



MPHASIS

(Mutual Progress on Homelessness through Advancing and Strengthening Information Systems)

Bendras progresas sprendžiant benamystės problemą per informacinės sistemos vystymą ir stiprinimą

Finansuojamas Europos Komisijos
Užimtumo, socialinių reikalų ir Lygių Galimybių Generalinio Direktorato

**Kaip tobulinti informacinę bazę
apie benamystę regioniniu, nacionaliniu ir Europos
lygiu**

Nacionalinių seminarų vedimo grindžiamasis dokumentas

2008 Gegužė



MPHISIS projekto tyrimas ir eiga finansuojami Europos Komisijos – užimtumo, socialinių reikalų ir Lygių galimybių Gen. Direktorato prie Užimtumo ir socialinio solidarumo programos žinomos kaip PROGRESS (VS/2007/0617 SI2.483181).

Pagrindinis koordinatorius:

Miesto ir regiono planavimas

Dandi universitetas

Netergeit

Dandi, DD1 4HN

Škotija, Jungtinė Karalystė

Kontaktai:

Bigll Edgar: w.m.edgar@dundee.ac.uk

Barbara Illsley: b.m.illsley@dundee.ac.uk

Volker Busch-Geertsema: vbq@giss-ev.de

Matt Harrison: matt.harrison@ris.org.uk

Peter Watson: peter.watson@ris.org.uk

Šio pranešimo turinys nebūtinai atspindi Europos Komisijos, Užimtumo, Socialinių reikalų ir Lygių Galimybių pagrindinio direktorato nuomonės ar pozicijos.



European Commission

Turinys

Turinys.....	3
Dokumento tikslas.....	4
1 Benamystė ir būsto atskirtis.....	5
1.1 Europos ir nacionalinis kontekstas	5
1.2 Benamystės apibrėžimas	6
2 Benamystės monitoringo informacijos strategijos	10
2.1 Valdymo klausimai	10
2.2 Įrodymais Grįstos Politikos – Benamystės monitoringo informacijos sistemos vystymas	11
3 Paslaugos teikėjo duomenys	13
3.1 Paslaugos teikėjo duomenų bazės.....	13
3.1.1 Egzistuojančios paslaugų teikėjų duomenų bazės.....	13
3.1.2 Paslaugos teikėjo duomenų bazės kūrimo gairės	14
3.1.3 Išvados	18
3.2 Klientų registras ir fiksuojamų duomenų sistemos	18
3.2.1 Įvadas	18
3.2.2 Paslaugų teikėjai ir duomenų rinkimas.....	19
3.2.3 Klientų registravimo sistemos	19
3.2.4 Peržiūrėtų sistemų santrauka	19
3.2.5 Įgyvendinimas	23
4 Gyventojų registro, surašymo, apklausų ir kitų paslaugų duomenys	27
4.1 Benamių populiacija	27
4.1.1 Sveikatos institucijos.....	27
4.1.2 Kalėjimų institucijos.....	28
4.2 Gyventojų surašymas ir kitos apklausos	28
5 Suderinimo klausimai	30
5.1 Ašiniai kintamieji	30
5.2 Pavadinimų suderinimas	33
6 Įgyvendinimo klausimai	33
6.1 Benamių informacijos monitoringo strategijos vystymas	34
6.2 Duomenų rinkimo valdymas	36
6.3 Kliūtys	37
7 Nuorodos	39

Dokumento tikslas

Šis dokumentas suteikia tyrimo, finansuojamo Europos Komisijos [vertinant Benamystę, idėjų sintezę (Edgar et al, 2007)]. Dokumento tikslas - suteikti pagrindą diskusijoms, kurias, mes tikimės, projekto partneriai surengs prieš ir po MPHASIS seminario, rengiamo projekto eigos laikotarpyje projekto vykdymo metu kiekvienoje iš 20-ties šalių partnerių.

Benamystės įvertinimo ataskaitoje yra rekomenduojama tobulinti nacionalinių institucijų galias rinkti tokią informaciją apie benamystę, kuri padėtų imtis reikiamų veiksmų nacionaliniu ir Europos Sąjungos lygmenimis.

Nacionalinio lygmens rekomendacijos

1. Paruošti Nacionalinės benamystės monitoringo informacinę strategiją, kuri suformuota konsultuojantis su visomis susijusiomis Ministerijomis ir partneriais.
2. Paskirti (ar įkurti) koordinavimo mechanizmą ar agentūrą informacijos apie benamystę rinkimui.
3. Priimti suderintą gyvenimo situacijų ir benamystės apibrėžimą kaip pagrindą duomenų rinkimui.
4. Priimti standartinių pamatinių kintamųjų ir jų apibūdinimų rinkinį kaip pagrindą duomenų rinkimui.
5. Priimti nacionalinį benamystei skirtų paslaugų apibrėžimą.
6. Priimti ir laikytis paslaugų katalogo.
7. Užtikrinti, kad paslaugų finansavimas reikalautų iš benamystės paslaugų teikėjų suteikti pagrindinius (išlaikant anonimiškumą) duomenis apie klientus ir jei reikia suteikti finansavimą duomenų siuntimo procesui palengvinti.
8. Sukurti duomenų rinkimo iš paslaugų teikėjų klientų registravimo sistemų strategiją.
9. Užtikrinti duomenų rinkimo pridėtinę vertę paslaugoms ir benamiams.

Europos Sąjungos lygmens rekomendacijos

10. Reikalauti iš Šalių Narių, remiantis ES supaprastintos socialinės apsaugos ir integracijos strategija, sukurti nacionalines strategijas kovai su benamyste.
11. Reikalauti, kad Šalys Narės nustatytų pažangą pasiektą vystant nacionalines strategijas ir ar į nacionalinių strategijų grupę įtraukiama benamystės monitoringo informacinė strategija.
12. Stebėti kaip Šalyse Narėse progresuoja tęstinio klientų registravimo sistemų kūrimas.
13. Skatinti nacionalinius statistikos departamentus pritaikyti suderintą benamystės apibrėžimą duomenų rinkimo tikslams numatant jog alternatyvūs apibrėžimai gali būti naudojami politikos tikslams.
14. Skatinti nacionalinius statistikos departamentus koordinuoti duomenų susijusių su benamystę rinkimą.
15. Sumažinti kliūčių informacijos apie benamius monitoringui pasiekti. (pvz., per finansavimo išteklių panaudojimą iš FP7, struktūrinių fondų ir Europos tyrimų programų).

1 Benamystė ir būsto atskirtis

Bet kokie svarstymai dėl reikalingų veiksmų vystant duomenų bazę apie benamystę turi prasidėti suprantant Europos ir nacionalinį politikos kontekstą, kuriame vyksta šios diskusijos. Diskusijų

dalyviai turi turėti bendrą supratimą apie benamystės prigimtį ir priežastis ir, ypatingai, suprasti šio fenomeno apibrėžimo aiškumą. Šis skyrius skirtas šiam kontekstui išplėsti.

1.1 Europos ir nacionalinis kontekstas

Duomenų rinkimo apie benamystę tikslas yra suteikti informaciją reikalingą pagerinti paslaugų teikimui siekiant mažinti benamystę ir vykdyti benamystės prevenciją. Informacija surinkta apie benamius žmones turi būti tinkama informuojant nacionalines ir vietines institucijas, kurias remdamosis ES socialinės integracijos strategija turi vystyti tokias strategijas:

- vykdyti benamystės prevenciją;
- spręsti benamystės atsiradimo priežastis;
- sumažinti benamystės lygį;
- sumažinti neigiamą įtaką benamiams žmonėms ir jų šeimoms;
- užtikrinti, kad buvę benamiai žmonės galėtų išlaikyti pastovų nepriklausomą būstą.

Informacija, kuri realiai atspindėtų benamystės ir būsto atskyrimo procesus, reikalinga tam, kad įgyvendinti šiuos politikos tikslus: vykdyti benamystės prevenciją ir sumažinti jos poveikį pažeidžiamiesiems namų ūkiams.

Tad paslėpta benamystė turėtų būti matoma politikos kūrėjams ir paslaugų teikėjams. Tai reiškia sugebėjimą suprasti ir įvertinti benamystę, kuri apima žmones, gyvenančius nesaugiame būste, kurie yra priversti be perstojo keltis iš vienos netinkamos gyvenamos vietos į kitą ir žmones, kurie priversti gyventi tokiose būstuose, kurie yra netinkami gyventi pagal bendrai priimtas normas.

Jeigu politika siekia užtikrinti, jog niekas negyventų lauke, tuomet reikalinga informacija, žmonių, gyvenančių gatvėse, paslaugų benamiams gavėjų ir galimų apgyvendinimo vietų skaičiaus monitoringui.

Ten, kur politika siekia užtikrinti žmonių, tampančių benamiais, skaičiaus mažėjimą, reikalinga informacija tiksliai benamių gyvenamųjų vietų, žmonių, gyvenančių laikinuose ar nesauguose/netinkamuose būstuose, ir žmonių, kuriems gresia benamystė arba kurie yra potencialūs benamiai skaičiaus monitoringui.

Jeigu politikos tikslas yra užkirsti kelią benamystei, tuomet svarbu surinkti informaciją apie žmonių skaičių, kuriems gresia išskeldinimas, ir žmonių skaičių išsiesiančių iš įstaigos ir neturinčių namų. Benamystės prevencija taip pat turi rūpintis buvusių benamių aprūpinimu pastovia gyvenamąja vieta, kurią jie gebėtų išlaikyti. Tam reikalinga informacija apie benamių žmonių, kuriems tenka apgyvendinimo parama, skaičių.

Atsakomybė už benamystės politikas, programas ir strategijas skirtingose šalyse narėse tenka skirtingoms institucijoms. Santykis tarp benamystės politikos ir būsto politikos bei santykis tarp socialinės gerovės ir paramos politikos taip pat skiriasi visoje Europoje. Tad nacionalinės, regioninės ir vietinės valdžios institucijos turi savo vaidmenis renkant duomenis ir juos naudojant politikos stebėjimui bei jos įgyvendinimo gairių parengimui. Kai kuriose šalyse politika yra nustatoma nacionaliniu lygmeniu, o jos įgyvendinimas vyksta vietiniame lygmenyje.

2006 m. kovo mėnesį Ministrų Taryba priėmė naują pagrindą socialinės apsaugos ir socialinės įtraukties (inclusion) procesams. Šiame peržiūrėtame pagrinde buvo priimti trys nauji ES būdingi socialinės įtraukties bendri tikslai tarp jų ir šis:

„Visų resursų, teisių ir paslaugų, reikalingų dalyvauti visuomenėje, prieinamumo užtikrinimas, siekiant įveikti atskirtį, vykdyti jos prevenciją ir kovoti su visomis diskriminacijos formomis sąlygojančiomis socialinę atskirtį.“

ES šalys savo nacionaliniuose socialinės įtraukties planuose ypač pabrėžė septynias prioritetines socialinės įtraukties politikos lauko sritis (Joint Report, 2006). 5-oji sritis:

“Tinkamo apgyvendinimo užtikrinimas: kai kurios Šalys Narės skiria daugiau dėmesio gyvenamo būsto standartų didinimui; kitos poreikiui spręsti socialinio būsto suteikimo pažeidžiamoms grupėms trūkumo problemai. Tik kelios Šalys Narės vysto labiau integruotus benamystės problemas sprendimo būdus.“

1.2 Benamystės apibrėžimas

Sunkumai kylantys bandant apibrėžti benamystę stipriai įtakoja vyriausybių gebėjimą tinkamai į ją reaguoti. Nors benamystės supratimas įvairiose Europos šalyse yra skirtingas ir su laiku nuolat keičiasi vis tik yra įmanoma išskirti pastovias skirtingai gyvenančių žmonių situacijas. Europos Statistų konferencijoje (UNECE/EUROSTAT, 2006) kaip skirtingos įvardijamos šios žmonių gyvenimo situacijos: tradicinis būstas, bendrabučio tipo būstas ir kt. būsto vienetai ar nestandartiniai būstai (psl. 23). Šis supratimas čia taikomas tam, kad pateikti santrauką gyvenimo situacijų, dalis kurių gali būti interpretuojamos kaip benamystės situacijos, rizikos tapti benamiais situacijos arba kaip būsto atskirtis. (1 Lentelė, psl. 8).

Taigi, nors galime apibrėžti ir sutarti dėl gyvenimo sąlygų tipologijos ir ją sumaniai nuosekliai pritaikyti tarp šalių, visgi susiduriame su sunkumais, kai bandome nusakyti kas yra benamystė. Kažkuria dalimi taip yra dėl to, jog benamystės fenomenas gali būti vertinamas iš skirtingų politikų perspektyvų. Tai liečia žmones kurie yra pažeidžiami gyvenamojo būsto rinkoje (ir kuriems tinkamas bei įperkamas būstas yra neprieinamas). Be to tai taip pat liečia žmones, kurie priversti gyventi valstybinėse institucijose dėl vyriausybės politikos (pvz., dėl per mažo investavimo į bendruomenių psichinės sveikatos paslaugas). O taip pat gali būti susiję ir su žmonėmis, kuriems reikalinga socialinių paslaugų parama. Tad, benamystė gali būti suprasta kaip būsto arba kaip socialinės gerovės problema, o taip pat siejasi su sveikatos ir teismine politikomis.

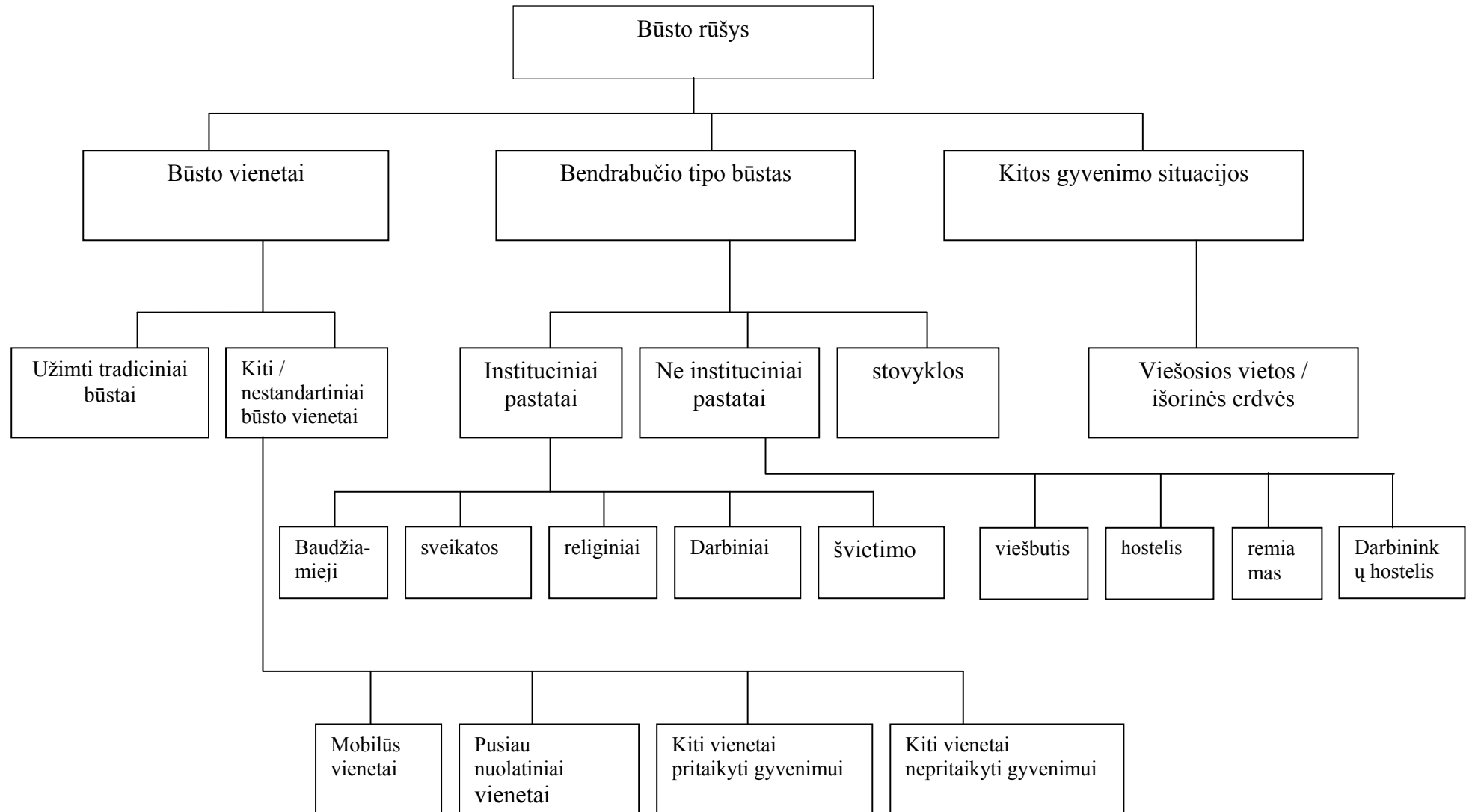
Dar vienas sunkumas yra benamių skaičiavimas. Laikui bėgant žmonės reaguodami į besikeičiančias asmenines aplinkybes ir į valdžios veiksmus keičia savo gyvenimo situacijas. Tad, jei norima stebėti koks yra politikos poveikis kartais yra būtina žinoti kiek žmonių įveikė benamystę dėl tam tikros politikos iniciatyvos įgyvendinimo (pvz., investavimo į remiamą apgyvendinimą).

Tad, yra įmanoma sukurti tokį benamystės apibrėžimą kuris būtų pakankamai platus ir atspindėtų benamystės procesą žmonėms keičiant gyvenimo situacijas. ETHOS tipologija, kurią sukūrė FEANTSA, yra būtent tokios benamystės ir būsto atskirties tipologijos pavyzdys. Lygiai taip pat yra įmanoma susiaurinti benamystės apibrėžimą kuris suteiktų galimybę pradėti reguliarių bei pastovių duomenų rinkimą. Tai ypatingai svarbu, jei siekiama pateikti palyginamąjį benamystės masto įvertinimą. Benamystės masto įvertinimo tyrimu (Edgar et al, 2007) buvo atrastas siauras apibrėžimas kuris labiau tinkamas duomenų rinkimo tikslams. (2 Lentelė, psl.9).

Pirminis žingsnis, reikalingas duomenų rinkimo apie benamystę procesams gerinti, yra šio apibrėžimo apsvaistymas ir pritaikymas nacionaliniame (ar regioniniame) kontekste. Svarbu, jog

platūs apibrėžimo konceptai būtų suprasti, kad būtų atsižvelgta į apibrėžimo konstrukcijos konceptinį pagrindą, atspindintį benamystės ir būsto atskirties procesą. Taip pat yra svarbu užtikrinti, kad naudojama nomenklatūra ir terminologija atitiktų nacionalinės politikos sritį. Galiausiai svarbu, jog apibrėžimą priimtų ir pritaikytų visi susiję partneriai tokie kaip pagrindinės Vyriausybės ministerijos (nacionaliniu ar regioniniu lygmeniu). Geroji praktika rodo, jog ministerijos atsakingos už būsto, socialines, sveikatos, užimtumo paslaugas, baudžiamąją sistemą ir migracijos departamentą – visos gali turėti tam tikrą vaidmenį pritaikant apibrėžimą. Pagrindiniai paslaugų teikėjai, ypač tie kurie finansuojami už viešųjų paslaugų teikimą ar reguliavimą taip pat turi pritaikyti apibrėžimą.

1 lentelė Gyvenimo situacijų apibrėžimo santrauka



2 lentelė Suderintas benamystės apibrėžimas

Operacionali kategorija		Gyvenimo situacija		Apibrėžimas
1	Žmonės gyvenantys lauke	1	Vieša erdvė / išorinė aplinka	Gyvenantys gatvėse ar viešose erdvėse be pastogės kurią galima būtų apibudinti kaip gyvenama.
2	Žmonės patekę į kritinę situaciją ir apsistoję prieglobstyje	2	Vienos nakties prieglobstis	Žmonės neturintys įprastos gyvenamos vietos, kurie dažnai keičia prieglobsčius.
3	Žmonės gyvenantys benamiams skirtose gyvenamose vietose.	3 4 5 6	Benamių hosteliai Laikinas apgyvendinimas Pereinamojo laikotarpio gyvenamasis būstas Moterų prieglobstis ar prieglauda	Laikino gyvenimo laikotarpis yra iki 1 metų. ¹
4	Žmonės gyvenantys institucijose	7 8	Sveikatos apsaugos institucijos Baudžiamosios įstaigos	Dėl gyvenamosios vietos neturėjimo apsistoja ilgiau negu reikia Neturi kur gyventi prieš paleidimą
5	Žmonės gyvenantys neįprastose vietose dėl būsto stokos.	9 10 11	Mobilieji namai Ne standartiniai būstai Laikinos struktūros	Gyvenamoji vieta naudojama dėl būsto stokos ir nėra individo įprasta gyvenamoji vieta.
6	Benamiai žmonės laikinai gyvenantys su šeima ir draugais tradiciniuose būstuose (dėl būsto stokos)		tradicinis būstas, bet nėra žmogaus įprasta gyvenamoji vieta.	Gyvenamoji vieta naudojama dėl būsto stokos ir nėra individo įprasta gyvenamoji vieta.

Šaltinis: Edgar et al, 2007

¹ Vienerių metų laikotarpis yra pasirinktas norint išlaikyti nuoseklumą atitinkantį UNECE/EUROSTAT surašytas rekomendacijas.

2 Benamystės monitoringo informacijos strategijos

Informacija yra benamystės politikos vystymo, įgyvendinimo ir monitoringo pagrindas. Patikima informacija apie benamystę yra reikalinga visuose sprendimų priėmimo lygmenyse – kuriant strateginius veiksmus, valdant organizacijas ir vertinant projektus. Apie atsakomybę už veiksmus susijusius su benamystės duomenų rinkimu svarbu diskutuoti nacionaliniame benamystės strategijos vystymo ir įgyvendinimo kontekste. Duomenų apie benamystę rinkimas yra efektyviausias kai jis yra integruotas į benamystės problemos sprendimo ir prevencijos strategijas. Tokiu būdu duomenų rinkimo procesas yra reguliuojamas benamystės strategijos, o tai užtikrina, kad kuriamos politikos būtų paremtos duomenimis apie realią situaciją.

2.1 Valdymo klausimai

Dabartiniu Europos debatų dėl benamystės strategijos pagrindu išskiriamas poreikis:

- Išvystyti visus susijusius partnerius įskaitant ir ministerijas apimančias nacionalines strategines benamystės politikas.
- Nustatyti mechanizmą politikos pristatymui vietiniam lygmeny.
- Turėti aiškią atsakomybę už koordinavimą ir įgyvendinimą.
- Turėti aiškius informacijos patikimumo patikrinimą garantuojančias priemones bei mechanizmus.
- Turėti duomenimis apie realią situaciją paremtas politikas.

Tad svarbiausias principas valstybei įsitraukti į duomenų rinkimą yra jo (duomenų rinkimo) integravimas į nacionalinę ar regioninę benamystės strategiją. Vadinasi, benamystės strategija turėtų apimti ir benamystės monitoringo informacijos strategiją. Kadangi benamystės strategijos įgyvendinimo atsakomybė yra perduota regioninei ar vietinei valdžiai centrinė valdžia turi didinti tų institucijų pajėgumą ir kompetenciją valdyti informacijos apie benamystę rinkimą. Pavyzdžiui, paskutinėje Norvegijos nacionalinės benamystės prevencijos strategijos ekspertinėje apžvalgoje (Peer Review) nurodoma, jog atsakomybė už strategijos koordinavimą, įgyvendinimą bei skatinimą buvo suteikta koordinuojančiai agentūrai (the Housing Bank) (Edgar, 2006). Tam, kad pagerinti savivaldybių gebėjimą įgyvendinti strategiją, koordinuojančiai agentūrai buvo patikėtas subsidijų teikimas savivaldybėms taip pat regioninių bei vietinių tinklų ir forumų organizavimas.

Nacionaliniu (ar regioniniu) lygiu skirtingoms ministerijoms tenka prisidėti tiek prie benamystės strategijos kūrimo, tiek ir prie jos įgyvendinimo, o taip pat dalyvauti duomenų, reikalingų pažangai stebėti, rinkime. Nacionaliniai ar regioniniai statistikos departamentai į duomenų apie benamystę rinkimą buvo įtraukti tik keliose šalyse (pvz. Prancūzijoje, Italijoje, Ispanijoje ir Vokietijoje). Nors tai, kad šių duomenų gavimas būtų organizuojamas ir vykdomas nacionalinių statistikos departamentų ir nėra būtina, tačiau svarbu, kad su jais būtų bendradarbiaujama siekiant užtikrinti nacionalinių duomenų kokybę ir patikimumą.

Kiekvienam benamystės monitoringo informacijos sistemos strategijos įgyvendinimo etapui tenka išskirtinė išlaidų dalis, kurią galima nustatyti ir įtraukti į biudžetą. Nacionalinė valdžia turi įvertinti kiekvieno etapo, kurį įgyvendina tiek vyriausybė, tiek paslaugų teikėjai, išlaidas. Šioms išlaidoms padengti turi būti skirtos lėšos visam strategijos įgyvendinimo laikotarpiui. Atitinkamos lėšos yra būtinos norint užtikrinti sėkmingą informacijos strategijos įgyvendinimą, tačiau išlaidos turi būti atskirtos nuo tiesioginės ar netiesioginės benamystės informacijos monitoringo naudos.

2.2 Įrodymais Grįstos Politikos – Benamystės monitoringo informacijos sistemos vystymas

Buvo įrodyta (Edgar et al, 2007) jog benamystės strategijai būtina sukurti benamystės informacijos monitoringo strategiją. Turint prieinamų informacijos šaltinių įvairovę reikalingas nacionalinio lygio tyrimas kuris padėtų nustatyti informacijos pobūdį ir vartojimą bei kaip skirtingi šaltiniai gali būti panaudojami juos derinant. Tai turėtų būti benamystės strategijos vystymo dalimi.

Pirmas žingsnis benamystės informacijos strategijos kūrimo yra peržiūrėti prieinamus informacijos šaltinius apie įvairias benamių populiacijos kategorijas, taip pat peržiūrėt pažeidžiamas, esančias pavojuje populiacijas (pvz., gyvenantys institucijose, nesaugiuose ar netinkamuose būstuose) kurios patenka į strategijoje naudojamą benamystės apibrėžimą. Į tai įeitų administracinių šaltinių, tyrimų šaltinių peržiūra atsižvelgiant į informacijos savybes, prieinamumą ir patikimumą. Informacinės sistemos naudojamos paslaugų tiekėjų taip pat turėtų būti įtrauktos į šią peržiūrą.

Benamystės monitoringo strategija turėtų apimti sprendimus susijusius su tuo kaip bus dirbama su informacija skirtingose sudedamose srityse.

Svarbiausias sprendimas, kurį turi spręsti visi svarbiausi projekto partneriai yra susijęs su nuodugniai parengtu benamystės apibrėžimu kuris gali būti praplėstas ir kuriame atsispindėtų prevencijos politikos kryptis. O toks apibrėžimo kontekstas įtrauktų benamystės rizikoje esančią populiacija. Suderintas gyvenimo situacijų apibrėžimas (rekomenduotas Europos statistų konferencijos) turėtų tapti pagrindiniu duomenų rinkimo instrumentu (2 Lentelė, psl. 9).

Paslaugų teikėjai turi nuspręsti, kurios paslaugos bus įtrauktos į duomenų rinkimą. Informacijos strategija taip pat turėtų nustatyti paslaugų teikėjų duomenų bazės vystymo bei palaikymo metodą bei nustatyti už tai atsakingus.

Turi būti nuspręsta kokia informacija monitoringui yra svarbiausia. Tikėtina, jog ašiniai kintamieji surašyti žemiau (5 Lentelė, psl.31) ir bus esminė reikiama informacija. Yra svarbu patvirtinti šių kintamųjų apibrėžimą tam, kad būtų galima užtikrinti duomenų rinkimo nuoseklumą tarp skirtingų geografinių vietovių, ir tarp skirtingų laikmečių. Tam reikėtų tartis su Nacionaliniu statistikos departamentu dėl Eurostato protokolų kurie buvo sukurti tam, kad suderinti konceptus, apibrėžimus ir klasifikacijas.

Reikalingas skaidrumas kokia informacijos rūšis yra reikalinga monitoringui. Planuojant duomenų surinkimo procedūras turi būti aiškiai suprantamas skirtumas tarp informacijos šaltinį, perdavimą ir pasiskirstymą rodančių duomenų. Pavyzdžiui, duomenų registravimas paslaugos naudojimo pradžioje ir pabaigoje yra būtinas jeigu reikalinga šaltinio bei perdavimo informacija.

Nors pasiekti nacionalinio lygio duomenis turėtų būti mūsų pagrindinis siekis tai ne visada yra įmanoma ar finansiškai naudinga. Gali būti reikalingas palaipsnis geografinis įgyvendinimas todėl prioritetiniu būdu vykdoma geografinė plėtra yra esminis planavimo sprendimas duomenų rinkimo iš paslaugos teikėjų įgyvendinimui. Tokiose situacijose vis tiek yra rekomenduojama toliau vystyti paslaugų teikėjų registravimą visoje šalyje. Taip bus galima daryti apskaičiavimus naudojant pasiūlos (supply side) analizę. Tai palengvins palaipsninį įdiegimą ir leis įvertinti benamystę nacionaliniame lygmenyje vertinant sub-nacionalinius regionus.

2011 m. planuojamo gyventojų surašymo etapai turėtų padėti svarstyti kokią naudą galima gauti iš populiacijos registru duomenų ir koks turi būti skaičiavimo metodas norint suskaičiuoti benamių

skaičių (ar bent jau dalį žmonių kurie gyvena kolektyviniuose būstuose ir nestandartiniuose pastatuose). Gyventojų surašymo planavimo metu turi būti svarstoma ar galioja pradiniai duomenys kai kurioms benamių kategorijoms (pvz., žmonės gyvenantys su šeima ar draugais ar priverstinai dalinantys būstu). Lygiai taip pat, planuojant nacionalines socialines apklausas reikia apsvarstyti ar retrospektyvūs benamystės moduliai gali būti įtraukti (žiūrėti įtrauktą modulį EU-SILC ir Miesto Audito Tyrimas (Urban Audit Survey)).

Informacijos strategijoje turėtų būti atsižvelgta į tai kokią nauda ir vertė gaunama iš administracinių duomenų. Pavyzdžiui, teismų įrašai dėl išskeldinimo įsakymo, kalėjimų duomenys su kalinimo pabaigos datomis, ligoninių duomenys apie išleidimą – visi turi tam tikrą sąsają su aukščiau įvardintu benamystės apibrėžimu.

Akivaizdu, jog benamystė yra tik vienas būsto rinkos veikimo efektyvumo vertinimo aspektas. Būsto poreikio įvertinimas yra esminė planavimo dalis daugelyje Europos šalių. Socialinės integracijos programose, pagalbos teikimas pažeidžiamiems žmonėms įgalinant juos savarankiškai gyventi bendruomenėje reiškia informacijos apie klientus naudojimą tam, kad būtų galima kontroliuoti ir planuoti paslaugas. Benamystės monitoringo informacijos strategija turėtų užtikrinti šių susijusių planavimo mechanizmų atitikimą ir koordinavimą.

Benamystės monitoringo informacijos strategija pagrįdė turėtų nustatyti etapus bei procedūras kurių pagalba bus galima įgyvendinti paslaugos teikėjų bei klientų registro duomenų bazių valdymą. Sekančioje dalyje apibendrinsime šiam tikslui rekomenduojamas procedūras.

3 Paslaugos teikėjo duomenys

3.1 Paslaugos teikėjo duomenų bazės

Svarbiausias tyrimo įvertinant benamystę elementas yra duomenų apie paslaugas benamiams surinkimas ir paslaugos teikėjo duomenų bazės sukūrimas. Teikėjai kurie teikdami paslaugą turi kontaktą su benamiais ar net apgyvendina benamius žmones, gali suteikti svarbią statistiką pateikdami skaičius ir charakteristikas, o taip pat priėjimą prie klientų kas padėtų tyrėjams vykdyti apklausas. Renkant informaciją apie paslaugas benamystės masto įvertinimui svarbu suklasifikuoti kurios paslaugų rūšys turi būti įtrauktos. Tada reikia sukurti duomenų bazę kurioje būtų galima laikyti reikalingą informaciją apie tas paslaugas tam, kad būtų galima iš klientų registrų duomenų ar per apklausas surinkti standartinius duomenų rodiklius.

Peržvelgus esamus benamystės paslaugų duomenų bazių bei katalogų pavyzdžius, kurie buvo sukurti tyrimams ir kitiems tikslams skirtingose Europos Sąjungos šalyse, galima nacionalinėms

institucijoms pasiūlyti atitinkamas metodologijas padėsiančias sukurti ir išlaikyti tokių organizacijų duomenų bazę, įskaitant ir reikiamų duomenų analizės, valdymo, IT ir išteklių klausimus.

Taip kaip duomenų suteikimas benamystės mastui įvertinti yra naudingas, taip ir kokybiškos paslaugos teikėjo duomenų bazės gali prisidėti prie geresnės politikos kūrimo, sprendimų finansavimo ir paslaugų teikiančių pagalbą benamiams planavimo. Duomenų bazių pagalba taip pat galima nustatyti paslaugos teikimo spragas, išvengti paslaugų dubliavimo, prisidėti prie geros praktikos bei sukurti paslaugų teikėjų tinklą (networking). Tad tokios duomenų bazės gali atlikti multi-funkcinį vaidmenį, sutaupyti lėšas ir duoti daug naudos skirtingoms žmonių grupėms, o tarp jų ir patiems benamiams.

3.1.1 Egzistuojančios paslaugų teikėjų duomenų bazės

Skirtingose Europos Sąjungos šalyse yra aptinkama daugybė paslaugos tiekėjų benamiams duomenų bazių pavyzdžių. Per pastaruosius 5 metus dauguma jų buvo publikuojamos kas parodo, jog nėra sudėtinga sukurti tokius resursus. Daugelyje šalių šie duomenų rinkiniai jau teikia aprašymus apie organizacijas, galinčias tapti duomenų tiekėjais.

Duomenų bazės/katalogai skiriasi pagal apimtį ir kokybę bei esmines charakteristikas išvardintas žemiau:

- Tikslas ir auditorija (pvz., benamystės tyrimai, apklausos, finansavimo sąrašai, ir/ar nukreipimo įrankiai)
- Leidėjai (nacionalinė ar regioninė valdžia, savivaldybės ar NVO)
- Geografinė apimtis (pvz., vietinė – įskaitant sostines, regioninė, nacionalinė)
- Skirtingų paslaugos rūšių apimtis (pvz., specialistai ir nespecialistai; turintys gyvenamąsias patalpas ar ne; vyriausybės remiamos, savivaldybės/vietinės valdžios paslaugos, NVO ar privačios kompanijos, t.t.)
- Informacijos apie paslaugas ir duomenų tyrinėjimo sritis detalumo lygis
- Duomenų kokybė ir naudojimas
- Tyrimo metodai ir atnaujinimų dažnis
- Pasiekiamumas ir duomenų viešas prieinamumas

3.1.2 Paslaugos teikėjo duomenų bazės kūrimo gairės

Žvelgiant į esamus paslaugos teikėjų duomenų bazių pavyzdžius galime nacionalinėms institucijoms nubrėžti lankstų, 7 stadijų, paslaugų benamiams duomenų bazės kūrimo procesą. Keturių pirmosios iš šių stadijų yra trumpai aprašytos žemiau:

1. Visų esančių duomenų bazių/katalogų įvertinimas pagal anksčiau minėtas charakteristikas

Kadangi duomenų bazės sukūrimas yra nemaža užduotis, geriausia yra iširti jau egzistuojančių duomenų bazių kiekį ir įvertinus nustatyti kurias iš jų galima būtų prijungti/panaudoti. Verta susisiekti su nacionalinių ir regioninių valdžios bei finansavimo atstovais, nacionalinėmis NVO kurios yra narės ir/ar turi koordinatoriaus funkcijas, taip pat tyrimų organizacijomis, regioninėmis ir vietinėmis savivaldos institucijomis, vietinėmis NVO ir su dideliais paslaugų teikėjais svarbiuose miestuose, didėjančiuose miestuose bei vietovėse kur benamystė turi polinkį plisti. Jeigu esamoje situacijoje

tokių organizacijų šalyje ar vietovėje yra mažai galima patyrinti esamus šaltinius kaimyninėse ar kitose šalyse.

2. Reikalavimai ir apibūdinimas

Galima sudaryti projekto reikalavimų, reikalingų spręsti anksčiau minėtiems klausimams (pvz., tikslas, apimtis, akiratis, renkami duomenys, t.t.) ir nustatyti darbuotojų poreikiui (projekto valdymui, IT, tyrimams ir administraciniam darbui) sąrašą. Projekto reikalavimai taip pat turėtų būti orientuoti į duomenų rinkimo metodologiją, klausimus susijusius su IT ir duomenų prieinamumą.

Buvo pasiūlyta, kad turėtų būti bent minimalus pagrindinių duomenų apie paslaugas skaičius (1 lygio duomenys) tam, kad būtų lengviau įvertinti benamystę. Tokios informacijos rinkimas tyrimams ir pavyzdžių atrinkimo tikslams įgalina efektyviai kontaktuoti su agentūromis, įvertinti esamas tikslines grupes kurioms yra teikiamos paslaugos, įvertinti paslaugas ir duomenų apie klientus suteikimo apimtį. Tolesnė galima informacija (2 ir 3 lygiai) gali būti sugretinama priklausomai nuo duomenų bazės poreikio, tikslo ir auditorijos. 2 lygio duomenys yra detalesnė informacija skirta nukreipimams (pvz., paslaugos įkainiai, leidimai neįgaliesiems, transportas, darbuotojų kategorijos, t.t.) ir 3 lygio duomenys skirti tolesnei paslaugų teikimo benamiams analizei (pvz., finansavimas, kokybė ir rezultatai).

3 lentelė

1 lygio duomenys	
Organizacijos aprašymas	
Organizacijos/paslaugos pavadinimas	Organizacijos, teikiančios didelį skaičių paslaugų turi jas atskirti ir įtraukti į atskirus sąrašus
Kontaktinis adresas ir duomenys (telefonas, faksas, el.paštas, tinklapis)	Labiau tikėtą administracijos ar nacionalinio biuro adresus negu paslaugos teikimo adresus. Kai kurie adresai yra konfidencialūs ir kai kurios paslaugos yra tik telefoninės.
Nukreipimo adresas ir kt. Informacija (telefonas, faksas, el.pašto adresas)	Jeigu adresas yra kitoks nei kontaktinis. NB šie duomenys yra reikalingi jeigu informacija turi būti paskelbta perdavimo tikslais.
Geografinė paslaugos vieta	Miestas, didmiestis, savivaldybė, regionas ar kita svarbi geografinė vieta.
Organizacijos tipas	Specializuota benamystei ar nspecializuota paslauga, savivaldybinė, NVO, privati ir pan.
Kliento duomenys	
Tikslas ir klientų grupė	Amžius, lytis, ir t.t. Bei visi apribojimai
Paslaugos sritis	Kai kurios paslaugos, ypačigai hosteliai ir dienos centrai neturi paslaugos apribojimų tam tikrose vietose. Skirtingos organizacijos taip pat gali teikti paslaugas skirtingose bet sutampančiose srityse (pvz., geografinės vietos, savivaldos ribos ar laikinai nutraukus finansinę paramą)
Paslaugos aprašymas	
Paslaugos tikslas	Pvz., kritiniai atvejai, laikinas, pereinamas ar specialus apgyvendinimas, dienos centras, paslaugų centras, t.t., priklausomai nuo naudojamų paslaugų klasifikacijos.
patekimo kriterijus	Pvz., tiesiogiai per žmogų, ar nukreiptas agentūros, atėjimas nustatytu laiku ar atsitiktinis apsilankymas.
Gyvenimo laikotarpis	Numatytas maksimalus naudojimosi paslauga laikotarpis
Suteikta pagalba	Gali būti lengva forma aprašyta ir/ar sukurta sistema su kodais apibūdinančiais įvairią pagalbą.
Darbo valandos/darbuotojų sauga	Darbo valandos nerezidentinėms paslaugoms, darbuotojų dirbančių su apgyvendinimu sauga.
Apgyvendinimo tipas	Pvz., bendrabučių skaičius, vienviečiai, dviviečiai kambariai, vieno ar dvejų kambarių butai.
Lovų skaičius	Bendras lovų skaičius
Naudotojo patekimas į būstą	Pvz., uždarymo valandos, arba jeigu gyventojai privalo dienos metu negyventi patalpose.
Užimtumo lygiai ar naudojimas	Apgyvendinimo paslaugų užimtumo vidurkis, suteiktų paslaugų skaičius per savaitę ir/ar klientų grupių pasinaudojusių paslaugomis tipas ir skaičius.

3. *Resursai ir finansavimas*

Lėšos, numatomos skirtingo dydžio benamystės paslaugų duomenų bazių įkūrimui parodo sąlyginį įperkumą bei lėšų efektyvumą ypatingai po pirminio lėšų surinkimo.

Tam, kad sukurti 50 paslaugų turinčią duombazę ir tyrimo aprašymą prireiktų numatomų 4-5 darbo savaitių (24 dienos), iki 2 savaitių etatinio darbo laiko (7 dienos) kasmetiniam duomenų atnaujinimui ir duombazės palaikymui.

Vidutinio dydžio duombazei (500 paslaugų) planuojamos lėšos pagal etatinį darbuotojų laiką būtų 4 mėn. pilno etato darbas (79 dienos) ir apie 5 savaites etatinio laiko (27 dienos) kasmetiniam duomenų atnaujinimui ir duombazės palaikymui.

Didelės apimties duomenų bazei (2,500 paslaugų) planuojamos lėšos apimtų numatomas 56 darbuotojų darbo laiko savaites (282 dienos) arba, pavyzdžiui, 3 darbuotojų 4 mėn. pilno etato darbo. Panašiai būtų reikalinga 5 mėn. darbuotojų darbo laiko (94 dienos) kasmetiniam duomenų atnaujinimui bei duomenų bazės palaikymui.

Papildomos lėšos turi būti numatytos ir suplanuotos norint išleisti, publikuoti paslaugų teikėjo duomenų bazę internete arba atspausdintu formatu.

4. *Projekto uždaviniai ir laikraštis*

Žemiau yra išvardinti pagrindiniai duomenų bazės ir jos turinio vystymo etapai, iš kurių daugiau nei vienas gali būti vykdomas tuo pačiu metu:

- Apibrėžti duomenų struktūrą, kodavimą ir laukus pagal laiko trukmę ir ar tai laisvos formos tekstas ar ne
- Iširti ir sukonstruoti kontaktų duomenų bazę tiriamoms paslaugoms ir įvestų paslaugų aprašymams.
- Vykdyti tyrimą (pvz., anketų išsiuntimas), skatinti nesureagavusius respondentus dalyvauti.
- Aprašyti ir keisti paslaugų sąrašą.

Jeigu duomenų bazė yra galima spausdintame kataloge ar elektroniniu formatu tuomet prie papildomų uždavinių įeina tinklapio sukūrimas ir testavimas, knygos išleidimo duomenų bazės sukūrimas ar „desktop publishing“ panaudojimas kuriant spausdintą katalogą, katalogo spausdinimas ir išleidimas į apyvartą ir/ar tinklapį, marketingas ir platinimas.

Priklausomai nuo projekto apimties, formato ir darbuotojų skaičiaus, duomenų bazės sukūrimui ir duomenų apie paslaugas sutikrinimui ir įvedimui reikia mažiausiai 3 mėnesių. Jeigu duomenys prieinami spausdintu formatu tai prireiks papildomų 2 mėn. (iš viso 5 mėn.) tam, kad sukurti knygos produkcijos sistemas, pačios knygos sukūrimą ir spausdinimą. Jeigu duomenys bus prieinami elektroniniu būdu, tuomet trukmė sieks apie 6-8 mėn. norint sukonstruoti, sukurti ir patikrinti elementarią bet naršytiną elektroninę paslaugų duomenų bazę.

Paskutiniai 3 etapai yra:

5. Duomenų bazės naudojimas ir platinimas

6. Duomenų atnaujinimas

7. Duomenų bazės įvertinimas

3.1.3 Išvados

Šios gairės gali padėti sukurti sėkmingai veikiančią paslaugų benamiams duomenų bazę kuri laikytų renkamus standartinius duomenų rodiklius iš apklausų ir paslaugų teikėjų klientų registrų. Lėšų panaudojimo efektyvumas paslaugų teikėjų duomenų bazės sudarymui gali būti dar didesnis jeigu bus naudojamas nukreipimams ar kitiems tikslams kurie yra naudingi paslaugų teikėjams ir patiems benamiams.

Labai naudinga kiek įmanoma panaudoti bet kokius esamus duomenų šaltinius ir pakopomis (pvz., teikti pirmenybę duomenų bazių kūrimui sostinėje, kituose dideliuose miestuose bei aglomeracijose) vystyti nacionalinius duomenų rinkinius kuriems reikia didesnės reikšmės šaltinių.

Tol kol nacionalinės valdžios institucijos turi bent jau palaikyti jei ne didžia dalimi finansuoti nacionalinio resurso vystymą, jos yra labiau linkusios užduotį pavesti atlikti agentūrai (ar tai tyrimo institutas/konsultacinė įstaiga, NVO ar panašios organizacijos) kuri turėtų reikiamas žinias apie benamių aprūpinimą ir reikiamus IT bei tyrimo gebėjimus.

3.2 Klientų registras ir fiksuojamų duomenų sistemos

3.2.1 Įvadas

Daug paslaugų teikėjų turi kompiuterizuotą, klientų sąrašų sistemose ar duomenų bazėse esančią informaciją, apie savo klientus ar paslaugų gavėjus. Naudojant skirtingą kompiuterių technologiją šios sistemos per laiką buvo išvystytos įvairiems tikslams. Kai kurie klientų registrai buvo sukurti iš esančių ranka rašytų sąrašų, o kiti jau nuo pradžių šią informaciją dėliojo elektroninėse duomenų bazėse. Mūsų tyrimas parodė daug klientų registravimo sistemų pavyzdžių ir jie vis sparčiau plinta bei dominuoja. Mes tikime, jog ši banga turėtų tęstis ir tai daugeliui atvejų ateityje suteiks gerų rezultatų renkant duomenis iš paslaugų teikėjų.

3.2.2 Paslaugų teikėjai ir duomenų rinkimas

NVO paslaugų benamiams teikėjai yra suskirstyti į regioninius ir nacionalinius lygmenis, kas bent jau keliose šalyse suteikia galimybę turėti suderintą klientų registravimo sistemą. Nacionalinėms organizacijoms turinčioms vietinius filialus yra lengviau standartizuoti klientų registravimo metodus ir kitas detales negu toms regioninėms ar nacionalinėms organizacijoms kurios veikia savarankiškai kaip atskiras organizacijos vienetas arba funkcionuoja labai plačiai (pagal skėčio principą).

Klientų duomenys yra renkami įvairiais tikslais: dokumentais patvirtinti pagalbos ir paslaugos teikimo procesus, tam, kad suteikti informaciją finansavimo institucijoms, visuomeniniams ir (kartais) moksliniams tyrimams. Kai kurios – bet ne visos- sistemos yra taip sukonstruotos, kad atliktų visas užduotis tuo pačiu metu. Kai kuriais atvejais finansavimo institucijų reikalavimai buvo pagrindinė priežastis skatinanti įdiegti standartizuotą klientų registravimo sistemą.

3.2.3 Klientų registravimo sistemos

Pateikiami klientų registravimo sistemų pavyzdžiai, kurie buvo išnagrinėti ir išanalizuoti tyrime:

- Regas ir Clever klientų registravimo sistemos (Olandija)
- Dublin Link klientų registravimo sistema (Airija)
- Link (Jungtinė Karalystė)
- CHAIN (Jungtinė Karalystė – Londonas)
- Common Monitoring System (Jungtinė Karalystė-Škotija)
- Supporting People klientų registravimo sistema (Jungtinė Karalystė – Anglija)
- AG STADO Basic Data Set (Vokietija)
- SAW Tellus system (Belgija)
- NewPeopleVision (Čekija)
- Nadeje EK system (Čekija)

3.2.4 Peržiūrėtų sistemų santrauka

Veikiančių klientų registravimo sistemų apžvalga įvairiose šalyse parodė aibę problemų kurias nacionalinės institucijos turi spręsti kurdamos metodologijas padėsiančias sulyginti ar sujungti benamių statistiką naudojant klientų registravimą. Šiame skyriuje aprašomos iš šių sistemų išmoktos pamokos galėsiančios prisidėti prie nacionalinių institucijų metodologijų kūrimo.

Atsakomybė už sistemos kūrimą

Nacionalinės valdžios vaidmuo kuriant sistemas labai skiriasi nuo to kiek dalyvavimas sistemoje yra privalomas.

Ten kur dalyvavimas yra privalomas, toks sistemos vystymas paprastai yra finansuojamas susijusios centrinės vyriausybės ministerijos. O tai reiškia, jog svarbiausi klausimai susiję su duomenų apibrėžimu ir apsauga gali būti sprendžiami nacionaliniu lygmeniu. Tačiau šie klausimai turi būti sprendžiami atsižvelgiant į kitus dalyvaujančių agentūrų poreikius kuriuos reikia svarstyti kuriant sistemą. Taip pat toks būdas nelanksčiai įtraukia duomenų fiksavimo sistemų agentūrų savus informacijos valdymo ir planavimo poreikius.

Kuomet dalyvavimas yra savanoriškas paprastai susijusi ministerija subsidijuoja vystymą arba tiesiog surenka duomenis iš sistemų kurios nėra valstybės kontrolėje ir finansuoja tų surinktų duomenų analizę.

Sistemos padengtos paslaugos

Klientų registravimo sistemos dažnai dengia skirtingas paslaugų rūšis. Susiduriama su konkrečia problema kuomet yra didelis klientų srautas per trumpą laiką ir lengvai prieinamos (low threshold) paslaugos. Dažnai trūksta laiko ir darbuotojų kurie galėtų surinkti duomenis iš žmonių praleidžiančių vieną ar dvi paras įstaigoje. Kai kurios paslaugos išlaiko anonimiškumo principą žmonėms kurie neturi jokių dokumentų ar jaučiasi bauginami kitų paslaugų administracinių procedūrų. Taip pat tai gali būti susiję su finansavimo problemomis ir duomenų fiksavimu bei dublikacijomis kurias reikia išspręsti rengiant tikslią tos kategorijos paslaugos gavėjo bylą. Bet kadangi kai kurios sistemos renka šiuos duomenis, tai parodo, jog įmanoma išspręsti šiuos klausimus. Tik keletas sistemų buvo naudojamos renkant duomenis iš moterų krizių centrų. Vėlgi dažniau tai yra finansavimo bei politikos negu duomenų fiksavimo logistikos problema. Nors svarbu apsvarstyti papildomus veiksnius susijusius su duomenų privatumu bei pasiekiamumu (žiūrėti toliau) nėra jokių išskirtinių techninių problemų trukdančių pritaikyti klientų registravimo sistemas šiai paslaugos naudojimo kategorijai.

Programinės sistemos kūrimas

Yra nustatyti du išskirtiniai programinių sistemų vystymo tokiems klientų informacijos registrams būdai.

Pirmas, duomenys yra išgaunami iš komercinių sistemų kurios buvo sukurtos ir yra komerciškai pardavinėjamos socialinių paslaugų paketo valdymui ar prieglaudos paslaugų valdymui. Šitaip daroma Vokietijoje ir iš pradžių tokiu pagrindu buvo suformuota ir danų Regas sistema. Šios sistemos leidžia išgauti klientų informacijos duomenis analizei arba naudojantis rinkmenos programa (extract program) arba pasirenkant konkretų modulį programoje.

Antra, yra sukurtos sistemos skirtos tik kliento informacijos duomenų fiksavimo ar kliento monitoringo tikslams. Į tai įeina NVO organizacijos viduje sukurtos sistemos (pvz., SAW ir Nadeje), sistemos kurios buvo įgalios ir apmokamos Vyriausybės (pvz., Supporting People) ir tos sistemos, naudojamos NVO iš programinės įrangos firmų – kaip pavyzdžiui Dutch Clever sistema ir Jungtinės Karalystės bei Dublino Link sistemos. Jos yra apibūdinamos kaip užsakomosios sistemos kurių dėka galima pridėti papildomų modulių siekiant išpildyti naudotojo reikalavimus.

Funkcionalumas

Programos turi užtikrinti, kad lengvas duomenų įvedimas neatvertų kelio blogai duomenų kokybei. Peržiūrėtos sistemos yra arba Windows programos pagrindu sukurtos arba susietos su internetinio tinklo įranga ir kurios naudoja išskleidžiamąjį (drop-down) meniu ir radijo mygtukus leidžiančius įvesti koduotus (pre-coded) duomenis. Antra, programos gali padidinti duomenų kokybę jeigu duomenų įvedimo etapo metu patvirtina duomenis ir praneša apie klaidą. Daugelis peržvelgtų programų dar suteikia antro lygio patvirtinimą prieš eksportuojant duomenis ir taip darbuotojai dirbantys centrinių duomenų apdorojimo centre gali išspręsti iškilusius neaiškumus su duomenų įvedimo agentūros darbuotojais. Galiausiai, programos dėka yra daug lengviau eksportuoti duomenis suderintu formatu.

Duomenų apsauga

Nors visos sistemos turėjo prisitaikyti prie nacionalinės duomenų apsaugos, reikalavimai kaip tai daryti yra įvairūs, ypatingai duomenų kaupimui nacionaliniu lygmeniu. Vokiečių sistema yra tvirčiausia, kuri leidžia eksportuoti tiksliai visus sukauptus duomenis nacionalinio lygmens analizėms.

Tai labai smarkiai suvaržo analizę ir duomenų panaudojimą. Visos kitos sistemos gali būti analizuojamos individualiems įrašams naudojantis anonimine duomenų tvarka. Unikalus atpažinties vardai gali būti generuojami sistemos arba sukuriant unikalų numerį (sukombinuotą iš pavardės, inicialų, lyties ir gimimo datos). Nei viena iš peržiūrėtų sistemų nenaudojo nacionalinio tapatybės numerio ar draudimo numerio kaip unikalios atpažinties vardo nors toks būdas yra taikomas kitose sistemose.

Susiduriama su dvigubu skaičiavimu, ypatingai ten kur nėra naudojami unikalūs klientų atpažinties vardai. Norint nustatyti paplitimą ir srautą yra neįmanoma išvengti dvigubo to paties žmogaus skaičiavimo nenaudojant unikalios kliento atpažinties vardo. Yra naudojama nemažai tapatybės anonimiškumą bei apsaugą teikiančių būdų tam, kad duomenų išgavimas būtų suderintas su duomenų apsaugos taisyklėmis ir paslaugos vartotojo teisiniais interesais užtikrinant asmeninių duomenų netinkamo vartojimo apsaugą.

Nors duomenų apsaugos nurodymai visoje Europoje yra labai griežti, jie neužtikrina šimtaprocentinės informacijos apsaugos; kai kurių šalių nacionaliniame kontekste tai gali būti didžiausia problema kurią reikia spręsti.

Duomenų kokybės užtikrinimas

Duomenys surinkti tokiu būdu dažnai yra kritikuojami dėl įtarimo, jog didelis žmonių, naudojančių sistemą duomenų įvedimui, skaičius prives prie informacijos netikslumo ir nepatikimumo. Duomenų kokybė bei integralumas turi būti užtikrinti.

Pirmiausia, programinė įranga gali pati užtikrinti tam tikrą tikslumo ir nuoseklumo lygį renkant duomenis. Tai gali vykti skirtingais etapais. Duomenų įvedimo etape ištikus klaidai įvedant duomenis patvirtinimo algoritmai ir automatinis klaidos pranešimas prieš išsiunčiant ar eksportuojant duomenis gali sumažinti duomenų praradimą ar klaidingus įrašus. Prieš išsiunčiant duomenis programa taip pat gali reikalauti užpildyti tam tikrus būtinus laukus. Šiame etape sudėtingiausia yra suderinti lengvą duomenų įvedimą su sudėtingais tam tikrų laukų patikrinimais. Programos taip pat suteikia kontekstinio žinyno sistemas.

Antra, kai duomenys yra eksportuojami į centrinį apdorojimo bloką galima panaudoti daugiau sudėtingų patvirtinimo algoritmų. Tai reikalauja ganėtinai aukštos kvalifikacijos darbuotojų personalo kartu su tiekiančia agentūra patikrinti ir ištaisyti klaidas.

Trečia, duomenų monitoringas ir techninė analizė taip pat gali prisidėti atsiskaitant vartotojams suvedinėjantiems duomenis. Tad reguliari ataskaita apie neužbaigtus ar neteisingai užpildytus laukus ir statistinė bei lyginamoji analizė gali būti naudojami tobulinant procesą.

Ketvirta, tiesioginis kontaktas su agentūros darbuotojais yra būtinas. Minėtas monitoringo būdas yra paprastai kombinuojamas su darbuotojų apmokymais, vadovėliais, informaciniais biuleteniais bei vartotojų grupėmis. Dauguma sistemų taip pat turi pagalbos staliukus iškilus specifiniams klausimams. Tinklo (Web) pagrindu sukurtos sistemos taip pat prisideda su internetinės (on-line) pagalbos sistemomis.

Duomenų eksportas

Peržvelgtos sistemos parodo platų duomenų eksportavimo į centrinį apdorojimų bloką būdų spektrą. Popierinės ataskaitos (kartu su centriniu duomenų apdorojimu) yra pritaikytos Čekijos ir Jungtinės Karalystės sistemose nors toks būdas tampa retu reiškiniu ir užima labai daug laiko bei lėšų. Elektroninis duomenų perdavimo būdas turėtų tapti standartinis naujoms ar atnaujintoms sistemoms, kadangi plačiai paplitęs kompiuterinių šaltinių ir technologijų prieinamumas užtikrina mažiausiai išlaidų. Elektroninis duomenų perdavimas gali būti naudojamas keliais būdais, bet vėlgi atsiliepimai rodo, jog tinklo (web) pagrindu sukurtos sistemos naudojančios XML protokolus šiuo metu yra dažniausiai naudojamos naujose ar atnaujintose sistemose. Toks būdas yra naudingas, nes programos nereikia instaliuoti į duomenų teikėjų sistemas, kadangi duomenų rinkimas remiasi internetiniu (on-line) duomenų įvedimu. Tačiau atsiliepimuose siūlomas reikalavimas įdarbinti atsidavusius darbuotojus kurie priimtų ir tikrintų elektroninius duomenis prieš juos apdorojant ir analizuojant.

Duomenų analizė

Naudojant individualius duomenis galimas lanksčiausias duomenų analizės nacionaliniu lygiu būdas, kadangi tik individualūs įrašai leidžia naudoti dažnių lenteles (cross-tabulation) visiems surinktiems kintamiesiems. Tai turi būti suderinta su tinkama geografinė vieta analizei (susijusi su gyventojų surašymu ir/ar administracine geografija).

3.2.5 Įgyvendinimas

Skirtingų šalių įsisavinti veikimo būdai parodo, jog klientų registrų sistemų įgyvendinimas turi nemažai etapų ir pakopų. Toks palaipsninis vykdymas turi būti priimtas kaip labai svarbus veiksmas norint sėkmingai įgyvendinti tokias sistemas.

- 1 etapas: Planavimas

Šis etapas apima konsultavimą su paslaugų teikėjais. Tai gali įtraukti ir specifinių kliento įrašų ir naudojamų valdymo programinių sistemų apklausą. Vyksta konsultacijos su pagrindinėmis agentūromis dėl duomenų vienetų ir apibrėžimo naudojimo. Šis etapas reikalauja sprendimo dėl valdymo struktūros reikalingos išlaikyti sistemas. Taip pat reikia naujos koordinavimo komandos kuri kurtų ir įgyvendintų.

- 2 etapas: Kūrimas

Šis etapas apima programų sistemų vystymą ir/ar standartinių duomenų mainų formatų specifikacijas. Taip pat vykdomi sistemų pilotiniai bandymai bei testavimai. Šiame etape detalios dokumentacijos paruošimas, vadovėliai ir apmokymų medžiaga turi būti paruošti.

- 3 etapas: Įgyvendinimas

Šiame etape vyksta apmokymai kaip paleisti programą bei jos reklama kas dažnai turės būti organizuojama regioniniu lygmeniu ir atskirai taikoma skirtingoms tiekėjų agentūroms (pvz., benamių agentūros ir šeiminio smurto aukų centrai).

- 4 etapas: Valdymas ir atnaujinimas

Nuolat veikiančios sistemos palaikymas, atsarginiai duomenys ir sistemos palaikymas, vadyba, monitoringas ir vykdymo peržiūros struktūros yra reikalaujamos norint užtikrinti sistemos tinkamą ir efektyvų administravimą bei nurodymų atlikimą sutartu laiku.

Finansai, resursai ir sąmata

Duomenų rinkimo įgyvendinimo iš klientų registrų sistemų kaina sudaro dvejų ryškių problemų svarstymą – visą įgyvendinimą ir programinės įrangos ar duomenų rinkimo ir sistemos sujungimo sukūrimą.

Kiekvienas iš keturių minėtų įgyvendinimo etapų turi atitinkamas išlaidas. Yra neįmanoma pateikti tiksliai kiekvieno etapo išlaidas, kadangi tai iš dalies priklauso nuo paslaugos teikėjų skaičiaus kiekvienoje šalyje ir nuo to kokio reikia koordinavimo lygmens tarp centrinės valdžios ir regioninių bei vietinių institucijų. Priklauso ar nacionalinė valdžia planuoja vykdyti įgyvendinimą ar šią užduotį pavesti išorinėms organizacijoms (outsorce). Yra rekomenduojamas pastarasis būdas.

Galimas programos vystymas nacionalinėms duomenų bazėms ar duomenų analizei taip pat priklauso nuo to kokį įgyvendinimo būdą kiekviena šalis taiko. Pagrindiniai pasirinkimai pateikti šioje santraukoje:

1 Pasirinkimas. Esamų programinių sistemų naudojimas ir duomenų išgavimo protokolai

Vokietijoje turėjo būti sukurtas sujungimo (agregato) įrankis skirtas surinkti duomenis iš įvairių programų sistemų kurios jau buvo naudojamos tarp NVO paslaugų benamiams teikėjų. Šio įrankio sukūrimą finansavo vienas institutas ir tai kainavo apie 50 000 Eurų. Metiniai programos koregavimai/pataisymai turi būti finansuojami atskirai. Kiekvienais metais naujausia sujungimo programos įrankio versija yra siunčiama paslaugų teikėjams dalyvaujantiems nacionaliniame duomenų rinkime. 2004m. apie 120 paslaugų gavo programinę informacijos išgavimo įrangą ir 56 surinkti duomenų komplektai buvo apdoroti ir surinkti į nacionalinę duomenų bazę. Toks kasmetinis procesas kainuoja nuo 5,000 iki 7,000 Eurų priklausomai nuo dalyvujančių paslaugų teikėjų skaičiaus. Kadangi tikslas yra didinti dalyvujančiųjų skaičių, kasmetinės išlaidos ateityje gerokai didės.

Šios išlaidos neįtraukiamos į personalo BAG W išlaidas, įsipareigojusio valdyti duomenų surinkimą valdymui, koordinuoti diskusijas ir sprendimus dėl svarbių pasikeitimų susijusių su pagrindinių kintamųjų grupe ir kitais duomenų rinkimo aspektais bei vykdyti duomenų analizę. Bent jau nuolatinė puse etato ar pilno etato darbo vieta yra reikalinga duomenų rinkimo nacionaliniu lygiu valdymui.

2 Pasirinkimas. Klientų registravimo sistemų fiksavimo sistemos vystymas Jungtinė Karalystė / Anglija

The Supporting People klientų registrų sistema buvo grįsta ODPM (dabar Bendruomenių ir vietinės valdžios departamentas) pateikta klientų registro forma. Taip pat buvo konsultuojamasi su vietinėmis institucijomis ir paslaugų teikėjais.

Būsto tyrimo centras Škotijoje yra skirtas kurti, testuoti ir įgyvendinti programinę įrangą ir vėliau palaikyti duomenų bazę, analizuoti duomenis, pateikti reguliarias lenteles bei palaikyti sistemos tinklapį.

Sistema buvo sukurta per šešis mėnesius ir buvo palaikoma nuo 2003 m. Duomenų bazėje yra surašyti paslaugų teikėjai iš kurių buvo surinkti duomenys (dabar esama 30 000 paslaugų). Duomenys yra tiesiogiai teikiami į maždaug 140 prisiregistravusių vietinių institucijų. Kiekvienais metais yra surašoma apie 200 000 naujų klientų iš kurių 54% yra benamiai (naudojant suderintą apibūtinimą). Darbuotojų išlaidos sistemai yra pavaizduotos 4 lentelėje. Buvo patirtos papildomos išlaidos IT įrangai ir ofisui.

4 lentelė Klientų registravimo sistemų duomenų rinkimo sistemos kūrimo išlaidos

Kūrimo fazė (1)		Pilnas etatas
Direktorius	Vadovavimas projektui	30 dienų
Projekto vadovas	Projekto įgyvendinimas	40 dienų
Projekto administratorius	Įgyvendinimas ir tyrimas	100 dienų
IT programavimas	Programos vystymas, pilotinis išbandymas ir testavimas	100 dienų
Tyrimo asistentas	Vartotojų poreikių ir panašių užduočių atlikimo asistavimas	60 dienų
IT asistentas	Programavimas, vadovai (guidance manuals), tt.	40 dienų
Kasmetinės priežiūros išlaidos		
Vadovavimas	Projekto vadovas ir asistuojantis projekto vadovas	1
Tyrimas, duomenų analizė ir publikavimas	Tyrimo asistentas	1
IT priežiūra ir tinklapis	IT programuotojas	1
Duomenų kokybės užtikrinimas	Duomenų kokybės vertintojai	4
Duomenų apdorojimas	Duomenų procesoriai tiek elektroniniai tiek on-line duomenų sistemos	4

Pastaba (1) kadangi tai buvo trumpalaikis kontraktas visi darbuotojai buvo įdarbinti puse etato arba pilno etato darbuotojai buvo paskirti dirbti nustatytam laikotarpiui. Tad laikas yra išreikštas pagal tai kiek dienų dirbama pagal kontraktą.

3 Pasirinkimas Esamos sistemos (Link) pritaikymas

Airija

Apskaičiuotos pradinės išlaidos vystant Link klientų registro sistemą, kurios pagrindu buvo sukurta Dublino Link sistema. Šios išlaidos siekia dvejų asmens metų (person-years). Į darbų sąrašą buvo įtraukta reikalavimų sudarymas ir konsultavimasis su potencialiais vartotojais, specifikacijos, sistemos dizainas, programavimas, testavimas ir vartotojų apmokymas kaip naudotis pirma sistema.

Tačiau išlaidos įgyvendinant tolesnes Link sistemas yra žymiai sumažintos. Išlaidos Link sistemos įgyvendinimui gali būti suskirstytos į tris pagrindinius elementus:

1. Pradinės sistemos vystymo dizainas ir programavimas

Pagrindinės Link sistemos pritaikymas ir vystymas reikalauja vienkartinio licencijos mokesčio apmokėjimo tarp 4,000 ir 12,000 Eurų priklausomai nuo sistemos dydžio (koks yra įregistruotų tiekėjų skaičius).

2. Pradinės sistemos kūrimo išlaidos

Sistemai kurti ir įgyvendinti per 3-6 mėn. laikotarpį reikia vystymui skirtų lėšų. Taip pat dirbama su vartotojais reklamuojant sistemą ir rengiant apmokymus ir palaikant darbuotojus. Kūrimo išlaidos yra nuo 8,000 iki 20,000 Eurų priklausomai nuo sistemos dydžio.

3. Nuolatinės kasmetinės eksploatacijos ir palaikymo išlaidos.

Kai tik sistema yra pajungiama, kasmetinės išlaidos už išlaikymą ir veikimo palaikymą yra nuo 5,000 iki 15,000 Eurų priklausomai nuo sistemos dydžio. Gali būti papildomos IT vystymo išlaidos priklausomai nuo to ar reikia papildomų sistemos tobulinimų.

4 Gyventojų registro, surašymo, apklausų ir kitų paslaugų duomenys

Šis skyrius aptaria klausimus susijusius su informacijos, gautos iš plataus oficialios vyriausybės šaltinių spektro, panaudojimu siekiant pateikti aiškesnius ir konkretesnius žmonių, kurie yra benamiai ar priklauso rizikos grupėms, aprašus/bylas (profile). Administraciniai duomenys yra sukaupti skirtingų ministerijų ir valdiškų agentūrų tam, kad būtų galima valdyti paslaugas finansuojamas valstybės ar suteikiamas pagal įstatymą. Šie duomenys dažnai suteikia svarbią informaciją susijusią su benamiais žmonėmis ar tais kuriems gresia benamystė. Lygiai taip pat informacija yra surenkama valdžios iš visos populiacijos ar dalies populiacijos naudojant apklausas ar panašius metodus.

Šie duomenų šaltiniai gali būti klasifikuojami į konkrečias grupes:

- administraciniai duomenys (pvz., įrašai renkami apie kalėjimų populiacijas)
- gyventojų sub-grupių apklausos (pvz., namų ūkių apklausa)
- visos populiacijos duomenys (pvz., kas dešimt metų surašymo ar populiacijos registras)

4.1 Benamių populiacija

Naudojant aprašytą benamystės apibrėžimą (2 Lentelė, p. 9) šiame skyriuje aptariama nauda kurią galima gauti iš administracinių duomenų, suteiktų sveikatos apsaugos institucijų ir baudžiamųjų institucijų. Edgar et al ataskaitoje (2007) aprašoma unikali daniško modelio (geros praktikos) situacija kuomet visų institucijų suteikta informacija apie gyventojus pateikiama pagal įstatymą (pvz., 91 96 ir 101 straipsniai pagal socialinės gerovės įstatymą vėliau pataisytą 2007m.) ir nuolatos įrašoma iš klientų identifikavimo įrašų į nacionalinę duomenų bazę. Šiame skyriuje atsižvelgiama į labiau ribotą konkrečių populiacijų administracinių duomenų naudojimo tikslą suteikti nacionalinius ar regioninius benamystės mastą ir tipą apibūdinančius skaičius. Šis aspektas yra svarbus dėl dvejų priežasčių: pirma, žmonės kurie išeina iš kalėjimo ar žmonės turintys protinę negalią atstovauja gan didelę dalį benamių populiacijos daugelyje Europos sąjungos šalių. Antra, benamystės prevencijos politika tam, kad galėtų kontroliuoti politiką ir nukreipti efektyvių prevencijos iniciatyvų įgyvendinimą, priklauso nuo administracinių duomenų.

4.1.1 Sveikatos institucijos

Tai yra sudėtingiausia svarstymo dalis ir priklauso nuo tam tikrų politikos ir valdžios struktūrų kurios įtakoja sveikatos apsaugą šalyje. Pagrindė iškyla dvi situacijos:

- Ilgalaikio buvimo sveikatos institucijos: pavyzdžiui, psichinės sveikatos ir narkotikų bei alkoholio priklausomybės centrai. Čia žmonės gali pasilikti institucijoje dėl neturėjimo kur gyventi ir/ar nepakankamos bendruomenės pagalbos. Yra labai sudėtinga kontroliuoti skaičių ir klientų grupę kuri patenka į šią kategoriją.
- Pagrindinės liginės: kuomet žmonių negalima išleisti dėl netinkamų gyvenimo sąlygų (ar netinkamos socialinės ar medicininės pagalbos) bendruomenėje. Pavyzdžiui, žmonės patyrę smegenų traumą dėl nelaimingo atsitikimo ar infarkto. (Senyvo amžiaus ar žmonės kenčiantys nuo Alzheimerio ligos ar kitų panašių senatvės požymių ir kuriems reikalinga ilgalaikė slauga nėra įtraukiami).

4.1.2 Kalėjimų institucijos

Benamių populiacijos tyrimo apklausos aiškiai nustato jog, daugelyje šalių, netolimoje praeityje daugelis benamių žmonių buvo sulaikyti ir įkalinti. Politika nukreipta į prevenciją nustato paleidimo iš kalėjimų protokolavimą, kaip svarbiausią politiką. Tyrimai patvirtino, jog toks veiksmas yra efektyvus vykdant prevenciją (bei sutaupo lėšas)

4.2 Gyventojų surašymas ir kitos apklausos

Nacionaliniai gyventojų surašymai ir namų ūkių apklausos gali būti naudojamos kaip informacinis šaltinis kai kurioms benamystės kategorijoms. Jie gali suteikti informacijos apie tokias populiacijos dalis kurios gyvena institucijose, laikinai gyvena su šeima ar draugais ar benamių nakvynės namuose, tuos kurie gyvena perpildytose patalpose ar netinkamuose gyvenimui pastatuose.

Ne visos šalys naudoja vienodą gyventojų surašymo sistemą. Vienos naudoja registracija paremtus gyventojų surašymus, o kitos pritaikė gyventojų surašymo apklausas (kas dešimt metų). Keliose šalyse (pvz., Danija, Suomija, Olandija) tradicinė gyventojų surašymo apklausos anketa registru buvo pakeista į gyventojų ir namų ūkių surašymo šaltinį. Gyventojų Registro Centras (Central Population Register -CGR) turintis unikalų nacionalinį identifikacijos numerį ir būsto registravimo unikalų atpažinties vardą yra naudojamas norint susieti asmenis ir būstus šalyse turinčiose tokią registravimo sistemą. Vokietija ir Švedija planuoja pilnai pereiti prie registravimo principu paremtu gyventojų surašymo. Kai kurios šalys jau turi ar planuoja priimti mišraus principo gyventojų surašymą paremtą tradiciniu surašymo būdu ir naudojant registru sistemas (tokios šalys yra Austrija, Belgija, Latvija, Slovėnija). Prancūzija priėmė vadinamą „rolling“ (nuolat vykdomą) gyventojų surašymo sistemą (INED, 2006). Likusios šalys išlaiko tradicinį gyventojų surašymo būdą panaudojant apklausas.

Teoriškai yra įmanoma iš Gyventojų registru centro suskaičiuoti žmones gyvenančius skirtingos rūšies institucijose ir žmones neturinčius įprastos gyvenamos vietos. Suomijoje, gyventojų registras yra pilnai integruotas į pašto sistemą (ir kitus nacionalinius registrus). O tai reiškia, jog automatiškai yra įrašomi pašto adresų pasikeitimai. Be to, kiekvienas žmogus privalo prisiregistruoti norėdamas gauti pašalpas/išmokas bei visuomenines sveikatos paslaugas. Darydami šiam tyrimui bandymą, 2006 m. lapkričio mėnesį buvo išsiųsta užklausa į suomių registru centrą, kuris pateikė bendrą 26 519 žmonių kurie neturėjo įprastos gyvenamos vietos skaičių. Iš to skaičiaus yra grupė žmonių kurių gyvenamoji vieta apskritai nėra žinoma (903 grupė, 8 424 žmonės). Į šį skaičių įtraukiami žmonės kurie išvažiavo gyventi į užsienį ir kurie „tiesiog išnyko“. Tuomet lieka 16,674 žmonių skaičius kurie neturi ilgalaikio būsto (901 grupė). Tačiau šis skaičius yra dvigubas lyginant su benamių skaičiais kasmetinėje Būsto Fondo apklausoje. Kadangi Būsto Fondo apklausos gali būti suprastos kaip tokios kurios nepriskaičiuoja žmonių gyvenančių su šeima ar draugais; reikėtų papildomų tyrimų galinčių suderinti šiuos skaičius. Kitose šalyse naudojant registravimo sistemą susiduriama su sunkumais pateikiant žmonių negyvenančių įprastose gyventojų pastatuose skaičių. Tai aiški problema kurios ši studija neišspręs, bet kuri yra verta tolesnio tyrimo.

Šalys naudojančios tradicinę, anketos principu paremtą apklausą, gali suteikti informacijos apie netinkamą ar negyvenamą pastatą/būstą. Tačiau jos galėtų pridėti ir sąrašą kuriame būtų surašyti ir benamiai žmonės; Australų gyventojų surašymas suteikia tokią informaciją. Prancūzija ir Lietuva yra Europos šalys kuriose gyventojų surašymo apklausose pridedamas žmonių gyvenančių lauke skaičiavimas.

Gyventojų surašymas Prancūzijoje vyksta kasmet (nuo 2004 m. sausio mėn). Surašymo metu benamiai žmonės gyvenantys hosteliuose yra priskaičiuojami kaip yra skaičiuojamos viso kitos „bendruomenės“. Prieglaudos gyventojai yra atskira kategorija ir turėtų būti priskaičiuojami kaip neturintys stogo gyventojai. Tačiau ilgalaikis benamių apgyvendinimas yra sumaišytas kartu su kitos formos ilgalaikiu bendruomeniniu apgyvendinimu, kaip pavyzdžiui, senelių namai. Lauke gyvenančių žmonių bendradarbiavimas su savanorių grupėmis (įskaitant FNARS – NVO org., vert. past.) ir glaudus vietinių tarybų ir apklausų skaičiuotojų bendradarbiavimas padėjo sumažinti pakartotinio skaičiavimo bei klaidų darymo riziką. Taip pat gyvenančių lauke gyventojai savivaldybėse (mažiau 10,000 žmonių) yra apklausiami tais pačiais metais kaip ir kiti miesto populiacijos gyventojai (pvz., kartą per 5 metus). Savivaldybėse turinčiose 10,000 ir daugiau gyventojų kasmet yra apklausiami apie 8% savivaldybės namų ūkių, ir lauke gyvenantys žmonės visoje savivaldybės apskrityje yra apklausiami kas 5 metai. Benamiai yra priskaičiuojami dėl bendro principo: jie yra Prancūzijos piliečiai kaip ir kiti asmenys, tad privalo būti priskaičiuojami (visi kuriuos galima asmeniškai apklausti užpildo tą pačią gyventojų surašymo formą kaip ir kiti gyventojai).

Lietuvoje 2001 metų gyventojų ir namų ūkių surašymas yra vienintelis duomenų šaltinis apie žmones gyvenančius viešojoje erdvėje. Informacija apie lauke miegančius buvo surašyta pagal lytį, tautybę, amžių, išsilavinimą. Jokios kitos informacijos apie lauke gyvenančius žmones nebuvo išleista po 2001m.

5 Suderinimo klausimai

5.1 Ašiniai kintamieji

Benamystės informacijos strategija paprastai nėra kuriama tik tam, kad stebėtų benamių žmonių skaičių, bet taip pat ir tam, kad rinktų ir suteiktų daugiau informacijos apie benamius pateikiant jų gyvenimo aprašymus (profile). Kad sukurti reikšmingus vietinio, nacionalinio, regioninio nacionalinio ir tarptautinio lygmes palyginimus tarp skirtingų klientų duomenų komplektų, tiesiog būtina susitarti dėl minimalaus kintamųjų, kurie surenkami panašiu būdu, skaičiaus. Net ir neturint pilnos benamių populiacijos apimties suderinti pagrindiniai kintamieji padidintų benamystės ir benamių populiacijos besikeičiančių gyvenimo aprašymų (profile) supratimą. Benamystės nustatymo studija (Edgar et al, 2007) pasiūlė pagrindinį duomenų komplektą su ribotu kintamųjų skaičiumi kurie turėtų būti surenkami visoje Europoje naudojant tuos pačius pavadinimus/apibrėžimus ir kurie suteiktų pagrindinę informaciją pagal benamių aprašymą (profile) Europoje.

Šis pagrindinis duomenų komplektas informuotų apie:

- Pagrindines demografines charakteristikas (amžius ir lytis)
- Tautybę ir migraciją (šalis kurioje gimė)
- Benamių būsto sudėtį/sandarą

- Jų apgyvendinimo situaciją (prieš paslaugos vartojimą ir duomenų rinkimo metu)
- Benamystės trukmę (esamą) ir
- (paskutinio karto) benamystės priežastį

Visų šių kintamųjų ir duomenų vienetų, rekomenduojamų įvardinti pagrindiniais kintamaisiais, sąrašas šios sintezės ataskaitoje yra 5 lentelėje (psl. 31). Priežastis kodėl šie kintamieji buvo išskirti kaip pagrindiniai yra ta, jog jie suteikia svarbią informaciją apie benamių žmonių gyvenimo situaciją, bei dar dėl to, kad tokia informacija, esanti (daugumoje) registravimo sistemose (kurios paprastai surenka daug daugiau duomenų negu šitie kintamieji), yra prieinama. Pagrindinis šių kintamųjų pasirinkimo kriterijus yra šių užrašų pavadinimų/apibrėžimų lengvas suderinamumas su Europos duomenų rinkimo tikslais. Tačiau ne visi vienetai visų esamų sistemų yra įrašomi ir vis dar daugelyje atvejų bus reikalinga keisti pavadinimus/apibrėžimus nacionaliniu lygmeniu.

Toks sutrumpintas pagrindinių kintamųjų sąrašas padidina duomenų suderinamumo galimybę. Nors šie kintamieji buvo sukurti apgyvendinimo paslaugos tikslams, jie taip pat gali būti panaudojami kaip pagrindinis informacijos komplektas registruojant klientus ne apgyvendinimo, o kitokioms paslaugoms. O taip pat jie gali padėti apibrėžti apklausose naudojamų kintamųjų pavadinimus. Nors sistemos tobulinančios ir užtikrinančios duomenų kokybę gali stipriai pakeisti trūkštamus duomenis, kai kuriuose kintamųjų vienetuose gali trūkti informacijos labiau nei kituose.

5 lentelė Pasiūlyti ašiniai kintamieji

Kintamieji	branduolys
Demografinės charakteristikos: amžius ir lytis	
Amžius	Gimimo data
Lytis	Vyras/moteris
Tautybė / migracijos užrašai	
Tautybė	Pilietybės šalis
Šalis kurioje gimė	Šalis kurioje gimė
Namų ūkio/šeimoms charakteristikos	
Namų ūkio sandara/gyvenimo situacija	Gyvena vienas be vaikų Gyvena vienas su 1 ar daugiau vaikų Pora gyvenanti be vaikų Pora gyvenanti su 1 ar daugiau vaikų Kitokio tipo gyvenimas
apgyvendinimo charakteristikos	
Ankstesni apgyvendinimai, nakties prieš naudojant paslaugą sąlygos ir esama apgyvendinimo situacija (skaičiavimo data)	Gyvenimas lauke (vieša erdvė/lauko sąlygos) Nepaprastų situacijų apgyvendinimas (vienos nakties prieglobstis) Benamių apgyvendinimas (benamių hosteliai, laikina nakvynė, pereinamo laikotarpio pagalbos apgyvendinimas) Šeiminio smurto krizės nakvynės namuose Gyvenimas institucijose (sveikatos, kalėjimuose) Gyvenimas netinkamuose būstuose dėl apgyvendinimo stokos (moblieji nameliai, nestandartiniai pastatai, laikinos konstrukcijos) Dalinantis būstu su draugais ar giminaičiais (dėl benamystės) Neturintys namų ir gyvenantys kitose apgyvendinimuose Ne benamiai
Dabartinės benamystės trukmė	iki 2 mėn.; nuo 2 iki 6 mėn.; 6 mėn.-1metai; 1-3metų; 3-5metų; 5metai ir ilgiau
Benamystės priežastys	
Paskutinio benamystės laikotario priežastis/ys pagal benamio žmogaus apibūdinimą	Būsto šeimnininko išvaymas (iškeldinimas), paskolos susigrąžinimas Kontrakto galiojimo laikotarpio pabaiga / netinkami gyvenamieji namai ar jų trūkumas Santykių nutraukimas / šeimos konfliktas / mirtis Darbo praradimas / bedarbystė Smurtas Asmeniniai (paramos poreikis / priklausomybė / sveikata) Finansinės problemos (skolos) Išėjimas iš institucijos / karo tarnybos Imigracija Stichinių nelaimių padariniai (gaisras, potvynis, t.t) Kitos priežastys

Šaltinis: Edgar at al, 2007

Antras, ne ašinių kintamųjų komplektas buvo taip pat rekomenduojamas. Tokios informacijos (pvz., dėl paramos poreikio) surinkimas naudojant tuos pačius pavadinimus/apibrėžimus visoje Europoje būtų svarbus suteikiant pridėtinę vertę esamiems duomenų komplektams ir tai leistų efektyviau vykdyti lyginamąsias analizes. Tačiau prireiks daugiau laiko suderinti kai kurių kintamųjų apibrėžimus/pavadinimus ir pasiekti bendrą Europinio lygmens susitarimą. Be to, kai kurių elementų informacija yra ne tokia įprasta, dažnai paplitusi esamose klientų registravimo sistemose arba yra

prieštaringa, kur svarstoma ar tokia informacija apskritai yra reikalinga. Todėl ne ašinių elementų rinkinys turėtų būti nacionalinės valdžios laisvai pasirenkamas.

Pasiūlyti ne pagrindinės sudėties kintamieji sudaro tokius duomenis:

- pagrindinė veikla
- pajamų šaltinis
- aukščiausias išsilavinimo laipsnis, ir
- pagrindinės paramos poreikio sritys.

Pastarasis suteiktų papildomos informacijos apie benamystės, kaip svarbiausios temos, priežasčių faktorius.

6 lentelė pristato Edgar et al (2007) tyrimo kintamuosius rekomenduojamus naudoti kaip suderintus su ne ašiniais kintamaisiais duomenų registro sistemose ir apklausose nacionaliniu lygmeniu.

6 lentelė Pasiūlyti ne ašiniai kintamieji

kintamieji	Ne ašiniai
Ekonominės charakteristikos	
Pagrindinė veikla	mokamas darbas (ne subsidijuojamas) subsidijuojamas įdarbinimas, apsaugotas įdarbinimas savanoriškas darbas apmokymų kursų mokykla bedarbystė (nors tinkamas darbui) Pensininkas/Pensininkė Jau ilgą laiką sergantis / neįgalus
Ištekliai /pajamų rūšis (galimi keli atsakymai)	Pajamos iš apmokamo darbo Pagyvenusių asmenų ar sunkiai sužalotų asmenų pensijos Bedarbio pašalpa Kitokios rūšies valstybės parama Mokslo stipendijos Pajamos iš išmaldų, bei seksualinių paslaugų Kitokios rūšies pajamos Jokių pajamų Nuoroda į pagrindinį pajamų šaltinį
Švietimo charakteristikos	
aukščiausias išsilavinimo laipsnis	Aukščiausias išsilavinimo laipsnis (koduojamas ISCED lygmeniu)
Paramos poreikiai/problemos	
Fizinė sveikata	Neįgalumas (taip/ne) Kitos fizinės problemos (taip/ne)
Psichinė sveikata	Psichinės sveikatos problemos (nėra, įtariama, diagnozuota)
Priklausomybė	Alkoholis (nėra, įtariama, diagnozuota) Narkotikai (nėra, įtariama, diagnozuota) Kitos medžiagos / lošimas, tt. (nėra, įtariama, diagnozuota)
Finansinės problemos	Skolos (kiek metų)
Profesija	Trūksta profesijos/apmokymų (taip/ne)
Saugumas / smurtas	Šeiminio smurto patyrimas (taip/ne)

Abu sąrašai nesuteikia informacijos apie paslaugos naudojimą ir rezultatus, nors tokia informacija yra labai vertinama bei vis labiau reikalinga, kad įvertinti paslaugos efektyvumą mažinti benamystės mastus. Tačiau šiai dienai yra ganėtinai sunku apibrėžti suderintas procedūras informacijos surinkimui dėl įvairių paramos sistemų ir klientų registravimo būdų. Bendrai rekomenduojama patobulinti sistemas kurios įrašo informaciją paslaugos pradžioje ir pabaigoje taip, kad jos galėtų lyginti skirtingų kintamųjų situaciją prieš ir po paslaugos. Gali būti reikalinga ir įmanoma per vidutinį laikotarpį įtraukti į ašinių kintamųjų sąrašą rezultatų kintamuosius. Šitoks rezultatų valdymo aspektas vertas atitinkamo tyrimo.

5.2 Pavadinimų suderinimas

MPHASIS projekto metu reikėtų patikrinti pasiūlytų kintamųjų naudojimo lengvumą ir jei reikia surašyti rekomendacijos dėl kai kurių kintamųjų pavadinimų suderinimo. Nacionalinių susirinkimų koordinatorių bus paprašyta atsakyti į anketos klausimus, kad nustatyti ar informacija apie rekomenduojamus kintamuosius dėl jų šalies benamių jau yra surinkta ir kaip būtų galima išspręsti esančias kliūtis susijusias su pasiūlytų kintamųjų naudojimu.

Kai kuriais atvejais vietinio lygmens informacija gali būti daug smulkiau aprašyta bet nepaisant to, vis tiek būtų galima iš esančių duomenų ištraukti informaciją ašiniams kintamiesiems. Jeigu informacija apie ašinius kintamuosius dar nėra surinkta (arba pavadinimai skiriasi) yra įmanoma pritaikyti duomenų rinkimo sistemas atitinkamai be jokio vargo, tačiau turi būti atkreiptas dėmesys į galimas įgyvendinimo problemas ir kliūtis.

Rezultatų indikatorių naudojimas taip pat turėtų būti svarstomas nacionaliniu lygmeniu. Ar yra stengiamasi įvertinti benamių paslaugų rezultatus pagal vartotojus ir kaip klientų registro duomenys turi būti panaudojami šiam tikslui? Ar vertinant rezultatus yra gerosios praktikos pavyzdžių, kurie suteiktų pagrindą rekomenduoti suderintus kintamuosius?

6 Įgyvendinimo klausimai

Šiame skyrelyje svarstomi kai kurie įgyvendinimo klausimai kuriuos reikia apsvarstyti jeigu nacionalinės institucijos patobulins informacinę benamystės bazę. Tai reiškia, jog kai kuriose šalyse reikės iš esmės vystyti duomenų rinkimo pajėgumus, kitose – apgalvoti kaip tobulinti informacijos analizės administracinę geografiją, o dar kitose šalyse – reikės padidinti duomenų apimtį įtraukiant šaltinius kurie šiuo metu nėra įtraukti.

6.1 Benamių informacijos monitoringo strategijos vystymas

Antroje dalyje buvo svarstomi duomenų surinkimo valdymo klausimai. Šie klausimai yra sutraukti į tris dalis:

1. Kūrimas / planavimas

Nemažas skaičius valstybinių departamentų bus įtraukti sprendžiant kas atsakingas už duomenų apie benamystę surinkimą ir kitus socialinės atskirties ir būsto aspektus. Visos svarbiausios ministerijos turėtų dalyvauti šiame procese.

2. Įgyvendinimas

Priklausomai nuo benamystės bei būsto atskirties apibrėžimo priėmimo benamystės informacijos strategijos įgyvendinimas gali būti vykdomas naudojant skirtingus modelius. Tai turėtų apimti ir informacijos iš paslaugų teikėjų sulyginimą. Geriausiai galima tai pasiekti naudojant metodus aprašytus ataskaitoje (Edgar et al, 2007).

3. Finansavimas

Reikalaujama turėti atitinkamus biudžetus, o įgyvendinimas turėtų būti tiksliai finansiškai pamatuotas ir suplanuotas.

Ataskaitoje kalbama apie įvairius klausimus susijusius su duomenų apie benamystę surinkimo tobulinimu vystant benamystės monitoringo informacijos strategiją. Šie klausimai yra surašyti santraukoje kaip pagrindiniai etapai.

7 lentelė

Etapas	Veiksmas	Aprašymas
1	Konsultacija	Visi susiję partneriai esantys valstybės ir

		savanorystės sektoriuose
2	Apibrėžimai	Sutarti dėl benamystės apibrėžimo Išvystyti suderintus naudojamus kintamųjų apibrėžimus
3	Informacijos poreikiai	Naudoti benamystės strategiją norint nustatyti kokios informacijos reikia ir kokie yra duomenų rinkimo tobulinimo prioritetai
4	Informacinių šaltinių peržiūra	Nustatyti kokia yra prieinama informacija ir įvertinti jos naudingumą politikos vystymui ir įvertinimui
5	Duomenų apsauga	Užtikrinti, jog egzistuoja atitinkami duomenų saugojimo protokolai ir informacijos anonimiškumas
6	Įgyvendinimo laikraštis	Suplanuoti įgyvendinimą (ypatingai kur yra reikalingas etapų įvedimas) užtikrinant, jog projekto partnerių poreikiai yra patenkinti.
7	Paslaugos teikėjų duomenų bazė	Paruošti ir palaikyti paslaugos teikimo duomenų bazę
8	Klientų duomenys	Įgyvendinti klientų registro duomenų sulyginimą ir surinkimą iš paslaugos tiekėjų
9	Administraciniai duomenys	Užtikrinti, jog administraciniai duomenys, registrai ir apklausos gali būti fiksuojami politikos analizės tikslams.
10	Sujungianti informacija	Sukurti bendrus protokolus norint sumažinti dvigubo skaičiavimo ir suderinti veikiančius apibrėžimus Standartizuoti unikalios atpažinties sistemas ir duomenų anonimiškumo metodus Nustatyti atitinkamas geografinius plotus analizei

6.2 Duomenų rinkimo valdymas

Pagrindiniai benamystės duomenų rinkimo valdymo principai gali būti aprašomi, o tai turėtų palaikyti benamystės informacinės strategijos vystymo procesą.

1. Sėkmingas duomenų rinkimo sistemų įgyvendinimas ir palaikymas reikalauja konsultavimo ir mechanizmų peržiūrėjimo kurie apimtų visus susijusius partnerius. Atitinkami partneriai turi būti nustatyti kiekvienoje šalyje, bet greičiausiai į tai įeina paslaugų teikėjai ir visos svarbios vyriausybės ministerijos, o taip pat ir regioninė bei savivaldos valdžia.
2. Nacionalinis klientų įrašų duomenų sulyginimas iš daugelio teikėjų bei reguliarius ataskaitų pateikimas iš aktualių geografinių plotų reikalauja įgūdžių bei komandinio darbo. Šie įgūdžiai yra projekto valdymas, vartotojo apmokymai ir konsultacijos, duomenų bazės valdymas, duomenų kokybės užtikrinimas, programavimas ir duomenų analizė. Nors skirtingi veikimo būdai yra akivaizdūs skirtingose šalyse, svarbu turėti atsidadusią šiam projektui komandą, ar tai būtų pačios organizacijos dalis ar išorinė (out-sourced). Komanda būtų atsakinga už visas proceso dalis, ne vien tik už duomenų apdorojimą ar analizę.
3. Visose šalyse duomenų apsaugai užtikrinti egzistuoja nacionaliniai standartai. Europiniai ir tarptautiniai standartai taip pat egzistuoja duomenų valdymo sistemose, pavyzdžiui, valdyti

išorinius duomenis ir naudoti struktūruotas užklausos kalbas (SQL)². Šie standartai turėtų būti pritaikyti informacijai gaunamai iš paslaugų teikėjų ir prieš renkant duomenis jie turėtų būti atitinkamai sukonkretinti siekiant, kad atitiktų nacionalinį kontekstą.

4. Jungtinės Tautos ir Eurostat protokolai buvo sukurti konceptų, apibrėžimų ir klasifikatorių harmonizavimui socialinėms apklausoms vykdyti. Juodraštinis JT protokolas apie Statistinę Integraciją kaip Nacionalinės Statistikos Kodų ir Praktikos dokumento dalį skatina klasifikacijų harmonizavimo standartus (geografinį, socialinį ir ekonominį), statistinių elementų standartus (šeimos, namų ūkio, būsto), apibrėžimų standartus (standartiniai konceptai ir kintamieji). Šie harmonizuoti kintamųjų konceptai ir apibrėžimai turėtų pritaikyti duomenų rinkimo apie benamystę procedūrų ir protokolų vystymo procesuose ir dėl to turi būti konsultuojamasi su nacionaliniu statistikos departamentu. Kartu Eurostatas vysto suderintus pagrindinius socialinius indikatorius (Key Social Indicators), o duomenų rinkimo procedūras kurįmanoma turėtų nurodyti šiuos indikatorius.
5. Natūraliai (ir aiškiausiai) duomenų rinkimas geriausiai pasiekiamas kai asmuo, suveddamas duomenis, gali suvokti tiesioginę naudą jam/jai, klientui ar organizacijai. Taigi, išgauti duomenys iš sistemų sisijusių su socialinės rūpybos valdymu ir /ar organizacijos valdymu turi daugiau šansų gauti geros kokybės grįžtamąją informaciją. Programinės sistemos turėtų suvienyti pranešimų funkcijas kurios palengvina organizacijos valdymo informaciją bei duomenų rinkimą.
6. Duomenų valdymo sistemos turėtų būti vystomos atsižvelgiant į aiškia klientų konfidencialumo politiką kuri būtų lengvai suprantama, paaiškinama ir pritaikoma. Ši politika turi būti reguliariai peržvelgiama.

6.3 Kliūtys

Benamių skaičiavimo sunkumai dažnai yra pristatomi kaip techninė problema. Tačiau, tyrimas parodė, jog dauguma techninių sunkumų gali būti išsprendžiami ir pagrindinė problema dažniausiai yra politinės valios stoka, netinkamas finansavimas, neaiškios atsakomybių struktūros bei silpnos valdymo struktūros.

Aibė techninių problemų išskiriama šioje ataskaitoje ir mes tikriname kaip jos buvo sprendžiamos esamose sistemose. Tikriausiai pagrindinis sėkmingos klientų duomenų rinkimo sistemos aspektas yra toks veikimo būdas kuris garantuoja duomenų kokybę. Yra naudojami įvairūs duomenų kokybės užtikrinimo būdai ir šiuo atžvilgiu turime patvirtintą gerąją praktiką. Programinė įranga yra labai svarbi duomenų kokybei užtikrinti. Žinoma, jog nesudėtingas duomenų įvedimo meniu naudojimas yra labai svarbus, bet turi būti suderintas su atitinkamais patvirtinimų formalumais ir klaidų kontrole. Agentūra atsakinga už duomenų įvedimą, ištrynimą ir analizę turi sukurti duomenų kokybės užtikrinimo procedūras ir struktūras apimančias visus darbuotojus. Tai paskatins rengti reguliarias monitoringo kontrolės procedūras ir ataskaitų parengimus. Galiausiai, paslaugos agentūros darbuotojų apmokymai yra svarbiausia dalis ir tai galima pasiekti vykdant tradicinius apmokymų kursus bei kompiuterių valdymo technikos apmokymus.

² ISO/IEC 9075-9:2003: informacinės technologijos – duomenų bazių kalbos – SQL- išorinių duomenų valdymas (SQL/MED)

Kai kuriose šalyse pranešama apie technines problemas susijusias su skirtingų ar nesuderintų operacinių sistemų naudojimu, tačiau jos sąlyginai nedidelės bei išsprendžiamos. Vis didėjantis internetinių (on-line) sistemų naudojimas sumažins tokių problemų svarbą. Jeigu problemos kyla dėl nepakankamo finansavimo, svarbu, jog finansavimo institucijos suteiktų galimybes gauti šią paramą. Nacionalinės vyriausybės bei Europos Sąjungos lygio valdžios atstovams gali tekti suteikti pagalbą jeigu struktūrinės bei techninės kliūtys vis dar vyrautų.

Dvigubo ar pakartotinio skaičiavimo problemos vyrauja, ypačingai kuomet nėra naudojami unikalūs kliento atpažinties ženklai. Mūsų ataskaitoje yra paaiškinama, kaip šios problemos yra sprendžiamos vykdant apklausas. Platinant duomenis ir jų srautuose beveik neįmanoma išvengti tų pačių žmonių dvigubo skaičiavimo nenaudojant unikalios kliento atpažinties ženklo. Tokie atpažinties ženklai yra rekomenduojami bei siūloma nemažai techninių būdų kaip atpažinties ženklus galima apsaugoti bei paversti labiau anonimiškais, kad duomenų rinkimas/išgavimas neprieštarautų duomenų apsaugos taisyklėms ir paslaugos vartotojų interesams pagrįstiems teise, kad jų duomenys būtų apsaugoti nuo piktnaudžiavimo.

Jeigu paslaugos nėra išskirtinai teikiamos tik benamiams žmonėms (bet platesniam klientų ratui) būtina atskirti benamių klientų duomenis nuo kitų klientų. Tam reikalinga tiksli informacija, kuri padėtų atskirti benamius klientus nuo kitų.

Galiausiai, yra nustatyta aibė vadovavimo problemų susijusių su duomenų vystymu, įgyvendinimu ir išgavimu iš klientų registru sistemų. Nors skirtingose programinėse sistemose yra priimtina naudoti skirtingus kintamuosius registruojant klientų duomenis, svarbu jog pagrindiniai kintamieji yra įvardinami tais pačiais pavadinimais. Įvairiose klientų registravimo sistemose, naudojamose teikiant paslaugas benamiams, nemažai laiko ir resursų užima kintamųjų harmonizavimas bei sistemų suderinimas bent jau iki tiek, kad leistų išgauti pagrindinius kintamųjų duomenis.

Buvo paminėtas rūpestis dėl to, kokios apimties duomenys gali būti fiksuojami teikiant tokias apgyvendinimo paslaugas kaip nepaprastų situacijų ar lengvai prieinamos paslaugos benamių (hostelių) apgyvendinimas. Tokios paslaugos paprastai yra apibūdinamos kaip tiesioginio naudojimo ir aptarnaujančios didelius klientų srautus. Jos taip pat pasižymi kaip teikiančios paslaugas sunkesnes problemas turintiems klientams (pvz., turintiems alkoholio ar narkotikų priklausomybę ar nelegaliems imigrantams gerai nežinantiems vietinės kalbos). Dažnai trūksta laiko ir darbuotojų kurie surinktų duomenis iš žmonių nakvojančių tik vieną ar dvi paras. Kai kurios iš tų paslaugų išlaiko anonimiškumo principą žmonėms, kurie neturi jokių teisinių dokumentų ar kuriuos baido kitų paslaugų administracinės procedūros. Tokioms paslaugoms duomenų rinkimo reikalavimai gali būti sumažinti tam, kad pavyktų gauti bent minimalią informaciją apie srautus ir užimtumo rodiklius. Žvelgiant į kai kurių jau naudojamų sistemų pavyzdžius praktika rodo, jog iš tiesų yra įmanoma išgauti patikimus duomenis iš lengvai prieinamų paslaugų bei paslaugų centrų.

Ilgalaikių darbuotojų stoka bei apmokymų stoka yra dar viena vadovavimo problema kuri turi būti sprendžiama norint užtikrinti patikimus duomenis. Kaip mes jau žinome, geros klientų registravimo sistemos nereikalauja daug specifinių žinių, bet dirbantiems su duomenų registravimo sistemomis trūksta reikiamų apmokymų bei internetinės (on-line) paramos. Finansavimo institucijos turi atsižvelgti į tokios paramos išlaidas ir padengti paslaugas.

7 Nuorodos

Edgar W., (2006) Norvegijos benamystės strategija: Kelias į nuolatinius namus, Social inclusion Peer Review, OSB, Viena.

Edgar W., Harrison M., Watson P. Ir Busch-Geertsema, V. (2007) Benamystės įvertinimas Europos Sąjungos lygmeniu, Briuselis (Europos Komisija):

http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf

Jungtinių Tautų Ekonominė komisija Europoje ir Europos Bendruomenių statistikos departamentas (2006) Konferencija: Europos statistų rekomendacijos 2010 metų gyventojų ir jų namų ūkių surašymui, Ženeva.