a meghatározás felépítésének fogalmi alapját, amely a hajléktalanság és a lakhatásból való kirekesztettség folyamatát tükrözi. Emellett ügyelni kell arra, hogy az alkalmazott szaknyelv és terminológia kifejezze a nemzeti szabályozás területeit. Végezetül lényeges, hogy a főbb szereplők, beleértve a fontos kormányzati (nemzeti vagy regionális szintű) minisztériumokat is, mindannyian elfogadják a definíciót. A bevált gyakorlat szerint célszerű bevonni a lakhatásért, a szociális ellátásokért, az egészségügyért, a foglalkoztatásért, a büntetés-végrehajtási rendszerért és a bevándorlási ügyekért felelős összes minisztériumot. Továbbá a nagyobb hajléktalanellátó szervezeteknek is el kell fogadniuk a definíciót, különösen azoknak, amelyeknek a finanszírozása elsődlegesen állami költségvetésből történik vagy közszabályozás alá esik.

1. ábra A lakáskörülmények összefoglaló meghatározása



Forrás: Az UNECE/EUROSTAT 2006 nyomán

2. ábra A hajléktalanság összehangolt meghatározása

Gyakorlati kategória		Lakáskörülmény		Meghatározás
1	Közterületen élők	1	Közterület, külterület	Utcán vagy közterületen lakik, lakhelynek nem nevezhető menedék nélkül
2	Szükségsszálláson lakók	2	Éjjeli menedékhelyek	Állandó tartózkodási hellyel nem rendelkező emberek, akik gyakran váltogatják a különféle szállástípusokat
3	Hajléktalanok számára kialakított szálláson lakók	3	Hajléktalanszállók	Egy évnél rövidebb tartózkodási időt enged ¹
		4	Átmeneti lakhatás	
		5	Átmeneti támogatott lakhatás	
		6	Női menhely vagy krízisszállás	
4	Intézményekben élők	7	Egészségügyi intézmények	A szükségesnél tovább marad benn szállás hiányában
		8	Büntetés-végrehajtási intézmények	Nincs elérhető szállás a szabadulást megelőzően
5	Szállás hiányában nem hagyományos lakóhelyen élők	9	Mobil otthonok	Csak szállás híján használja ezt a lakóhelyet, de nem ez a szokásos tartózkodási helye
		10	Nem hagyományos épület	
		11	Ideiglenes építmény	
6	Átmenetileg (szállás hiányában) hagyományos lakóhelyen, szülőknél vagy barátoknál élő hajléktalanok	12	Hagyományos lakóhely, de nem az illető személy szokásos tartózkodási helye	Csak szállás híján használja ezt a lakóhelyet, de nem ez a szokásos tartózkodási helye

Forrás: Edgar et al, 2007

¹ Az egyéves időtartam összhangban van az UNECE/EUROSTAT népszámlálás ajánlásaival

2 Hajléktalanügyi monitoring információs stratégiák

Az információ az alapja a hajléktalanügyi szabályozás fejlesztésének, megvalósításának és megfigyelésének. Ezért megbízható hajléktalanügyi adatokra van szükség minden döntéshozási szinten: a stratégiai lépések kidolgozásához, a szervezetek felügyeletéhez és a projekt kiértékeléséhez. Ennek érdekében feltétlenül meg kell vitatni a hajléktalanügyi adatgyűjtés felelősségének kérdését, figyelembe véve a nemzeti szintű hajléktalanügyi stratégia kidolgozását és megvalósítását. A hajléktalanügyi adatgyűjtés akkor a leghatékonyabb, ha a hajléktalanság leküzdését vagy megelőzését célzó integrált stratégia szerves részeként valósul meg. Ily módon a hajléktalanügyi stratégia tájékoztatja az adatgyűjtési folyamatot, és biztosítja, hogy a politika valós tényekre támaszkodjon.

2.1 Kormányzati kérdések

A hajléktalanügyi stratégiák európai megvitatásának alapjaként jelenleg a következőkre van szükség:

- ◆ Nemzeti stratégiai hajléktalanügyi politika kidolgozása valamennyi érintett, köztük az illetékes minisztériumok bevonásával.
- ◆ Ki kell jelölni a szabályozás helyi megvalósítási mechanizmusát.
- ◆ Tisztázni kell a koordináció és a megvalósítás felelősségét.
- ◆ Egyértelmű célokat és mechanizmusokat kell kijelölni, amelyek alapján az eredmény kiértékelhető a megbízható információs bázis alapján.
- ◆ Tényeken nyugvó szabályozást kell kidolgozni.

Az adatgyűjtésben való állami részvétel legfontosabb alapelve tehát az, hogy be kell építeni a (nemzeti vagy regionális) hajléktalanügyi stratégia keretrendszerébe. A hajléktalanügyi politikának ki kell terjednie a hajléktalanügyi monitoring információs stratégiára is. Ahol a hajléktalanügyi stratégia megvalósításának felelőssége a regionális vagy helyi hatóságokra hárul, ott a központi kormányzatnak gondoskodnia kell a hajléktalanügyi információgyűjtést felügyelő hatóságok kapacitásának és szakértelmének fejlesztéséről. Például a hajléktalanság megelőzését célzó norvég nemzeti stratégia legutóbbi vizsgálata megállapítja, hogy egy koordinációs szervezetet (Housing Bank) bízták meg a stratégia koordinációjával, megvalósításával és promóciójával (Edgar, 2006). Ez egyrészt azt jelenti, hogy megfelelő hatáskört kell biztosítani a helyhatóságoknak, továbbá regionális és helyi hálózatokat, fórumokat kell létrehozni, hogy bővíthessék a stratégiát megvalósító helyi hatósági szervek kapacitását.

Nemzeti (vagy regionális) szinten a különböző kormányzati minisztériumoknak szerepet kell vállalniuk a hajléktalanügyi stratégiák kidolgozásában és megvalósításában, valamint a folyamat megfigyeléséhez szükséges adatok összegyűjtésében. Egyes országokban a nemzeti vagy regionális statisztikai hivatalok bevonásával végzik a hajléktalanügyi adatgyűjtést; például Franciaországban, Olaszországban, Spanyolországban és Németországban. Bár nem szükségszerű, hogy a nemzeti statisztikai hivatalok közvetlenül részt vegyenek az adatgyűjtés megszervezésében és végrehajtásában, a nemzeti adatok minőségének és megbízhatóságának biztosítása érdekében célszerű kikérni a tanácsukat.

A hajléktalanügyi monitoring információs stratégia megvalósítása során minden fázisnak megvannak a saját költségei, amelyek előre megnevezhetők és tervezhetők. A nemzeti hatósági szerv feladata, hogy felmérje a megvalósítás egyes szakaszainak költségeit a kormányzat és a hajléktalanellátók számára. Ezekről a kiadásokról, valamint a folyamatos, éves kiadásokról költségvetést kell készíteni a stratégia megvalósításának teljes időtartamára. A megfelelő finanszírozás elengedhetetlen az információs stratégia sikeres megvalósításához, ám ugyanakkor számításba kell venni a kiadások és a hajléktalanügyi adatok figyelemmel kíséréséből fakadó közvetlen és közvetett előnyök egymáshoz viszonyított arányát.

2.2 Tényeken nyugvó szabályozás – A hajléktalanügyi monitoring információs rendszer kidolgozása

Mint láthattuk (Edgar et al, 2007), a hajléktalanügyi stratégia részeként szükség van egy hajléktalanügyi monitoring információs stratégia kidolgozására. Az esetlegesen rendelkezésre álló információforrások sokfélesége miatt valószínűleg meg kell vizsgálni nemzeti szinten az információk jellegét és felhasználását, illetve hogy hogyan lehet kombinálni és együttesen hasznosítani a különféle forrásokat. Ezt a hajléktalanügyi stratégia kidolgozásának részeként kell elvégezni.

A hajléktalanügyi információs stratégia kidolgozásának első lépéseként meg kell vizsgálni a hajléktalan és a hajléktalanság által veszélyeztetett lakosság (például az intézményekben és a bizonytalan vagy elégtelen lakáskörülmények közt élők) különböző kategóriáival kapcsolatosan rendelkezésre álló információforrásokat a stratégia során alkalmazott hajléktalanság definíció tekintetében. A vizsgálatnak ki kell terjednie mind a közigazgatási, mind a kutatási forrásokra, minden esetben figyelembe véve az információk jellegét, elérhetőségét és megbízhatóságát. A vizsgálatba be kell vonni a hajléktalanellátók által használt információs rendszereket is.

A hajléktalanügyi monitoring stratégia részeként el kell dönteni, hogy milyen megközelítésben kívánják vizsgálni az információkat a különböző részterületeken.

Az egyik legfontosabb döntés, amelybe minden érintettet be kell vonni, a hajléktalanság definíciójának meghatározása, amelyet nagyon alaposan és egyértelműen kell kidolgozni. Ez tartalmazhat egy tágabb meghatározást, ahol a szakpolitikai célkitűzés elsősorban a megelőzés, mivel ebben az esetben a hajléktalanság által veszélyeztetett lakosságot is figyelembe kell venni. Az adatgyűjtésre vonatkozóan az Európai Statisztikusok Értekezlete által javasolt összehangolt életkörülmény-meghatározásokat kell alapul venni (lásd 10. oldal, 2. ábra).

Dönteni kell arról is, hogy mely szolgáltatásokra terjedjen ki az adatgyűjtés. Az információs stratégiának határoznia kell a hajléktalanellátók adatbázisainak fejlesztésével és karbantartásával kapcsolatos kérdéseket és felelősségvállalást illetően is.

Továbbá el kell dönteni, hogy mely információk lényegesek a monitorozás szempontjából. Feltehetőleg a lentebb (30. oldal, 5. ábra) felsorolt alapvető változókra lesz leginkább szükség. Nagyon fontos megerősíteni ezeknek a változóknak a meghatározását annak érdekében, hogy a különböző földrajzi területeken és időpontokban gyűjtött adatok következetesek legyenek. Ezzel kapcsolatban érdemes tanácsot kérni a nemzeti statisztikai hivataltól az EUROSTAT protokollokra vonatkozóan, amelyek kifejezetten a fogalmak, a definíciók és a besorolás összehangolása érdekében kerültek kidolgozásra.

Tisztázni kell a megfigyeléshez szükséges adatok típusát. Az adatgyűjtési eljárások megtervezésekor egyértelműen meg kell tudni különböztetni egymástól a hajléktalanok létszámát, a fluktuációt és azok számát, akik valamikor (akár egy adott időintervallumban, akár életük során) hajléktalanok voltak (előfordulás). Például ha a létszámra és a fluktuációra vonatkozó adatok kellene, akkor szükség van az ellátásba való belépéskor és kilépéskor rögzített ügyfél-nyilvántartási adatokra.

Természetesen törekedni kell az országos szintű adatok elérésére, ez azonban nem mindig lehetséges vagy költséghatékony. Előfordulhat, hogy szakaszos területi megvalósításra van szükség. Ezért a földrajzi lefedettség fontossági sorrendjének megállapítása kulcsfontosságú a hajléktalanellátóktól való adatgyűjtés megvalósításakor. Ilyen esetekben javasolt, hogy a hajléktalanellátók jegyzéke változatlanul terjedjen ki az egész országra, ami lehetőséget ad a kínálatelemzéssel készített becslésekre. Ez elősegíti a szakaszos bevezetést, és az ország részterületeire vonatkozó becslésekből következtetni lehet az országos szintű hajléktalanügyi adatokra.

A 2011-es népszámlálás tervezési fázisaiban át kell gondolni, hogyan használhatók fel a lakosság-nyilvántartási adatok, és hogyan lehetne megállapítani a hajléktalan lakosság számát (legalábbis azokat, akik kollektív és nem hagyományos lakóhelyeken élnek). A népszámlálás tervezésekor meg kell vizsgálni, hogy megszerezhető-e az alapvető adatok a hajléktalanok bizonyos kategóriái esetében (például a családtagoknál vagy barátoknál élők esetében, vagy akik kényszerűségből osztoznak a szálláson). Hasonlóképpen a nemzeti társadalmi felmérések tervezésekor figyelembe kell venni, hogy felhasználhatók-e a retrospektív hajléktalanügyi modulok (lásd az EU-SILC programba és a városi felmérésbe (Urban Audit Survey) bevont modulokat).

Az információs stratégiában fel kell mérni a közigazgatási adatok értékét és felhasználhatóságát. Például a kilakoltatási végzésekhez kapcsolódó bírósági jegyzőkönyvek, a szabadulási dátumokkal kapcsolatos börtön-nyilvántartási adatok vagy az elbocsátással kapcsolatos kórházi feljegyzések mind tartalmazhatnak vonatkozó adatokat a hajléktalanság fentebbi definíciójának különböző szempontjaiból.

Nyilvánvaló, hogy a hajléktalanság szempontjából is értékelhető a lakás piac működési módjának hatékonysága. A lakásigények felmérése fontos szerepet játszik a tervezés során az Európai Unió számos országában. Hasonlóképpen a társadalmi befogadási programokban, amikor a sérülékeny embereket támogatással próbálják hozzásegíteni az önálló élethez, szintén felhasználják a kliensek adatait az ellátások megfigyelése és tervezése érdekében. A hajléktalanügyi monitoring információs stratégiának biztosítani kell a kapcsolódó tervezési mechanizmusok közti együttműködést és koordinációt.

Ezen túlmenően a hajléktalanügyi monitoring információs stratégiának lényegében azonosítani kell azokat a fázisokat és eljárásokat, amelyekkel megvalósítható a hajléktalanellátó szervezetek és az ügyfél-nyilvántartási adatok adatbázisainak kezelése. A következő fejezet összefoglalja az e célra javasolt eljárásokat.

3 A hajléktalanellátó szervezetek adatai

3.1 A hajléktalanellátó szervezetek adatbázisai

A hajléktalanok mérésére irányuló kutatások egyik fontos eleme a hajléktalanok számára nyújtott ellátásokkal kapcsolatos adatok gyűjtése és a hajléktalanellátók adatbázisainak létrehozása. Mivel ezek a szolgáltatások kapcsolatban állnak a hajléktalan emberekkel vagy ténylegesen szállást biztosítanak számukra, döntő fontosságú adatokkal tudnak szolgálni a hajléktalanok számáról és jellemzőiről, illetve rajtuk keresztül a felmérést végzők is elérhetik a klienseket. Amikor adatokat gyűjtünk a szolgáltatásokról a hajléktalanság mérése céljából, el kell dönteni, hogy milyen szolgáltatástípusokat kell figyelembe venni. Azután létre kell hozni egy adatbázist a vonatkozó információk tárolására, amelybe össze lehet gyűjteni a szükséges adatokat a szervezetek ügyfélnyilvántartásaiból vagy kérdőívek útján.

Ha megvizsgálunk néhány meglévő adatbázist és hajléktalanellátási információs füzetet, melyeket az Unió különböző országaiban állítottak fel kutatási és egyéb célokra, azok alapján megfelelő módszertani javaslatok készíthetők a nemzeti hatóságok számára az érintett szervezetek adatbázisainak létrehozására és karbantartására, beleértve a szükséges adatok vizsgálatát, illetve az adatkezelési, informatikai és erőforrásokkal kapcsolatos kérdéseket is.

A mérési adatok biztosítása mellett a jó hajléktalanellátói adatbázisok elősegítik a megfelelő eljárások kialakítását, a finanszírozási döntéseket és a hajléktalanokat segítő szolgáltatások megtervezését. Továbbá segítségükkel azonosíthatók a hajléktalan-ellátórendszer hiányosságai, elkerülhetők a redundáns szolgáltatások, és népszerűsíteni lehet a jól bevált gyakorlatokat és az együttműködést a hajléktalanellátók körében. Ezek az adatbázisok tehát több célt is szolgálhatnak, emellett költséghatékonyak lehetnek, és messzemenetű előnyöket biztosíthatnak a különböző körök és végső soron maguk a hajléktalanok számára.

3.1.1 Meglévő hajléktalanellátói adatbázisok

Sok hajléktalanellátással kapcsolatos adatbázist találhatunk a különböző, hajléktalanoknak nyújtott szolgáltatásokról az Európai Unió országaiban. Többségük az elmúlt 5 évben került nyilvánosságra, igazolva az ilyen jellegű források létrehozásának megvalósíthatóságát. Ezek az adathalmazok már számos országban tartalmaznak valamennyi információt azon szervezetekről is, akik adatszolgáltatókká válhatnak.

Az adatbázisok és információs füzetek céltól és minőségtől függően változhatnak az alábbi főbb jellemzők szempontjából:

- ◆ Cél és felhasználók (például hajléktalanok kutatás, finanszírozási szervezetek jegyzéke, referenciaeszközök stb.)
- ◆ Kiadó (nemzeti vagy regionális kormányzat, önkormányzatok, civil szervezetek)
- ◆ Földrajzi kiterjedés (helyi, fővárosi, regionális, országos)
- ◆ Lefedett szolgáltatástípusok (szak- vagy nem szakellátás, bennlakásos vagy nem bennlakásos, fenntartó szerint: állami, önkormányzati vagy civil szervezetek, magáncégek stb.)
- ◆ A különböző szolgáltatások és kutatási adatok részletességének mértéke
- ◆ Adatok minősége és felhasználhatósága
- ◆ Kutatási módszer és frissítési gyakoriság
- ◆ Rendelkezésre állás, adatok nyilvánossága

3.1.2 Útmutatás a hajléktalanellátói adatbázisok elkészítéséhez

A meglévő hajléktalanellátói adatbázisok alapján felvázolható egy 7 fázisból álló rugalmas eljárás a nemzeti hatóságok számára, melynek nyomán létrehozható egy hajléktalanellátói adatbázis. Az alábbiakban röviden bemutatjuk az első négy szakaszt:

1. A meglévő adatbázisok és nyilvántartások értékelése a fenti jellemzők alapján

Mivel az adatbázis-fejlesztés nagy feladat, első lépésként célszerű felmérni, hogy mennyire részletesek a hasonló jellegű, már létező információforrások, és hogy a szolgáltatásokkal kapcsolatos meglévő adatok felhasználhatóak-e. Érdemes kapcsolatba lépni a nemzeti és regionális kormányzati és finanszírozási testületekkel, a résztvevő vagy koordinációs szerepet játszó nem kormányzati szervezetekkel, kutatási szervezetekkel, regionális és helyi önkormányzatokkal, helyi civil szervezetekkel és a főbb hajléktalanellátókkal a nagyobb városokban és azok vonzáskörzetében, ahol a hajléktalanság valószínűleg elterjedtebb jelenség. Ha egy adott országban vagy térségben kevés ilyen forrás létezik, akkor különösen hasznos lehet kideríteni, milyen forrásokkal rendelkeznek a hasonló vagy szomszédos országok.

2. Követelmények és specifikáció

A projekt követelményeinek felvázolásakor ügyeljünk arra, hogy tartalmazza a fenti elemeket (cél, hatáskör, kiterjedés, gyűjtendő adatok stb.) és a munkatársakkal kapcsolatos igényeket (például projektvezetési, informatikai, kutatási és adminisztrációs szakértelem). Továbbá a projektkövetelmények között ki kell térni a következőkre is: az adatgyűjtési módszertanra, informatikai kérdésekre, az adatok frissítésére és hozzáférhetőségére.

Javasolt, hogy legyen egy minimális ajánlott adatkészlet a szolgáltatásokról (1. szintű adatok), amely segít a hajléktalanság mérésében. Az ilyen, kutatási és mintavételezési célokat szolgáló információk összegyűjtése révén hatékony kapcsolatok létesíthetők a különböző szervezetekkel, és fel lehet mérni a megfelelő ellátott célcsoportokat, a szolgáltatásokat és a kliensekkel kapcsolatos adatszolgáltatás hatáskörét, ami elősegíti a hajléktalanság mérését. További tetszőleges (2. és 3. szintű) adatok is bevonhatók igény szerint, illetve az adatbázis céljától és felhasználóitól függően. A 2. szintű adatok részletesebb információkat tartalmaznak, különösen az érintett személyekre vonatkozóan (például a szolgáltatások díja, mozgáskorlátozottak számára elérhető-e, megközelíthetőség, munkatársak képzettségi szintje stb.), míg a 3. szintű adatok a hajléktalanellátás további elemzéséhez szolgálnak információval (például finanszírozás, minőség, eredmények).

3. ábra

1. szintű adatok	
Szervezeti információk	
Szervezet vagy szolgáltatás neve	A többféle szolgáltatást nyújtó szervezetek esetében jól elválasztható, külön bejegyzésekre lehet szükség.
Kapcsolattartási cím és adatok (telefonszám, fax, e-mail cím, weboldal)	Itt inkább az adminisztráció vagy a központi hivatal címét kell megadni, nem magáét az intézményét. Előfordulhat, hogy a cím nem nyilvános, és egyes szolgáltatások csak telefonon keresztül vehetők igénybe.
Kapcsolattartó címe és adatai (telefonszám, fax, e-mail cím)	Arra az esetre, ha nem azonos az előzővel. Ez az adat akkor szükséges, ha az információkat nyilvánosságra akarják hozni referencia céljából.
Intézmény földrajzi helye	Város, község, helyhatóság, régió vagy más földrajzi terület.
Szervezet típusa	Kifejezetten hajléktalanellátó vagy nem szakosodott szolgáltatás, illetve önkormányzati, civil szervezet, magáncég stb.
Ügyfeladatok	
Célcsoport, klienscsoport	Kor, nem vagy bármilyen egyéb feltétel.
Ellátott terület	Egyes szolgáltatások, különösen a szállók és a nappali központok esetében a szolgáltatás nincs korlátozva egy adott területre. Előfordulhat, hogy különböző szervezetek különféle eltérő, de egymást átfedő területeket látnak el (például földrajzi értelemben, a helyhatóságok határait vagy a finanszírozó testületek illetékességét tekintve).
Szolgáltatás adatai	
Intézmény célja	Például sürgősségi, ideiglenes, átmeneti vagy speciális szállás, nappali ellátás, utcai gondozó szolgálat stb., a szolgáltatások minősítése alapján
Hozzáférhetőség	Csak személyesen vagy beutalással, bejelentkezés alapján, bárki számára stb.
Tartózkodás időtartama	Maximális tartózkodási idő szállások esetében.
Nyújtott szolgáltatások	A szervezet által nyújtott különféle szolgáltatások megjelölése kötetlen leírás és/vagy valamilyen kódrendszer szerinti azonosító formájában.
Nyitva tartás/befogadóképesség	Nem bennlakásos intézmények esetében a nyitvatartási idő, szállás esetében a befogadóképesség.
Szállástípus	Hálóteremk száma, egy- vagy többágyas szobák, lakások stb.
Ágyak száma	Teljes ágyszám
Szállás elérhetősége a lakók számára	Például kapuzárás ideje, vagy a lakók napközben nem tartózkodhatnak a szálláson.
Kihasználat	A lakhatási szolgáltatások átlagos kihasználtsági szintje, az igénybe vett szolgáltatások száma hetente, az intézményt igénybe vevő kliensek száma és típusa.

3. Erőforrások és finanszírozás

A különböző méretű hajléktalanellátási adatbázisok létrehozásának költségbecsléséből kiderül, hogy mennyire megfizethető és költséghatékony az adott vállalkozás, különösen a bevezetés utáni költségek tekintetében.

Egy 50 intézmény kutatási adatait tartalmazó, kisméretű adatbázis felállítása körülbelül 4-5 heti munka (24 nap), az adatok frissítése és az adatbázis karbantartása pedig évente legfeljebb 2 hét (7 nap) munkaidő-ráfordítást igényel.

Egy 500 intézményre kiterjedő, közepes méretű adatbázis esetében a létrehozás költsége munkaidő tekintetében körülbelül 4 havi egész napos munkát (79 nap) jelent, míg az adatok frissítése és az adatbázis karbantartása évente kb. 5 hét (27 nap) munkaidő.

Egy 2500 intézményt tartalmazó, nagyméretű adatbázis esetében a létrehozás körülbelül 56 hét (282 nap) munkaráfordítást igényel, vagy például 4 havi egész napos elfoglaltságot jelent 3 fő számára. Az adatok frissítése és az adatbázis karbantartása körülbelül 5 havi (94 nap) munkaidőt tesz ki évente.

A hajléktalanellátói adatbázis közzététele online és/vagy nyomtatott formában további költségekkel jár, amit szintén fel kell becsülni.

4. A projekt feladatai és időbeosztása

Az adatbázis és a tartalom létrehozása az alábbi fő szakaszokra bontható, amelyek közül néhány párhuzamosan végezhető:

- ◆ Az adatszerkezet, a kódolás és az adatmezők hosszának és formátumának (egyszerű szöveges vagy kódolt) meghatározása.
- ◆ Kapcsolatok feltérképezése és összegyűjtése egy adatbázisba a szolgáltatások felméréséhez és az intézmények adatainak beviteléhez.
- ◆ Kutatási eszközök megtervezése (pl. kérdőívek, telefoninterjúk időbeosztása).
- ◆ A kutatás elvégzése (például a kérdőívek postázása) és a nem válaszolók utolérése.
- ◆ Intézményi bejegyzések megírása és szerkesztése.

Amennyiben az adatbázist nyomtatásban vagy online módon is elérhetővé akarjuk tenni, az további feladatokkal jár, például létre kell hozni és karban kell tartani egy weboldalt, létre kell hozni a nyomtatványgyártási adatbázist, vagy egy asztali kiadványszerkesztő segítségével el kell készíteni a nyomtatott jelentést, azt ki kell nyomtatni, végül közzé kell tenni a beszámolót és/vagy a weboldalt a szükséges értékesítési, marketing és terjesztési feladatok kíséretében.

A projekt méretétől, a formátumtól és a rendelkezésre álló munkatársi gárda nagyságától függően általában legalább 3 hónapot vesz igénybe az adatbázis létrehozása és a szolgáltatások adatainak összegyűjtése és bevitele. Ha az adatokat nyomtatott formában teszik közzé, akkor körülbelül még 2 hónapra van szükség a nyomtatványgyártási rendszer felállításához, magához a jelentés legyártásához és a nyomtatáshoz (és így összesen 5 hónapra nő a projekt időtartama). Ha az adatokat online módon teszik elérhetővé, akkor összességében körülbelül 6-8 hónapot igényel egy szokásos, kereső funkcióval ellátott online adatbázis megtervezése, összeállítása és tesztelése.

Az utolsó három szakasz a következő:

5. Az adatbázis felhasználása és terjesztése

6. Az adatok frissítése

7. Az adatbázis kiértékelése

3.1.3 Következtetés

A fenti útmutatás nyomán sikeresen létrehozható egy hajléktalanellátási adatbázis, amely azután alapul szolgál a szokásos adatváltozók összegyűjtéséhez a kérdőívekből és a hajléktalanellátók ügyfélnyilvántartásaiból. A hajléktalanellátói adatbázis felállítása még költséghatékonyabb lehet, ha elérhetővé teszik hivatkozási és egyéb célokra, és így a szolgáltatók és maguk a hajléktalanok is hasznosíthatják.

Határozott előnyt jelent, ha – ahol csak lehetséges- felhasználunk minden meglévő adatforrást, és szakaszosan haladunk (például fontossági sorrendben készítjük el a főváros, a nagyvárosok és a peremterületek adatbázisait) a még jelentősebb erőforrásokat igénylő országos adathalmazok összeállítása felé.

Miközben elengedhetetlen, hogy a nemzeti hatóságok legalábbis támogassák, de még inkább jelentős anyagi hozzájárulással segítsék egy nemzeti adatbázis létrehozását, esetleg nem kívánnak közvetlenül részt venni a feladat végrehajtásában. Helyette gyakran megbíznak egy szervezetet (egy kutatási intézetet vagy tanácsadó irodát, civil vagy egyéb hasonló szervezetet), amely rendelkezik a szükséges hajléktalanellátási, informatikai és kutatási szakismeretekkel.

3.2 Ügyfélnyilvántartó és adatrögzítő rendszerek

3.2.1 Bevezetés

Sok hajléktalanellátó intézmény tárol adatokat a klienseikről és a szolgáltatásaikat igénybe vevőkről számítógépes ügyfélnyilvántartó rendszerekben vagy adatbázisokban. Ezek a rendszerek különböző célokra lettek kifejlesztve, és eltérő informatikai technológiákat alkalmaznak. Egyes ügyfélnyilvántartó rendszerek a meglévő papíralapú rendszerekből fejlődtek ki, míg másokat kezdettől fogva elektronikus adatbázisként fejlesztettek. Kutatásaink során számos használatban lévő ügyfél-nyilvántartási rendszert találtunk, és az ilyen rendszerek egyre gyakoribbá válnak. Bizunk benne, hogy ez a trend ezután is folytatódik, és a jövőben sok esetben ez lesz a legjobb módszer a hajléktalanellátóktól származó adatok összegyűjtésére.

3.2.2 A hajléktalanellátók és az adatgyűjtés

A nem állami hajléktalanellátó szervezetek különböző módon szerveződnek regionális és országos szinten, és ez - legalábbis egyes országokban - jelentős hatással van az összehangolt ügyfélnyilvántartási rendszerek elérhetőségére. A helyi kirendeltségekkel rendelkező országos szervezetek számára sokkal egyszerűbb egységesíteni az ügyfél-nyilvántartási adatokat és eljárásokat, mint a regionális és olyan országos szintű szervezetek esetében, amelyek viszonylag vagy teljességgel független helyi egységekből állnak, vagy amelyek ernyőszervezetként működnek.

Az ügyféladatok gyűjtése különböző célokból történik: a támogatás vagy szolgáltatásnyújtás folyamatának dokumentálásaként, a finanszírozó szervek tájékoztatása céljából, nyilvános és néha

tudományos kutatási célokból. Néhány – de nem minden – rendszert úgy alakítottak ki, hogy egyidejűleg minden célnak megfeleljenek. Arra is van példa, hogy a finanszírozó szerv követelményei ösztönöznék az egységes ügyfélnyilvántartó rendszerek kialakítására.

3.2.3 Ügyfélnyilvántartó rendszerek

Az alábbiakban felsorolunk néhány ügyfélnyilvántartó rendszert, amelyeket a kutatás során megvizsgáltunk és elemeztünk:

- ◆ Regas és Clever ügyfélnyilvántartó rendszerek (Hollandia)
- ◆ Dublin Link Client Recording System (Írország)
- ◆ Link (Egyesült Királyság)
- ◆ CHAIN (Egyesült Királyság - London)
- ◆ Common Monitoring System (Egyesült Királyság -Skócia)
- ◆ Supporting People Client Record System (Egyesült Királyság - Anglia)
- ◆ AG STADO Basic Data Set (Németország)
- ◆ SAW Tellus rendszer (Belgium)
- ◆ NewPeopleVision (Csehország)
- ◆ Naděje EK rendszer (Csehország)

3.2.4 A vizsgált rendszerek áttekintése

A különböző országokban működő ügyfélnyilvántartó rendszerek vizsgálata során felszínre kerültek azok a problémák, amelyeket a nemzeti hatóságoknak figyelembe kell venniük a hajléktalansággal kapcsolatos statisztikai adatok összegyűjtésére és összekapcsolására szolgáló, ügyfélnyilvántartáson alapuló módszerek kidolgozásakor. Ez a fejezet felvázolja a vizsgált rendszerek tanulságait, amelyek kirajzolják a javasolt módszert a nemzeti hatóságok számára.

Felelősségvállalás a rendszer fejlesztéséért

Az illetékes nemzeti hatóságoknak a rendszerek fejlesztésében játszott szerepe nagymértékben különbözik abban a tekintetben, hogy mennyire kötelező az ellátóknak részt venni a rendszerben.

Ahol a részvétel kötelező, ott általában az illetékes központi kormányhivatal finanszírozza a rendszerek fejlesztését. Ez azt jelenti, hogy az adatmeghatározás és az adatvédelem kulcskérdéseiben nemzeti szintű döntést lehet hozni. Ebben az esetben azonban figyelembe kell venni a résztvevő intézmények igényeit is, akikkel egyeztetni kell a rendszer fejlesztése során. Emellett kevésbé rugalmas abban a tekintetben, hogy mennyire lehet egyesíteni az adatrögzítési rendszereket a hajléktalanellátók saját információkezelési és tervezési igényeivel.

Önkéntes részvétel esetén az illetékes hivatal általában anyagi támogatást nyújt a fejlesztéshez, vagy pusztán csak a kormányzati felügyelet nélkül kifejlesztett rendszerekből származó adatok összekapcsolására koncentrál, és az így összesített adatok elemzését finanszírozza.

A rendszerek által lefedett szolgáltatások

Az ügyfélnyilvántartó rendszerek gyakran különböző szolgáltatásfajtákra vonatkoznak. Speciális problémát jelent a magas kliensforgalom a rövid távú és alacsonyküszöbű ellátások esetében. Gyakran nincs elegendő idő és munkatárs arra, hogy adatokat gyűjtsenek a csupán egy-két éjszakára maradó emberektől; egyes szervezetek pedig alapelv szerint anonim ellátást nyújtanak azoknak, akik nem rendelkeznek hivatalos papírokkal, vagy akik elrettennek más intézmények adminisztrációs eljárásaitól. Továbbá itt is felmerülhetnek finanszírozási kérdések, illetve adatrögzítési és duplikációs problémák, amelyeket meg kell oldani annak érdekében, hogy pontos profiladatokat lehessen gyűjteni az ilyen

típusú felhasználókról. Mindenesetre a tény, hogy vannak ilyen adatokat gyűjtő rendszerek, jelzi, hogy megoldhatók ezek a problémák. Csak kevés rendszert használtak adatgyűjtésre a családon belüli erőszak elől menekülő nők menhelyein. Itt ismételten inkább finanszírozási és elvi akadályok vannak, semmint adatrögzítési logisztikai problémák. További adatvédelmi és adat-hozzáférési tényezőket is figyelembe kell venni (lásd lentebb), ám nincs olyan határozott technikai probléma, ami megakadályozná az ügyfélnyilvántartó rendszerek alkalmazását az ilyen típusú kliensek esetében.

A szoftverrendszer fejlesztése

Két különböző megközelítés mutatkozik a kliensinformációk rögzítésére szolgáló szoftverrendszerek fejlesztésében.

Az első esetben olyan, kereskedelmi forgalomban kapható rendszerekből vonják ki az adatokat; amelyeket szociális ellátási ügyek kezelésére vagy szállásfelügyeleti célokra fejlesztettek ki és adnak el. Ilyet találunk például Németországban, és ilyen alapon jött létre a holland Regas rendszer is. Ezek a rendszerek lehetővé teszik a kliensek adatainak kinyerését elemzés céljára akár egy adatnyerőprogram segítségével, akár egy különleges modulon keresztül a programon belül.

A második esetben olyan rendszereket találunk, amelyeket kifejezetten a kliensek adatainak rögzítése vagy a kliensek esetkövetésének céljára fejlesztettek ki. Ide tartoznak a civil szervezetek saját fejlesztésű rendszerei (például a SAW és a Nadeje), az állami megbízásra készített rendszerek (például a Supporting People), valamint a civil szervezetek megbízásából, szoftvercégek által fejlesztett rendszerek (például a holland Clever, illetve az Egyesült Királyságban alkalmazott Link és az ír Dublin Link rendszer). Ezek közös jellemzője, hogy személyre szabhatók: bővítmódulok segítségével lehet hozzáigazítani a rendszert a felhasználók igényeihez.

Funkcionalitás

A programoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az egyszerű adatbevitel ne menjen az adatminőség rovására. A vizsgált rendszerek ablakos vagy webes felülettel rendelkeznek, ahol legördülő listák és választógombok segítik az adatbevitelt. Másrészt a programok javíthatják az adatok minőségét, ha lehetővé teszik az adatok érvényesítését és a hibajelzést az adatbevitel során. A vizsgált programok többsége egy második szintű érvényesítési lehetőséget is kínál az adatok exportálásakor, amikor az adatfeldolgozó központ munkatársa feloldhatja az adatokkal kapcsolatos problémákat az adatbevitelt végző szervezet munkatársainak segítségével. Végezetül a programok lehetővé teszik az adatok exportálását előre meghatározott formátumokban.

Adatvédelem

Miközben minden rendszer megfelelt a helyi adatvédelmi követelményeknek, e tekintetben is különböző megoldásokat alkalmaztak, különösen az adatok országos szintű összekapcsolását illetően. A német rendszer a legmerevebb, amely csak az összesített adatok exportálását engedélyezi országos szintű elemzés céljából. Ez nagymértékben megnehezíti az adatok elemzését és felhasználását. Az összes többi rendszer lehetővé teszi az egyedi rekordok elemzését az adatok anonimitását biztosító eljárások segítségével. Egyedi azonosítókat lehet előállítani a rendszer segítségével vagy egy egyedi szám létrehozása által (a vezetéknev, a név kezdőbetűi, a nem és a születési dátum bizonyos kombinációjával). A vizsgált rendszerek közül egy sem használta az adott országban érvényes társadalombiztosítási azonosítószámot, mivel az előállított egyedi azonosítót más rendszerekben is alkalmazzák.

A duplikáció problémája itt is megjelenik, különösen abban az esetben, ha nem használnak egyedi ügyfélaazonosítókat. A hajléktalanság előfordulásának és a fluktuáció mérése esetén szinte lehetetlen kizárni ugyanazon személy többszöri beszámítását egyedi ügyfélaazonosítók használata nélkül. A rendszerek különböző technikákat alkalmaznak az anonimitás biztosítására és a személyazonosság

védelmére, hogy az adatok kinyerése megfeleljen az adatvédelmi törvényeknek és az ellátást igénybe vevők azon jogos igényének, hogy személyi adataikkal ne lehessen visszaélni.

Habár igen hatékony adatvédelmi keretrendszert találunk Európa-szerte, amely mégsem lehetetleníti el az információk megosztását, egyes országokban mégis komoly problémát jelent az adatvédelem.

Az adatok minőségének biztosítása

Az ilyen módon összegyűjtött adatokat gyakran éri kritika amiatt, hogy az adatbevitelt végző emberek nagy száma miatt az információk esetleg pontatlanok és megbízhatatlanok. Biztosítani kell az adatok minőségét és integritását.

Elsőként maga a program is biztosíthatja bizonyos szinten az adatok pontosságát és következetességét az adatrögzítés idején. Ez különböző fázisokban történhet. Az adatbeviteli fázisban hibaüzenet jelenhet meg az adat beírása közben, érvényesítési algoritmusokat és automata hibajelentést lehet futtatni az adatok elküldése vagy exportálása előtt, kiszűrve a hiányzó adatokat és az érvénytelen bejegyzéseket. A program kötelezővé teheti a kulcsfontosságú mezők kitöltését az adatok exportálása előtt. Ebben a fázisban meg kell találni az egyensúlyt az adatbevitel egyszerűsége és a kulcsmezők hatékony ellenőrzése között. A programok környezetérzékeny sűgőval is rendelkeznek.

Másodszor, ha az adatok átkerülnek egy központi feldolgozóegységbe, még erőteljesebb érvényesítési algoritmusokat lehet alkalmazni. Ez viszonylag sok emberi erőforrást igényel, mivel a hibákat ellenőrizni és egyeztetni kell az adatokat szolgáltató intézménnyel.

Harmadszor, az adatfigyelés és a trendelemzés közreműködésével is kaphat visszajelzést az adatbevitelt végző felhasználó. Így a hiányos vagy hibásan kitöltött mezők szokásos jelzése mellett statisztikai és összehasonlító elemzéssel is javítható a teljesítmény.

Negyedszer, alapvető fontosságú a közvetlen kapcsolat a hajléktalanellátó szervezet munkatársaival. Az említett adatfigyelés mellé rendszerint a munkatársak oktatása, útmutató kézikönyvek, hírlevelek és felhasználói csoportok szervezése társul. A legtöbb rendszer rendelkezik ügyfélszolgálattal, amely segít megoldani bizonyos problémákat. A webes rendszerek a fenti eljárások mellett online sűgőrendszert is biztosítanak.

Az adatok exportálása

A vizsgált rendszerek igen változatos módszerekkel viszik át az adatokat a központi feldolgozóegységbe. Papíralapú adatátvitelt használnak (központi adatfeldolgozással) a cseh és az egyesült királyságbeli rendszerek, bár ez egyre ritkább, ráadásul ez a legidőigényesebb és legköltségesebb megoldás. Az új és a korszerűsített rendszerekben elektronikus adatátvitelre kell törekedni, mivel a számítástechnikai erőforrások és technológia széles körű elterjedésének köszönhetően ez a legköltségghatékonyabb módszer. Az elektronikus adatátvitel sokféleképpen megvalósítható, de a vizsgálat szerint az XML-protokollokat használó webes rendszerek a leggyakoribbak az új és korszerűsített rendszerek körében. Ennek a megoldásnak az előnye, hogy nem kell telepíteni a szoftvert az adatszolgáltató rendszerére, mivel az adatgyűjtés online adatbevitel útján történik. Ugyanakkor a vizsgálat azt jelzi, hogy szükség van egy olyan munkatársra, aki a feldolgozást és az elemzést megelőzően fogadja és ellenőrzi az elektronikus adatokat.

Az adatok elemzése

Az adatok országos szintű elemzése akkor végezhető a legrugalmasabban, ha egyedi rekordokat használunk az előzetesen összesített adatok helyett, mivel csak az egyedi rekordok elérhetősége révén lehet keresztábrázolatokat használni az összegyűjtött változók között. Ezt össze kell kapcsolni a megfelelő területi elemzéssel (a népszámlálás és/vagy a közigazgatási területek szerint).

3.2.5 Megvalósítás

A különböző országokban alkalmazott megoldások vizsgálata alapján több szakaszra vagy fázisra bonthatjuk az ügyfélnyilvántartó rendszerek megvalósítását. Ez a felosztás kritikus fontosságú az ilyen jellegű rendszerek fejlesztésének sikere szempontjából.

- ◆ **1. szakasz: Tervezés**

Ez a szakasz a hajléktalanellátókkal való egyeztetésből áll. Ennek részeként fel lehet mérni a használatban lévő ügyfélnyilvántartásokat és kezelőszoftvereket. Továbbá konzultálni kell a főbb szervezetekkel az alkalmazandó adatmeghatározások és adatelemek kérdésében. Ugyancsak ebben a szakaszban kell dönteni a rendszerek karbantartására használni kívánt kezelési struktúráról, és ki kell jelölni a fejlesztésért és a megvalósításért felelős nemzeti koordinációs csoportot.

- ◆ **2. szakasz: Fejlesztés**

Ebben a szakaszban kerül sor a szoftverrendszerek fejlesztésére és/vagy a szabványos adatcsere-formátumok meghatározására. Ide tartozik a rendszerek kísérleti használata és tesztelése is. Elő kell készíteni a részletes dokumentációt, útmutatókat és oktatási anyagokat.

- ◆ **3. szakasz: Megvalósítás**

Ide tartozik a rendszer beindítását megelőző oktatás és hirdetési kampány. Ez gyakran regionálisan kell megszervezni, és esetleg külön kell megcélózni a különböző típusú szolgáltatásokat nyújtó szervezeteket (például a hajléktalanellátó intézményeket és a családon belüli erőszak elől menekülők menhelyeit).

- ◆ **4. szakasz: Felügyelet és frissítés**

A futtató rendszerek, az adatok biztonsági mentése és a rendszer támogatása mellett kezelési, monitoring és teljesítmény-ellenőrzési eljárásokkal kell biztosítani, hogy a rendszer kezelése megfelelően és hatékony módon történik, és a rendszer megfelel a kitűzött céloknak.

Finanszírozás, erőforrások és költségvetés

Az ügyfélnyilvántartó rendszerekből történő adatgyűjtés megvalósításának költségbecsléséhez két különálló dolgot kell megvizsgálni: a megoldás teljes megvalósítását és a szoftver vagy az adatgyűjtő és –összesítő rendszer létrehozását.

A fenti négy megvalósítási fázis mindegyikének megvan a maga költsége. Lehetetlen pontos összegeket meghatározni az egyes szakaszokhoz, mivel az függ az egyes országokban tevékenykedő hajléktalanellátók számától, valamint attól, hogy milyen mértékű koordináció szükséges a központi kormányzat és a regionális vagy helyi hatóságok között. Az is befolyásoló tényező, hogy a nemzeti hatóságok maguk végzik-e el a megvalósítást, vagy kiszervezik a feladatokat. Az utóbbi a javasolt módszer.

Az országos adatbázist vagy adatelemzést lehetővé tevő szoftver fejlesztése ugyancsak függ az adott országban alkalmazott módszertől. Az alábbiakban összefoglaljuk a fontosabb választási lehetőségeket.

1. Meglévő szoftverrendszerek és adatnyerő protokollok használata

Németországban egy összesítő eszközt kellett kifejleszteni, amely kinyeri az adatokat a civil hajléktalanellátó szervezetek által alkalmazott különböző szoftverrendszerekből. Ennek az eszköznek a fejlesztését egy intézettől rendelték meg körülbelül 50 000 euróért. A szoftver évenkénti kiigazításáért külön kell fizetni. Az országos adatgyűjtésben résztvevő hajléktalanellátók minden évben megkapják az összesítő szoftver legújabb verzióját. 2004-ben körülbelül 120 szervezet kapta meg az

adatgyűjtő szoftvert, és 56 összesített adathalmazt kellett feldolgozni és összekapcsolni egy országos adatbázist alkotva. Ez az évenkénti folyamat körülbelül 5-7000 euróba kerül a résztvevő hajléktalanellátó szervezetek számától függően. Mivel a cél az, hogy minél többen vegyenek részt a programban, az éves költség várhatóan jelentősen növekedni fog.

Ezek az összegek nem tartalmazzák a BAG W humán erőforrással kapcsolatos kiadásait; azokat, akik felügyelik az adatgyűjtést, koordinálják a megbeszéléseket és döntéseket az alapvető adatokat és az adatgyűjtés egyéb jellemzőit érintő szükséges változtatásokkal kapcsolatban, illetve elvégzik az adatok elemzését. Legalább egy állandó rész munkaidős, ha ugyan nem teljes állásban dolgozó munkatárs szükséges az országos szintű adatgyűjtés kezeléséhez.

2. Ügyfél-nyilvántartási adatrögzítő rendszer kifejlesztése Egyesült Királyság, Anglia

A Supporting People Client Record System alapjául egy ügyfél-nyilvántartási űrlap szolgált, amelyet az ODPM (jelenlegi nevén a Department of Communities and Local Government – Helyi Önkormányzatok és Közösségek Minisztériuma) határozott meg a helyi önkormányzatokkal és hajléktalanellátókkal folytatott egyeztetést követően.

A skóciai Centre for Housing Research szervezetet bízták meg a szoftver fejlesztésével, tesztelésével és megvalósításával, majd az adatbázis kezelésével, az adatok elemzésével és a szokásos táblázatok előállításával, illetve a rendszer weboldalának karbantartásával.

A rendszert körülbelül 6 hónap alatt fejlesztették ki, és 2003 óta üzemeltetik. Az adatbázis tartalmazza az adatokat szolgáltató intézmények jegyzékét is (jelenleg körülbelül 30 000 intézmény szerepel benne). Mintegy 140 települési önkormányzati előfizetőnek szolgáltatnak közvetlenül adatokat. Évente körülbelül 200 000 új ügyfelet jegyeznek be a rendszerbe, akiknek 54 százaléka hajléktalan (az összehangolt definíció alapján). A rendszer humán-erőforrási kiadásainak összefoglalása megtekinthető a 4. ábrán. Emellett további informatikai berendezések és irodai költségek is felmerültek.

4. ábra Egy ügyfél-nyilvántartási adatgyűjtő rendszer kifejlesztésének költségei

Fejlesztési (1.) szakasz		Főállású személyzet
Igazgató	A projekt összefogása	30 nap
Projektvezető	A projekt megvalósítása	40 nap
Projektfelelős	Megvalósítás és kutatás	100 nap
Informatikai programozó	Szoftverfejlesztés, kísérleti használat, tesztelés	100 nap
Tudományos segédmunkatárs	A felhasználói igényekkel és a kapcsolódó feladatokkal kapcsolatos segítségnyújtás	60 nap
Informatikai segédmunkatárs	Programozás, útmutató kézikönyvek stb.	40 nap
Éves fenntartási költség		
Vezetőség	Projektvezető és projektvezető-helyettes	1
Kutatás, adatelemzés, publikáció	Tudományos segédmunkatárs	1
Informatikai karbantartás, weboldal	Informatikai programozó	1
Adatok minőségbiztosítása	Adatminőség-ellenőrök	4
Adatfeldolgozás	Adatfeldolgozók, az elektronikus és online adatrendszereket is beleértve	4

Megjegyzés: Rövid távú szerződésről lévén szó, részmunkaidős munkatársakat alkalmaztak, vagy teljes munkaidős munkatársat vettek fel a meghatározott időtartamra. Ezért az időtartam az adott szerződés keretében foglalkoztatott napokban van kifejezve.

3. Meglévő rendszer átalakítása (Link)

Írország

A Dublin Link rendszer alapjául szolgáló Link ügyfélnyilvántartó rendszer kifejlesztésének kezdeti költségei körülbelül két munkaévnyi fejlesztési időre becsülhetők. Ebbe beletartozott a követelmények felállítása, a leendő felhasználókkal való egyeztetés, a specifikáció, rendszertervezés, programozás, tesztelés, valamint az első rendszer felhasználóinak betanítása. A további Link rendszerek megvalósítási költségei azonban jelentősen csökkentek. Egy Link rendszer megvalósítási költségei három fő összetevőre bonthatók:

1. Az első rendszer kifejlesztése, megtervezése és programozása
A Link alaprendszer átalakításáért és fejlesztéséért egyszeri licenrdíjat kell fizetni, melynek összege 4000 és 12 000 euró között mozog, a rendszer méretétől (a résztvevő intézmények számától) függően.
2. Az első rendszer építési költségei
Ez a rendszer felépítésének és megvalósításának (köribelül 3-6 hónap) egyszeri fejlesztési költségeit tartalmazza. Emellett ide tartozik a felhasználókkal való foglalkozás: a rendszer bevezetése és a munkatársak betanítása és támogatása is. Az építési költségek 8000-20 000 euró között változnak a rendszer méretétől függően.
3. Folyamatos évenkénti üzemeltetési és támogatási kiadások
A rendszer felállítását követően további évenkénti kiadást jelent a rendszer üzemeltetése és

támogatása, ami 5000-15 000 euró lehet a rendszer méretétől függően. További informatikai kiadásokat jelent, ha a rendszer bármilyen új fejlesztést igényel.

4. Néesség-nyilvántartások, népszámlálások, felmérések és más szervezetek adatainak felhasználása

Ez a fejezet körbejárja, hogyan lehet felhasználni a különböző hivatalos kormányzati forrásokból származó információkat annak érdekében, hogy pontosabb vagy részletesebb képet kapjunk a hajléktalan vagy hajléktalanság által veszélyeztetett emberekről. A különböző minisztériumok és kormányhivatalok közigazgatási adatokat gyűjtenek, és azok alapján kezelik az államilag finanszírozott vagy törvényben előírt szolgáltatásokat. Ezek az adatok gyakran fontos információkat nyújtanak a hajléktalan vagy hajléktalanság által veszélyeztetett emberekkel kapcsolatban. A kormány is gyűjt információkat a lakosság egészéről vagy mintacsoportjairól különböző felmérések és hasonló módszerek révén.

Ezek az adatforrásokat a következőképpen csoportosíthatjuk:

- ◆ Közigazgatási adatok (például a börtönlakosságról készült feljegyzések)
- ◆ Mintacsoportok körében végzett felmérések (például háztartási felmérések)
- ◆ A teljes lakosságra vonatkozó adatok (például tízévenkénti népszámlálás vagy néesség-nyilvántartás)

4.1 A hajléktalan néesség

Ez a fejezet azt vizsgálja, hogyan lehet felhasználni az egészségügyi és büntetés-végrehajtási intézetek adminisztrációs adatait a hajléktalanság korábban (10. oldal, 2.ábra) bemutatott definíciója szerint. Az Edgar et al jelentés (2007) bemutatja az egyedi dán (jól bevált) modellt, amelyben a törvény (például a 2007-ben módosított társadalmi jóléti törvény 91., 96. és 101. paragrafusa) által szabályozott összes intézmény lakóiról rögzített információk folyamatosan bekerülnek az ügyfél-azonosítási feljegyzésekből egy országos adatbázisba. Ez a fejezet csupán azt tanulmányozza, hogy egy adott népegről készült közigazgatási adatokból hogyan lehet következtetni a hajléktalanság mértékére és jellegére vonatkozó országos vagy regionális számokra. Ez a kérdés két okból is fontos. Egyrészt az Unió sok országában jelentős a börtönviselt emberek és a mentális betegek aránya a hajléktalan néesség körében. Másrészt a hajléktalanság megelőzésére irányuló politika a közigazgatási adatok alapján tudja megfigyelni a trendeket, és megcélózni a hatékony megelőzési kezdeményezések megvalósítását.

4.1.1 Egészségügyi intézmények

Ez a legösszetettebb terület, amelyet meg kell vizsgálni, és ami nagymértékben függ az egyes országok egészségügyi politikai és kormányzati struktúrájától. Alapjában véve két helyzet lehetséges:

- ◆ Hosszú távú tartózkodásra berendezkedett egészségügyi intézmények: például a pszichiátriai, kábítószer- vagy alkoholelvonó-központok. Ilyen helyzetekben előfordul, hogy az emberek az intézményben maradnak megfelelő lakhatás és/vagy társadalmi támogatás híján. Itt az ebbe a csoportba tartozó kliensek számának és típusának megfigyelése a feladat.
- ◆ Általános kórházak: ahol nem lehet elbocsátani az embereket megfelelő lakhatás (vagy társas, szociális vagy orvosi támogatás) hiányában, például a baleset vagy infarktus folytán agysérülést szenvedett emberek esetében. (*Nem tartoznak ide a hosszú távú bennlakásos ellátást igénylő páciensek, például az idősek és az Alzheimer-kóros vagy más, korosodással járó betegségekben szenvedő emberek.)

4.1.2 Büntetés-végrehajtási intézmények

A hajléktalanok körében végzett felmérésekből egyértelműen kimutatható, hogy sok országban a hajléktalanok jelentős aránya volt már börtönben. A megelőzést célzó törekvések szerint kulcsfontosságú a börtönből való elbocsátási eljárás, a kutatások pedig megerősítették, hogy az ilyen jellegű intézkedések valóban hatékonyak a megelőzés szempontjából (és költséghatékonyak).

4.2 Népszámlálás és más felmérések

Az országos népszámlálások és háztartási felmérések is felhasználhatók információforrásként a hajléktalanság bizonyos típusai esetében. Ezek a források információval szolgálhatnak a népesség azon részéről, akik intézményi elhelyezésben élnek, átmenetileg a családtagjaiknál, barátaiknál vagy hajléktalanszálláson laknak, túlszűfolt körülmények között, illetve lakásnak alkalmatlan vagy nem hagyományos lakóhelyen élnek.

Különbséget kell tenni azon országok között, ahol nyilvántartáson alapuló népszámlálást tartanak, és ahol felmérésen alapuló (tízévenkénti) népszámlálást végeznek. Sok országban (például Dániában, Finnországban, Hollandiában) a hagyományos népszámlálási kérdőíveket alkalmazó felmérések helyett a nyilvántartások szolgálnak a népszámlálás és a háztartási népszámlálások forrásaként. A nyilvántartás-alapú országokban az egyedi országos azonosítószámot használó központi népesség-nyilvántartás és az egyedi azonosítószámot alkalmazó lakóhely-nyilvántartás segítségével létesítenek kapcsolatot a lakóhelyek és a személyek között. Németországban és Svédországban tervezik, hogy átállnak a teljesen nyilvántartás-alapú népszámlálásokra, míg más országok vegyesen alkalmazzák vagy tervezik alkalmazni a hagyományos népszámlálásokat és nyilvántartásokat (például Ausztria, Belgium, Lettország, Szlovénia). Franciaország "görgetett" népszámlálást alkalmaz (INED, 2006). A többi ország megtartotta a hagyományos kérdőív-alapú felméréseket.

Elméletben lehetséges lenne megszámolni a központi népesség-nyilvántartásokban a különböző típusú intézményekben élő embereket és az állandó tartózkodási hellyel nem rendelkezőket. Finnországban a népesség-nyilvántartást teljes mértékben integrálták a postai rendszerbe (és más országos nyilvántartásokba). Ez azt jelenti, hogy a postai cím megváltozása automatikusan bejegyzésre kerül. Továbbá csak a nyilvántartásban szereplő személyek részesülhetnek támogatásban vagy segélyben és közegészségügyi ellátásban. Jelen tanulmány tesztként 2006 novemberében megkérdeztük a finn nyilvántartási hivatalt, és 26 519 állandó tartózkodási hellyel nem rendelkező embert jelentettek. Közöttük szerepelnek azok, akiknek a tartózkodási helye ismeretlen (903. csoport, 8424 fő). Ide tartoznak azok, akik külföldre költöztek vagy eltűntek. Így összesen 16 674 személynek nincs állandó lakhelye (901. csoport). Ez a szám azonban csaknem a kétszerese annak, amit a Housing Fund (Lakhatási Alap) évenkénti kérdőíves felmérése megállapított a hajléktalanok számaként. Miközben a Housing Fund felmérése feltételezhetően alulbecsli a családtagoknál és barátoknál élő személyek számát, további kutatásokra lenne szükség a két szám egyeztetéséhez. Más, nyilvántartás-alapú rendszereket alkalmazó országokban jóval bonyolultabbnak tűnik a nem hagyományos lakóhellyel rendelkezők számának megállapítása. Ez a probléma nyilvánvalóan meghaladja ennek a tanulmánynak a kereteit, de mindenképpen további vizsgálatra érdemes.

A hagyományos kérdőív-alapú felméréseket alkalmazó országok tudnak információt adni az elégtelen és a nem hagyományos lakhatással kapcsolatban. Mindazonáltal ezek az országok is átvehetnének egy olyan számlálási eljárást, amelyben a hajléktalanok is szerepelnek; ilyen például az ausztrál népszámlálási rendszer. Franciaország és Litvánia azon európai országok közé tartoznak, ahol összeíró felmérések révén számolják meg a közterületen éjszakázókat.

Franciaországban évente végeznek népszámlálást (2004. január óta). A népszámlálás ugyanúgy számolja meg a hajléktalanszállókban lakó hajléktalanokat, mint bármely más közösséget. Az éjjeli menedékhelyek külön kategóriát képeznek, ezért a hajléktalan népességnek ezt a részét is meg kellene tudni határozni. A hosszú távú hajléktalanszállásokat azonban egy kalap alá veszik a hosszú távú közösségi elhelyezés egyéb formáival, például az idősek otthonával. Az utcán alvók esetében az önkéntes csoportokkal (például az FNARS) való együttműködés, valamint a helyi önkormányzatok és népszámlálási biztosok szoros bevonása segítségével sikerült csökkenteni a többszöri számlálás és a kihagyás veszélyét. Emellett a 10 000 főnél kisebb településeken a fedél nélküli (közterületen éjszakázó) népesség felmérése ugyanabban az évben történik, amikor a település többi lakosát is megszámlálják (vagyis ötévente egyszer). A 10 000 vagy több lakossal rendelkező települések esetében a városi otthonok kb. 8 százalékát mérik fel évente, míg a fedél nélkülieket 5 évente számolják össze a település teljes területén. A hajléktalanszámlálás alapelve a következő: a hajléktalanok ugyanolyan francia állampolgárok, mint bárki más, és ugyanúgy meg kell őket számlálni (mindenkivel, aki személyesen kikérdezhető, ugyanazt a népszámlálási űrlapot töltetik ki, mint a lakosság többi tagjával).

Litvániában a 2001. évi népszámlálás és lakóhely-összeírás az egyetlen forrás a közterületen élők számát illetően. A következő adatokat gyűjtötték össze az utcán alvókról: nem, nemzetiség, életkor, legmagasabb iskolai végzettség. Semmilyen egyéb információ nem áll rendelkezésre a hajléktalanokról 2001 óta.

5 Harmonizációs problémák

5.1 Alapváltozók

A hajléktalanügyi információs stratégia általában nem csupán a hajléktalanok számát próbálja nyomon követni, hanem további információkat is kell gyűjteni és nyújtani erről a populációról. Annak érdekében, hogy értelmes módon össze lehessen hasonlítani a különböző adathalmazokat, alapvetően fontos, hogy helyi, regionális, országos és nemzetközi szinten is egyetértés legyen a minimálisan szükséges változókról, és azokat egységes módon gyűjtsék. Még ha a felmérés nem is fedi le a hajléktalan népesség egészét, az összehangolt alapváltozók segítségével áttekinthetőbbé válik a hajléktalanság és a hajléktalan népesség változásai. A Hajléktalanság mérése című tanulmány (Edgar et al, 2007) javasolt egy alapvető adatkészletet és néhány változót, amelyeket össze kellene gyűjteni Európa-szerte ugyanazokat a definíciókat alkalmazva, és ezek adnák az európai hajléktalanok profiljának információs alapját.

Az alapvető adatkészletnek az alábbiakkal kapcsolatos információkat kell tartalmaznia:

- ◆ általános demográfiai jellemzők (életkor, nem)
- ◆ nemzetiségi és származási háttér (születési ország)
- ◆ hajléktalan háztartások összetétele
- ◆ lakhatási körülmények (közvetlenül az ellátás igénybevétele előtt és az adatgyűjtés idején)
- ◆ mióta hajléktalan (jelenleg)
- ◆ miért vált hajléktalanná (legutóbb)

Az alapvető változókként ajánlott változók és adatok listája megtekinthető a tanulmány 5. ábráján (30. oldal). Azért ezek lettek kiválasztva alapvető változókként, mert fontos információkat nyújtanak a hajléktalan népességről, és ugyanakkor a legtöbb meglévő nyilvántartási rendszerben rendelkezésre állnak (amelyek rendszerint ennél jóval több adatot tartalmaznak). A változók kiválasztásának egyik legfontosabb feltétele, hogy viszonylag könnyen össze lehessen hangolni a kiválasztott adatok definícióit az európai adatgyűjtéshez. Mindazonáltal nem minden elem szerepel az összes létező rendszerben, és számos esetben felmerül az igény a meghatározások módosítására országos szinten.

Minél szűkebb az alapvető változók listája, annál könnyebben lehet harmonizálni az adatokat. Bár a változók elsősorban a lakhatási ellátások szempontjából kerültek kiválasztásra, a nem bentlakásos hajléktalanellátó intézmények ügyfélnyilvántartásai esetében is jól használhatók alapvető adatkészletként, és útmutatásként szolgálhatnak a felmérések változóinak meghatározásához. Egyes változók esetében több hiányzó adat lehet, mint másoknál, bár az adatok minőségének javítását és biztosítását szolgáló rendszerek lényegesen csökkenthetik a megtagadott válaszok és hiányzó adatok számát.

5. ábra Javasolt alapváltozók

Változó	ALAPVETŐ
Demográfiai jellemzők: életkor és nem	
Életkor	Születési dátum
Nem	Férfi/nő
Nemzetiségi, származási háttér	
Állampolgárság	Állampolgárság szerinti ország
Születési ország	Születési ország
Háztartás, család jellemzői	
Háztartás szerkezete, életkörülmények	Egyedül él, gyermek nélkül Egyedül él, gyermek(ek)kel Párkapcsolatban él, gyermek nélkül Párkapcsolatban él, gyermek(ek)kel Egyéb típus
Lakhatási körülmények	
A szolgáltatás igénybe vételét megelőző éjszakai szállás, és a jelenlegi lakhatási helyzet (a számlálás idején)	Utcán él (közterületen, külterületen) Szükségsszállás (éjjeli menedékhelyek) Hajléktalanszállás (átmeneti szálló, átmeneti lakhatás, átmeneti támogatott lakhatás) Krizisszállón él családon belüli erőszak miatt Intézményben él (egészségügyi, büntetés-végrehajtási intézet) Nem hagyományos lakóhelyen él más szállás híján (mobil otthon, nem hagyományos épület, ideiglenes építmény) Rokonoknál, barátoknál lakik – szívdességi lakáshasználó (nincs más szállása) Hajléktalan, és más típusú szálláshelyen él Nem hajléktalan
Mióta hajléktalan (jelenleg)	2 hónapnál kevesebb idő, 2-6 hónap, 6 hónap - 1 év, 1-3 év, 3-5 év, 5 vagy több év
Hajléktalanság okai	
Miért vált hajléktalanná legutóbb (a hajléktalan személy saját véleménye szerint) (több válasz is lehetséges)	A főbérő kezdeményezésére (kilakoltatás); jelzálog, árverés Bérelti viszony megszűnése; lakhatásra alkalmatlan szállás; szállás hiánya Párkapcsolat felbomlása; családi konfliktus; haláleset Munkahely elvesztése, munkanélküliség Erőszak Személyes ok (támogatási szükséglet, függőség, egészségügyi ok) Anyagi ok (adósság, díjhátralék) Intézményből, hadseregből való kikerülés Bevándorlás Természeti katasztrófa: tűz, árvíz stb. Egyéb ok

Forrás: Edgar et al, 2007

A tanulmány egy másodlagos, nem alapvető változókészletre is javaslatot tesz. Ha egész Európában azonos definíció alapján gyűjtenék ezeket az információkat (például a támogatási igényeket), az növelhetné a meglévő adathalmazok értékét, és lehetőséget adna mélyebb összehasonlító elemzésekre. Egyes változók esetében azonban időbe telik a meghatározások összehangolása és az európai konszenzus elérése. Ezenkívül bizonyos információk ritkábban szerepelnek a meglévő ügyfélnyilvántartó rendszerekben, vagy vitathatóbb, hogy valóban szükségesek-e. Ezért célszerű, ha a nemzeti hatóságok maguk dönthetnek a nem alapvető adatok gyűjtéséről.

A javasolt nem alapvető változók az alábbi információkat tartalmazzák:

- ◆ fő tevékenység
- ◆ jövedelemforrás
- ◆ legmagasabb iskolai végzettség
- ◆ támogatási szükséglet fő területei

Az utóbbi bővebb információt szolgáltatna a hajléktalanná válás okait (mint alapvető információ) előidéző tényezőkről is.

A 6. ábrán azok a változók láthatók, amelyeket Edgar és szerzőtársai javasoltak (2007) összehangolt nem alapvető változóként az adatrögzítő-rendszerek és az országos szintű felmérések számára.

6. ábra Javasolt nem alapvető változók

Változó	NEM ALAPVETŐ
Gazdasági jellemzők	
Fő tevékenység	Fizetett alkalmazott (nem támogatott munkavégzés) Támogatott foglalkoztatás, védett munkahely Önkéntes munka Iskolába jár vagy képzésen vesz részt Munkanélküli (de munkaképes) Nyugdíjas Hosszan tartó betegség, munkaképtelenség
Jövedelem forrása, típusa (több válasz lehetséges)	Fizetett foglalkoztatásból származó jövedelem Időskori vagy rokkantsági nyugdíj Minimális megélhetési jövedelem Egyéb jóléti juttatás Ösztöndíj Koldulásból, szexmunkából származó jövedelem Egyéb jövedelem Semmilyen jövedelemmel nem rendelkezik Fő jövedelemforrás megjelölése
Oktatási jellemzők	
Legmagasabb iskolai végzettség	Legmagasabb iskolai végzettség (ISCED-kód)
Támogatási szükséglet, problémák	
Fizikai egészségi állapot	Munkaképtelen (igen/nem) Egyéb egészségügyi problémája van (igen/nem)
Mentális egészségi állapot	Mentális problémák (nincs, nem bizonyított, diagnosztizált)
Függőség	Alkohol (nincs, nem bizonyított, diagnosztizált) Kábítószer (nincs, nem bizonyított, diagnosztizált) Egyéb szer, játékfüggőség stb. (nincs, nem bizonyított, diagnosztizált)
Anyagi helyzet	Adósság, díjhátralék (igen/nem)
Foglalkozás	Foglalkozás/képzés hiánya (igen/nem)
Biztonság / erőszak	Családon belüli erőszak (igen/nem)

Forrás: Edgar et al, 2007

A fenti listák egyike sem tartalmaz az eredményekre és a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó információkat, pedig az ilyen jellegű információk nagyon értékesek, és egyre inkább szükségessé válik a hajléktalanság enyhítését célzó intézmények hatékonyságának értékelése. Pillanatnyilag azonban meglehetősen nehézkes kialakítani egy összehangolt eljárást az ilyen jellegű információk gyűjtésére a támogatási rendszerek és az ügyfél-nyilvántartási megoldások sokfélesége miatt. Általánosan

javasolható, hogy azok a rendszerek, amelyek rögzítenek adatokat a szolgáltatásba való belépéskor és kilépéskor, tegyék lehetővé a szolgáltatás előtti és utáni helyzet összehasonlítását bizonyos változók esetében. Amíg ez nem valósul meg, szükséges és megoldható lehet az alapváltozók listájának bővítése néhány, eredményekre vonatkozó változóval. Az eredménykezelés ezen aspektusa külön kutatást érdemel.

5.2 Összehangolt meghatározások

Az MPHASIS projekt keretében tovább kellene vizsgálni a javasolt változók használatának megvalósíthatóságát, és szükség esetén javaslatokat kellene kidolgozni arra vonatkozóan, hogyan lehet összehangolni egyes változók különböző meghatározásait. A nemzeti megbeszélések koordinátorainak az adott országban élő hajléktalanokkal kapcsolatos javasolt változók összegyűjtése után ki kell tölteni egy kérdőívet arról, hogyan lehet leküzdeni a javasolt változók használatának akadályait.

Bizonyos esetekben a helyi szintű információk sokkal részletesebbek lehetnek, mindazonáltal ki lehet nyerni az alapváltozók adatait a meglévő adatok közül. Ha az alapváltozók adatait még nem gyűjtötték össze (vagy eltérőek a definíciók), talán megoldható és nem igényel különösebb erőfeszítést az adatgyűjtő rendszerek megfelelő kiigazítása, de természetesen figyelembe kell venni a megvalósítás lehetséges problémáit és akadályait.

Az eredményjelzők használatát szintén országos szinten kell megvitatni. Történtek-e erőfeszítések arra vonatkozóan, hogy kiértékeljék a hajléktalanellátó intézmények hatását a szolgáltatást igénybe vevőkre, és miként lehet felhasználni erre a célra az ügyfélnyilvántartás adatait? Van-e bevált gyakorlat az eredmények mérésére, amelynek alapján összehangolt változókat lehetne javasolni?

6 Megvalósítási problémák

Ez a fejezet sorra veszi azokat a megvalósítási problémákat, amelyeket fontolóra kell venni, ha a nemzeti hatóságok fejleszteni kívánják a hajléktalanügyi információs bázist. Egyes országokban például meg kell teremteni az általános adatgyűjtés feltételeit, máshol fejleszteni kell az információelemzés közigazgatási földrajzát, megint másutt pedig ki kell terjeszteni az adatokat az eddig be nem vont szolgáltatókra.

6.1 Hajléktalanügyi monitoring információs stratégia kidolgozása

A 2. fejezetben körbejártuk az adatgyűjtés irányításával kapcsolatos kérdéseket. Ezek a problémák az alábbiak szerint összegezhetők:

1. Fejlesztés/tervezés

A különböző kormányhivatalok bevonásával kell eldönteni, hogy ki feleljen a hajléktalanokkal kapcsolatos adatok gyűjtéséért, valamint a társadalmi kirekesztés és a lakhatás különféle aspektusaira vonatkozó adatgyűjtésért. Az összes kapcsolódó minisztériumot be kell vonni ebbe a folyamatba.

2. Megvalósítás

A hajléktalanság és a lakhatásból való kirekesztettség elfogadott meghatározásától függően különböző modellek alkalmazhatók a hajléktalanügyi információs stratégia megvalósítására. Ennek részeként információkat kell gyűjteni a hajléktalanellátóktól, amit a jelentésben (Edgar et al, 2007) bemutatott módszerekkel lehet a legeredményesebben elérni.

3. Finanszírozás

Megfelelő finanszírozásra van szükség; a megvalósításhoz reális költségvetést és megvalósítási tervet kell készíteni.

A jelentés számos problémát megvitat azzal kapcsolatban, hogyan lehet fejleszteni a hajléktalanügyi adatgyűjtést a hajléktalanügyi információk megfigyelésére kidolgozott stratégiai megoldás részeként. Az alábbiakban összefoglaljuk ezeket a problémákat és a megvalósítás fontosabb szakaszait.

7. ábra

Szakasz	Tevékenység	Leírás
1	Konzultáció	Minden érintett bevonása az állami és a civil szférában.
2	Meghatározások	A hajléktalanság definíciójának elfogadása. A változók összehangolt gyakorlati definícióinak kidolgozása.
3	Szükséges információk	A hajléktalanügyi stratégia alapján azonosítani kell, milyen információkra van szükség, és milyen prioritások szerint kell fejleszteni az adatgyűjtést.
4	Információforrások vizsgálata	Azonosítani kell a rendelkezésre álló információkat, és meg kell vizsgálni, hogyan használhatók fel a szakmapolitikai irányok kidolgozásához és értékeléséhez.
5	Adatvédelem	Megfelelő protokollok bevezetésével kell biztosítani az adatok védelmét és anonimitását.
6	Megvalósítási menetrend	A megvalósítás megtervezése (különösen szakaszos bevezetés szükségessége esetén) az érintettek igényeinek megfelelően.
7	Hajléktalanellátó intézmények adatbázisai	Ellátási adatbázis létrehozása és karbantartása.
8	Ügyféladatokat	A hajléktalanellátó intézmények ügyfél-nyilvántartási adatainak összegyűjtésére és összesítésére irányuló stratégia megvalósítása.
9	Közigazgatási adatok	Közigazgatási adatok, nyilvántartások és felmérések felhasználásának biztosítása szakpolitikai elemzés céljából.
10	Információk egyesítése	Közös eljárások bevezetése a többszöri számlálás elkerülése és a gyakorlati meghatározások összehangolása érdekében. Az egyedi azonosítók rendszerének és az adatok anonimitását biztosító eljárások egységesítése. Megfelelő területi felosztás kidolgozása az elemzésekhez.

6.2 Az adatgyűjtés felügyelete

Meg lehet fogalmazni a hajléktalanügyi adatgyűjtés kezelésének fő irányelveit, amelyek végigkísérik a hajléktalanügyi információs stratégia fejlesztési folyamatát.

1. Az adatgyűjtőrendszerek sikeres megvalósításához és fenntartásához konzultációs és ellenőrzési módszereket kell alkalmazni, bevonva minden érintettet. Minden országban azonosítani kell a kulcsfontosságú szereplőket; ezek között egyaránt lehetnek hajléktalanellátó intézmények, fontosabb kormányzati minisztériumok, valamint regionális és önkormányzatok képviselői.
2. Az adatszolgáltatók ügyfél-nyilvántartási adatainak összegyűjtése országos szinten és a vonatkozó területek rendszeres jelentéseinek elkészítése megfelelő szakértelmet és csoportmunkát kíván. Érintett szakterületek: projektvezetés, felhasználók betanítása és támogatása, adatbázis-kezelés, adatok minőségbiztosítása, programozás, adatelemzés. A különböző országok nyilvánvalóan eltérő megoldásokat alkalmaznak, de minden esetben egy kijelölt csapatra kell bízni a projektet, akár házon belül, akár kiszervezés útján bonyolítják le. A

kijelölt csapat nem pusztán az adatok feldolgozásáért vagy elemzéséért felel, hanem a teljes folyamatért.

3. Minden ország saját adatvédelmi előírásokkal rendelkezik. Az adatbázis-kezelő rendszerekre szintén léteznek európai és nemzetközi szabványok, például a külső adatok kezelésére és a strukturált lekérdező nyelv (SQL)² használatára vonatkozóan. Ezeket a szabványokat alkalmazni kell a hajléktalanellátó intézményektől gyűjtött információkra, és az adatgyűjtés előtt meg kell vizsgálni, hogy megfelelnek-e az adott ország előírásainak.
4. A kidolgozott ENSZ- és EUROSTAT-protokollok segítségével összehangolhatók a társadalmi felmérések által használt fogalmak, definíciók és kategóriák. A statisztikai integrációra vonatkozó ENSZ-protokolltervezet (a National Statistics Code of Practice részeként) szabványokat ajánl a különböző (földrajzi, társadalmi, gazdasági) minősítések, statisztikai egységek (család, háztartás, lakóhely) és meghatározások (fogalmak, változók) összehangolásához. Az adatgyűjtési eljárások és protokollok fejlesztése során következetesen alkalmazni kell ezeket az összehangolt fogalmakat és változódefiníciókat, és ezzel kapcsolatban célszerű egyeztetni a nemzeti statisztikai hivatallal. Az Eurostat is kidolgozta az összehangolt fő társadalmi jellemzőket, amelyeket lehetőség szerint szintén alkalmazni kell az adatgyűjtési eljárásokban.
5. Az adatgyűjtés nyilvánvalóan akkor a leghatékonyabb, ha az adatokat rögzítő személy tudja, hogy az adatgyűjtés milyen előnyökkel jár a saját, illetve a kliensek és a szervezet szempontjából. Ebből kifolyólag az esetkezeléssel kapcsolatos és/vagy szervezeti monitoring rendszerekből származó adatok valószínűleg jobb minőségűek. A szoftverrendszereknek jelentéskészítő funkciókkal is kell rendelkezniük, amelyek megkönnyítik a szervezet irányítását és az adatgyűjtést.
6. Az adatbázis-kezelő rendszerek fejlesztéséhez szükség van egy egyértelmű adatvédelmi irányelvre, amely könnyen érthető, elmagyarázható és alkalmazható. Ezt az irányelvet rendszeresen ellenőrizni kell.

6.3 Korlátok

A hajléktalanok összeszámlálásának problémája gyakran technikai problémaként jelentkezik. A kutatás azonban azt mutatja, hogy a technikai problémák többsége megoldható, és a probléma oka sokkal inkább a politikai akarat hiánya, a nem megfelelő finanszírozás, a tisztázatlan felelősségvállalás és a rossz felügyeleti struktúra.

A jelentés számos technikai problémát megvizsgált, és bemutatta, hogyan oldják meg ezeket a meglévő rendszerekben. Az ügyfél-nyilvántartási adatok gyűjtése szempontjából talán az határozza meg leginkább egy rendszer sikerességét, hogy milyen módszerrel biztosítja az adatok minőségét. Számos adatminőség-biztosítási megoldás és bevált gyakorlat ismert. A szoftver is döntő fontosságú az adatminőség szempontjából. Alapvető követelmény, hogy az adatbeviteli menük használata könnyed legyen, ám emellett megfelelő adatérvényesítő eljárásokat és hibaellenőrzést is kell tartalmaznia. Az adatok beviteléért, tisztításáért és elemzéséért felelős szervezetnek a teljes munkatársi körre kiterjedő adatminőség-biztosítási eljárást és struktúrát kell kidolgoznia. Ebbe beletartoznak a szokásos monitoring eljárások és a jelentéskészítés is. Végezetül alapvetően fontos a hajléktalanellátó

² ISO/IEC 9075-9:2003: Információtechnológia – Adatbázisnyelvek – SQL – Külső adatok kezelése (SQL/MED)

szervezetek munkatársainak betanítása, ami történhet hagyományos tanfolyam útján vagy elektronikus oktatási módszerek segítségével.

Néhány országban a különböző vagy inkompatibilis operációs rendszerek használata miatt adódtak technikai problémák, de viszonylag kevés ilyen eset volt, és sikerült megoldani őket. Az online rendszerek terjedésével tovább fog csökkenni ennek a problémának a jelentősége. Ahol az alulfinanszírozás okoz gondot, ott a finanszírozási szervezeteknek elérhetővé kell tenniük a szükséges erőforrásokat. A nemzeti kormányoknak és uniós hivataloknak támogatást kell nyújtaniuk azokon a területeken, ahol a strukturális és technikai problémák továbbra is fennállnak.

Problémát jelenthet a duplikáció (a többszöri számlálás), különösen abban az esetben, ha nem használnak egyedi ügyfélazonosítókat. A jelentés kitért arra, hogyan lehet kezelni ezt a problémát a felmérésekben. A hajléktalanság előfordulásának és a fluktuáció mérése esetén szinte lehetetlen kizárni ugyanazon személy többszöri beszámítását egyedi ügyfélazonosítók használata nélkül. Az ilyen azonosítók használata ajánlott, és a jelentés több technikát is bemutat az azonosítók anonim jellegének és védelmének biztosítására, hogy az adatok kinyerése megfeleljen az adatvédelmi törvényeknek és az ellátást igénybe vevők azon jogos igényének, hogy személyi adataikkal ne lehessen visszaélni.

Ha az intézmények nem kizárólag hajléktalanokat fogadnak (hanem szélesebb ügyfélkört), akkor külön kell választani a hajléktalan emberek és a többi ügyfél adatait. Ehhez egyértelmű információkra van szükség, hogy meg lehessen különböztetni a hajléktalan és a nem hajléktalan klienseket.

Végezetül bemutattunk számos kezelési problémát az ügyfélnyilvántartó rendszerek fejlesztésével, megvalósításával és az adatok kinyerésével kapcsolatban. Noha a különböző ügyfél-nyilvántartási szoftverrendszerek esetében elfogadható a különböző változók használata, fontos az alapváltozók következetes definíciója. Ha a hajléktalanellátó szervezetek eltérő ügyfélnyilvántartó rendszereket használnak, időt és erőforrásokat igényel a változók összehangolása és a rendszerek közti együttműködés kialakítása legalább olyan mértékig, ami lehetővé teszi az alapvető adatváltozók kinyerését. Német és holland példákkal mutattuk be, hogyan lehet ezt elérni.

Külön megfontolást igényel, hogy milyen mélységű adatokat lehet rögzíteni a lakhatási szolgáltatások, például a szükségesszállások vagy az alacsonyküszöbű szállók esetében. Ezek az intézmények általában közvetlenül (és nem beutalás útján) elérhetők, és magas kliensforgalom jellemzi őket. Gyakran egy bonyolultabb problémával küzdő klienscsoport ellátására szakosodnak (például alkoholistákkal, kábítószerfüggőkkel vagy illegális bevándorlókkal foglalkoznak, ahol nyelvi problémákkal kell számolni). Sokszor nincs elég idő és személyzet arra, hogy adatokat gyűjtsenek a csupán egy-két éjszakára maradó emberektől. Némelyik szervezet alapelv szerint anonim módon nyújt szolgáltatást azok számára, akik nem rendelkeznek hivatalos papírokkal, vagy visszaríadnak a más intézményeknél alkalmazott adminisztrációs eljárástól. Az ilyen ellátások esetében csökkenteni lehet az adatokkal kapcsolatos követelményeket annak érdekében, hogy legalább minimális információt lehessen kapni a forgalom és a kihasználtság arányáról. A használatban lévő rendszerek példái a gyakorlatban igazolják, hogy valóban lehetséges megbízható adatokat szerezni az alacsonyküszöbű ellátásoktól és az utcai gondozó szolgálatoktól egyaránt.

Egy másik kezelési probléma az állandó munkatársi kör és a betanítás hiánya, amivel szintén foglalkozni kell az adatok megbízhatósága érdekében. Mint láttuk, a jó ügyfélnyilvántartó rendszerek nem igényelnek különleges szakismereteket, de szükség van az őket kezelő munkatársak megfelelő betanítására és online támogatására. Az ellátást finanszírozó szervezetnek számításba kell vennie és fedeznie kell az ilyen jellegű támogatás költségeit.

7. Irodalomjegyzék

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

Edgar W, Harrison M, Watson P és Busch-Geertsema, V (2007) Measurement of Homelessness at European Union Level, Brüsszel (Európai Bizottság), letölthető innen:
http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf

Az ENSZ Európai Gazdasági Bizottsága és az Európai Bizottság Statisztikai Hivatala (2006):
Conference of European Statisticians Recommendations for the 2010 Censuses of Population and Housing, Genf