



INSTITUTIONEN FÖR SOCIOLOGI OCH ARBETSVETENSKAP

RAPPORT

UTVÄRDERING AV BOSTAD FÖRST GÖTEBORG

Sara Uhnöo 2016-09-21

Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet

Box 720, SE – 405 30 Göteborg

+ 46 (0)31 – 786 10 00

www.socav.gu.se

© Författaren, 2016

Innehåll

Tabell- och figurbilaga	4
Förord	5
I. Utvärderingens bakgrund	6
Utvärderingsuppdraget, metod och material	7
II. Introduktion till Pathways Housing First (PHF)	8
III. Bostad först Göteborg	10
Bakgrund och organisering	10
Målgrupp, rekrytering och klienter i realiteten	13
Boendet	22
Stödet	50
VI. Utfall av Bostad först Göteborg	76
Kostnadseffektivitet	76
Kvarboendenivå	82
Vad har insatsen Bostad först betytt för brukarna?	84
V. Konkluderande diskussion	95
Metodtrogenhet: överlag metodtrogen men utmaningar finns	95
Kostnadseffektivitet: Billigare än andra insatser riktade till målgruppen	104
Brukarperspektiv: Uppskattad av klienterna och har lett till en ökad livskvalitet	104
Avslutande resonemang om framtiden för Bostad först i Göteborg	106
Referenser	108
Metod- och materialbilaga	111

Tabell- och figurbilaga

Tabeller

Tabell 1: Antal intresseanmälningar under åren 2014–2016.

Tabell 2: Fördelning mellan stadsdelarna avseende antalet klienter och intresseanmälningar, december 2015.

Tabell 3: Ett normaliserat boende jämfört med PHF-modellen.

Tabell 4: Antal inflyttade personer, 2013–2015.

Tabell 5: Teamens sammansättning, våren 2016.

Tabell 6: Brukarnas synpunkter på stödet och personalens arbete.

Tabell 7: Jämförelse mellan vad som ingår vid köp av akutboendeplats respektive Bostad först.

Tabell 8: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende målgrupp och krav.

Tabell 9: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende utformning av boende.

Tabell 10: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende utformning av stöd.

Tabell 11: Antal enkätsvar UIV, 2013–2016.

Tabell 12: Empiriskt material, utvärdering av Bostad först Göteborg

Figurer

Figur 1: Samverkansparter Bostad först Göteborg.

Figur 2: Inflyttningsprocessen.

Diagram

Diagram 1: Boendestatus, klienter som i december 2015 hade bott minst sex månader i Bostad först.

Förord

Utvärderingen har finansierats av Social resursförvaltning, Göteborgs stad och har genomförts av mig, Sara Uhnöo, doktor i sociologi, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet. För att utföra detta uppdrag har jag haft en heltidsanställning motsvarande fyra månader.

Tack till de personer som har tagit sig tid att bli intervjuade och som på andra sätt har bidragit med viktiga underlag till utvärderingen. Tack särskilt till de brukare som generöst har delat med sig av sina erfarenheter och synpunkter på verksamheten Bostad först i Göteborg och hur den har påverkat deras livssituation.

I. Utvärderingens bakgrund

Under 2014 uppgick Göteborgs stads kostnad för socialt boende till omkring 615 miljoner kronor (Stadsledningskontoret 2015). Antal personer som, enligt Socialstyrelsens definition, befann sig i akut hemlöshet i Göteborg uppgick i april 2015 till uppskattningsvis 830 personer (Fastighetskontoret 2015). En av målsättningarna i *Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015–2018* är att antalet personer i akut hemlöshet ska halveras under perioden. En av strategierna är att ”öka användandet av långsiktiga lägenhetsboenden som leder till eget boende” och att genom ”Bostad först – minska antalet hemlösa personer i långvarig hemlöshet med komplex problematik i form av missbruk och/eller psykisk ohälsa” (s. 23). En annan strategi handlar om att stärka och utveckla ledning och styrning i Göteborgs kommuns hemlöshetsarbete, exempelvis genom att följa upp och utveckla Bostad först-modellen. Kommunfullmäktige beslutade 2011 att Göteborgs stad skulle arbeta enligt Bostad först-modellen och att medel till Bostad först skulle anslås i 2012 års budget. I kommunfullmäktiges budget har följande formulering funnits med under flera år (2013–2015):

Hemlösheten ska mötas med individuellt anpassade insatser. Grunden för att lösa individens problem är en egen bostad istället för att bostaden ska vara målet när övriga problem är lösta. (Göteborgs stads budget för 2013:31)

Denna inriktning överensstämmer även med Socialstyrelsens nationella riktlinjer inom olika ämnesområden, där Bostad först-modellen lyfts fram (Socialstyrelsen 2009; 2011b; 2015).¹ Trots att modellen anses vara både evidensbaserad och kostnadseffektiv (Pleace 2012; Gulcur m.fl. 2013; Pleace & Bretherton 2012) har implementeringen av Bostad först-metoden gått långsamt i Sverige. Det kan bero på att det traditionella sättet att organisera hemlöshetsarbetet i form av en trappstegsmodell² (behandling först snarare än bostad först), är starkt institutionaliserad i Sveriges kommuner, vilket försvårar införande av nya tankemodeller och arbetssätt (se Knutagård & Kristiansen 2013). Med viss variation i utformning, har modellen dock tillämpats i flera svenska kommuner, exempelvis Helsingborg, Stockholm, Örebro, Karlstad och Malmö. I samtliga kommuner har den överordnade organisatoriska principen i form av trappstegsmodellen kvarstått och Bostad först-verksamheterna har utgjorts av småskaliga verksamheter eller pilotprojekt (Knutagård & Kristiansen 2013:101).

Göteborgs stads centrala Bostad först-verksamhet i Social resursförvaltnings regi³ startade i januari 2013. Den första inflyttningen skedde 1 juni 2013. I december 2015 var 36 klienter aktuella i verksamheten och våren 2016 bestod personalgruppen av 14 medarbetare, vilket gör den till en av Sveriges största Bostad först-verksamheter. En referensgrupp har varit knuten till verksamheten och beslut fattades tidigt om att låta en extern aktör utvärdera verksamheten. Efter denna utvärdering av Göteborgs stads centrala Bostad först-verksamhet i Social resursförvaltnings regi kommer en lokal variant av bostad först i Göteborg, BODIL, att

¹ Sedan 2011 finns Bostad först-modellen med i Socialstyrelsens (2011: 37) nationella riktlinjer för psykosociala insatser till personer schizofreni och schizofreniliknande tillstånd och sedan 2015 i Socialstyrelsens (2015: 59-60) nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende.

² För en beskrivning av trappstegsmodellen se Sahlin (1998).

³ Fortsättningsvis förkortat till Bostad först Göteborg.

utvärderas. Det är ett projekt som leds av SDF Askim-Frölunda-Högsbo i Göteborgs stad med Stadsmissionen som utförare.

Utvärderingsuppdraget, metod och material

Uppdraget från Göteborgs stad, Social resursförvaltning, avsåg en utvärdering av Göteborgs stads centrala Bostad först-verksamhet utifrån följande tre dimensioner:

- Brukarperspektivet
- Kostnadseffektivitet
- Tillhandahållandet av insatsen 'Bostad först' (inklusive grad av metodtrogenhet)

Enligt uppdragsbeskrivningen är målsättningen med Bostad först-verksamheten att den "så långt som möjligt" eller i "göriligaste mån" ska vara metodtrogen Pathways Housing first-modellen som den är formulerad i Sam Tsemberis (2010) *Housing first manual*.

Utvärderingen av tillhandahållandet av insatsen handlar om att undersöka hur PHF-modellen har implementerats i den aktuella verksamheten, exempelvis hur stödet och boendet har utformats.

Utvärderingen baseras på en omfattande empiri; skriftliga dokument från verksamheten (t.ex. uppdragsbeskrivning, informationsmaterial, manualer, avtal, referensgruppsmötesanteckningar), resultat från en brukarenkät (UIV), observationer från olika typer av möten och statistiska sammanställningar avseende exempelvis lägenheter och kostnader. Utöver analys av detta material har 27 intervjuer genomförts med chefer på Socialresursförvaltning (fyra intervjuer), personal som arbetar i Bostad först-teamen (totalt sju intervjuer med fyra personer), klienter i Bostad först (nio intervjuer) och samarbetspartners (totalt sju intervjuer med fem referensgruppsdeltagare, två socialsekreterare, två anställda på fastighetskontoret). För en mer utförlig beskrivning av metod och material, se Metod- och materialbilaga.

Disposition

Rapporten består av fem kapitel. Eftersom Bostad först Göteborg har haft som avsikt att arbeta metodriktigt utifrån PHF-modellen består utvärderingens andra kapitel av en kort presentation av denna. Det tredje kapitlet består av en beskrivning och utvärdering av Bostad först Göteborg uppdelat i fyra avsnitt: det första handlar om bakgrund och organisering, det andra om målgrupp, rekrytering och klienter i realiteten, det tredje om tillhandahållande av boende och det fjärde om tillhandahållande av stöd. Rapportens fjärde kapitel handlar om utfallet av verksamheten; om dess kostnadseffektivitet, klienternas kvarboendenivå och om hur deras livssituation och välmående har påverkats av insatsen. Det femte och avslutande kapitlet består av en konkluderande diskussion där jag sammanfattar verksamhetens metodtrogenhet, lyfter fram utmaningar och ger vissa rekommendationer. Jag sammanfattar också resultaten av analysen av verksamhetens utfall och avslutar med att resonera om framtiden för Bostad först i Göteborgs stad.

II. Introduktion till Pathways Housing First (PHF)

Bostad först-modellen, som introducerades i början av 1990-talet i New York City, tillskrivs Sam Tsemberis som är verksam inom organisationen Pathways to Housing (Tsemberis 2010). Grundtanken är att erbjuda långvarigt bostadslösa med multipla problem i form av psykisk ohälsa eller alkohol- eller drogmissbruk, en bostad först snarare än att, i enlighet med den traditionellt använda ”trappstegsmodellen”, börja med att ge hemlösa stöd och behandling för att de eventuellt ska kunna kvalificera sig till ett eget boende i sista steget på denna boendetrappa (behandling först-konceptet).

En utgångspunkt är att alla kan bo och att återhämtning är möjlig. En egen bostad antas vara en förutsättning för ett värdigt liv och för återhämtning och betraktas som en mänsklig rättighet. Det betyder att människor inte ska behöva ”förtjäna” att bo och inom programmet ställs inga inledande krav på att de hemlösa ska vara ”redo att bo”, exempelvis avseende nykterhet eller motivation till förändring (Johnsen & Teixeira 2010: 7).

Urvalet ska ske genom att den som först anmäler sitt intresse får stöd först (”first come, first served”), inga andra urvalsprinciper ska gälla. Programmet består i att hemlösa erbjuds och ”omedelbart” tillhandahåller (Raitakari & Juhila 2015: 145) ett eget självständigt boende, i form av en fristående lägenhet, integrerad i det ordinarie bostadsbeståndet. Det senare är viktigt för att möjliggöra samhällsintegrering (Johnsen & Teixeira 2010: 7). Enligt ursprungsmodellen är ett förstahandskontrakt att föredra för klienten ur ett rättighetsperspektiv, men eftersom fastighetsägare tenderar att vara ovilliga att hyra ut till målgruppen, hyr Bostad först-verksamheten ofta lägenheter från privata hyresvärdar som sedan hyrs ut i andra hand till klienterna (Tsemberis 2010: 55). På längre sikt är det dock viktigt att klienterna får ta över förstahandskontraktet (ibid.: 56). Boendet ska vara permanent, utan tidsbegränsning, och de krav som ställs på klienterna för att få bo kvar är att betala en del av sin inkomst (30 procent) till hyra varje månad, följa hyreslagstiftningen samt regelbundet ta emot hembesök från personal.

Utöver en egen permanent bostad tillhandhålls ett klientstyrt, frivilligt och flexibelt stöd (”floating support”), för att personen ska kunna bo kvar och uppnå ökad livskvalitet. Stödet ska vara inriktat på återhämtning (*recovery*) i kombination med skadereducerande insatser (*harm reduction*), snarare än exempelvis drogfrihet (se Johnsen & Teixeira 2010: 7). Stödet kan ges genom multiprofessionella ACT-team (Assertive Community Treatment) eller ICM-team (Intensive Case management).⁴ ACT-teamen sätts samman utifrån klientgruppens behov och består exempelvis av socialarbetare, sjuksköterskor, psykiatriker, beroendeterapeuter, arbetsterapeuter eller ”peer specialists”, det vill säga före detta hemlösa eller personer med tidigare missbrukserfarenhet (Tsemberis 2010). Teamen är mobila och finns tillgängliga på en specifik plats utanför bostäderna, dygnet runt alla veckans dagar och ger framför allt stöd i klienternas bostäder eller närområden (Johnsen & Teixeira 2010: 7).

Regelbundna hembesök av teampersonal i klienternas lägenhet är en viktig byggsten i modellen eftersom det effektivaste förändringsarbetet förmodas ske i bostaden. Hembesöken

⁴ Skillnaderna mellan de två typerna brukar beskrivas som att ACT-teamen *direkt* tillhandahåller psykiatrisk behandling, medicinsk vård och stöd i hantering av drog- och alkoholmissbruk medan ICM-teamen är mer inriktade på ”case management” och har i uppgift att se till att klienterna kommer i kontakt med externa stödstrukturer, s.k. ”service brokerage” (Pleace & Bretherton 2013: 14).

syftar främst till att undersöka hur klienterna mår men det handlar också om att undersöka hur boendet fungerar (Tsemberis 2010: 85-86). Personalen ska möta personerna med respekt, värme och medkänsla (Tsemberis 2010: 18). Ett annat kriterium– som anses gynna klientens återhämtning och kvarboende– är att klientens valfrihet och självbestämmande i möjligaste mån respekteras (se Johnsen & Teixeira 2010: 7), exempelvis vid val av bostad, möbler och stöd.

Ett grundläggande kriterium är att boendet ska separeras från stödet. Boendet ska inte kunna inskränkas eller dras tillbaka, exempelvis på grund av att en person sägs upp från sin lägenhet (då är principen att personen erbjuds en ny bostad), återfaller i missbruk eller nekar stöd, drogrehabilitering eller psykiatrisk behandling (Johnsen & Teixeira 2010: 7).

Sammanfattningsvis handlar metoden om att tillhandhålla både ett permanent boende, där klienten får bo kvar om den vill så länge hyreslagen följs och ett klientstyrt, frivilligt och livslångt stöd.

Det finns i praktiken en stor variation hur modellen Bostad först tillämpas (Socialstyrelsen 2009:33; Hansen Löfstrand 2012; Stefanic m.fl. 2013). Vanliga undantag från modellen är användande av bostäder som inte är integrerade i det normala bostadsbeståndet, att klienter väljs ut (t.ex. att förtur ges till de som av socialtjänsten anses vara mest motiverade), att bostäder hyrs av fastighetsägare som kräver drogfrihet (avsteg från principen om skadereducering) eller att tidsbegränsningar av stödet införs (Johnsen & Teixeira 2010: 8). Även om modifieringar antas vara nödvändigt, på grund av länders och städers skilda förhållanden, brukar ett antal kriterier lyftas fram som grundläggande för modellen (Tsemberis 2010: 18; Pleace 2012; Stefanic m.fl. 2013).

Knutagård och Kristiansen (2013: 105) har studerat fyra svenska tillämpningar av Bostad först-modellen (Helsingborg, Karlstad, Malmö och Stockholm) och konstaterar att ingen av de utvärderade svenska verksamheterna tillämpar PHF-modellens samtliga kriterier.⁵ Det kan handla om att inledande krav ställs på att klienterna är motiverade eller att förstahandskontrakt inte används.⁶ Helsingborg, Malmö och Stockholm använder sig av redan befintliga lösningar där socialtjänsten utgör mellanhyresvärd och hyr ut lägenheter i andra hand till klienterna. Problemet är att dessa andrahandskontrakt kan vara förknippade med tidsbegränsningar, särskilda regler eller krav som gör att de skiljer sig från ordinarie hyreskontrakt. Det betyder att det centrala PHF-kriteriet att det ska råda en separation mellan stöd och bostad inte uppnås.

⁵ De utgår från kriterier utformade av Pleace (2012).

⁶ Knutagård och Kristiansen (2013: 95) utgår här från en egenutvecklad Lunda-modell. För att markera en tydlig åtskillnad till i Sverige vanligt förekommande hyresförhållanden på den sekundära bostadsmarknaden har kriteriet "security of tenure" likställts med ett förstahandskontrakt. Den amerikanska bostadsmarknaden skiljer sig från den svenska. PHF-organisationen använder sig av privata hyresvärdar. Det betyder att socialtjänsten inte används som mellanhyresvärd, vilket ofta är fallet i Sverige, utan rollen intas av PHF-organisationen. Problemet med att mellanhyresvärden ställer krav som inte går i linje med PHF-metodiken blir därmed inte lika relevant i en amerikansk kontext.

III. Bostad först Göteborg

I detta kapitel undersöker jag verksamheten Bostad först Göteborg utifrån metodtrogenhet genom att beskriva och analysera: (1) verksamhetens bakgrund och organisering; (2) målgrupp, rekrytering och klienter i realiteten; (3) tillhandahållande av boende; och (4) tillhandahållande av stöd.

Bakgrund och organisering

Införandet av Bostad först Göteborg var väl förankrad i forskning, nationella rekommendationer och Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015–2018. Kommunfullmäktige beslutade 2011 att Göteborgs stad skulle arbeta enligt Bostad först-modellen och att anslag för Bostad först skulle inarbetas i 2012 års budget. Kommunfullmäktige gav uppdraget att implementera Bostad först till Social resursförvaltning, en fackförvaltning i Göteborgs stad, som idag är projektägare och processledare för den utvärderade Bostad först-verksamheten.⁷ Bostad först Göteborg har från början varit utformat som en central permanent kommunal verksamhet. Social resursförvaltnings införande av Bostad först-modellen i hemlöshetsarbetet har gått i två steg. Det första steget var verksamheten *Bostad som grund* (BSG) som startade 2011 och som delvis införlivades i Bostad först-verksamheten hösten 2015. Det andra steget inleddes när referensgruppen för BSG i slutet av 2011 beslutade att ett nytt mer ”renlärt projekt” skulle startas, som sedermera blev *Bostad först Göteborg*. Det inleddes med att en referensgrupp bildades som utformade en uppdragsbeskrivning för verksamheten. Från beslutet 2011 följde två års förarbete, som leddes av referensgruppen, innan verksamheten formellt startade i januari 2013, med första inflyttning i juni 2013.

Bostad först-verksamheten finansieras med kommunala medel inom ramarna för ett köp- och sälj-system. Social resursförvaltnings ansvar i stadens hemlöshetsarbete är att stödja Göteborgs stads tio stadsdelar på det sociala området genom att erbjuda boendeplatser som stadsdelarna kan köpa. Socialtjänsten i någon av stadsdelarna köper i sin tur Bostad först-insatsen av Social resursförvaltning genom att bevilja ett bistånd, ”omvårdnadsstöd via Bostad först”.⁸ Möjligheten att lyfta ut finansieringen från köp- och säljssystemet genom att göra verksamheten anslagsfinansierad, så kallad kommunbidragsfinansiering, har vid flera tillfällen varit uppe till diskussion i referensgruppen. En dylik lösning anses dock av vissa aktörer vara ”förenad med en hel del svårigheter utifrån staden ekonomistyrningsmodell” (ARM⁹ 2014-05-06). Stadsledningskontoret ser problem ”därför att hela stadsdelsorganisationen bygger på att det är stadsdelarna som har befolkningsansvaret och det är också de som ska ha resurserna”. Det finns en hög ekonomisk medvetenhet ute i

⁷ Mer specifikt är Bostad först en del av *Boendeverksamheten* på Social resursförvaltning, placerad under verksamhetsområdet *Boende och socialjour* och enheten *Akutboende och bostad först*.

⁸ Göteborgs stads stadsdelar ansvarar för att ”personer med särskilda behov kan få bistånd i form av olika typer av anpassade boendelösningar” och för att ”i ett akut läge kunna erbjuda sina invånare tillfälligt tak över huvudet”. Stadsdelarna ansvarar också för att ”erbjuda olika insatser såsom ekonomiskt bistånd, samtal eller boendestöd för att undvika vräkningar” (se Boendeportalen, fastighetskontorets hemsida).

⁹ ARM är en förkortning för *anteckningar från referensgruppsmöte*.

stadsdelarna och det finns en risk för att Bostad först, om det blir till en ”fri nyttighet”, väljs för att det är gratis för stadsdelen snarare än för att det är den mest lämpliga insatsen för personen i fråga, menar företrädaren från Stadsledningskontoret.

Det som kom att kallas för *referensgrupp* bildades i september 2011. Den leds av Social resursförvaltning och inkluderar representanter från följande aktörer:



Figur 1. Samverkansparter Bostad först Göteborg.

Bostad först-verksamheten skiljer sig från andra typer av boendelösningar i Göteborgs stad. En hög grad av samverkan krävs mellan framför allt Social resursförvaltning, fastighetskontoret och socialtjänsten i stadens tio stadsdelsförvaltningar. En annan aktör är sjukvården, mer specifikt Beroendekliniken vid Sahlgrenska universitetssjukhuset. Andra samverkanspartners är de allmännyttiga bostadsbolagen (Poseidon, Bostadsbolaget, Familjebostäder, Gårdstensbostäder). Deras del i kommunens hemlöshetsarbete sker genom *samarbetsavtalet* där de lämnar lägenheter till fastighetskontoret som de i sin tur hyr ut i andra hand genom så kallade kommunala kontrakt. En annan part är störningsjouren, som liksom de allmännyttiga bostadsbolagen är en del av Förvaltnings AB Framtiden.¹⁰ En forskare från Göteborgs universitet, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, har också haft inflytande på implementeringen av Bostad först-modellen i staden genom att delta i referensgruppen.

Det finns vissa oklarheter vad gäller ledning och styrning av Bostad först-verksamheten, vilket troligtvis är en följd av att insatsen skiljer sig från tidigare sätt att arbeta med bostadslöshet inom Göteborgs stad. Det har gjort att de ansvariga för verksamheten har fått pröva sig fram. Andra förklaringar är den specifika organisatoriska strukturen i Göteborgs stad och att det är många aktörer från olika delar av staden inblandade i verksamheten. Det finns en stor mängd olika organ eller grupper där olika aspekter av verksamheten diskuteras och vilka beslut som fattas var är inte genomskinligt. Otydligheten i ledning och styrning gäller var olika typer av beslut om Bostad först-verksamheten fattas.

¹⁰ Förvaltnings AB Framtiden är en fastighetskoncern som ingår i Göteborgs Stad och som omfattar bostäder, fastighetsförvaltning, produktion av nya bostäder och störningsservice (Störningsjouren).

En del i otydligheten har att göra med att referensgruppens roll och uppdrag är oklart definierat. Det är otydligt vilka typer av beslut om verksamheten som fattas i referensgruppen. Av gruppens minnesanteckningar framgår endast att ”referensgruppen fattar beslut i de frågor man anser sig förfoga över” (ARM 2014-03-11). Varför referensgruppen kom att kallas referensgrupp, och inte styr- eller arbetsgrupp, framgår inte tydligt. Utifrån det analyserade underlaget framstår gruppen i vissa lägen som en *styrgrupp*, som bestämmer över verksamhetens utformning, i andra lägen som en *referensgrupp* som är av mer rådgivande karaktär.

Referensgruppsdeltagare: En referensgrupp för mig är till för att koppla in och få input från exempelvis universitet och VGR [Västra Götalands Regionen] men i praktiken är det mer som en styrgrupp och det tror jag att man borde tydliggöra. Är det en referensgrupp, är det en styrgrupp eller är det en styrgrupp där man har referenspersoner med?

För de som sitter med i gruppen är det viktigt att ha vetskap om dess syfte och vilket mandat den har att påverka verksamheten. Universitetets representation i referensgruppen är mer tveksam om referensgruppen i praktiken fungerar som en styrgrupp, eftersom universitetet rimligtvis inte bör delta i styrningen av en kommunal verksamhet.

En annan otydlighet gäller var beslut fattas om framtiden för Bostad först-implementeringen i Göteborgs stad. Från flera håll efterfrågas tydlighet beträffande när och var beslut kommer att fattas om antal lägenheter som kommer att tilldelas verksamheten.

Fastighetskontoret: Var för vi diskussionerna kring om vi ska starta upp ett nytt BODIL [fler lokala Bostad först-verksamheter] eller helheten? Det är inte så att det saknas forum [...] men en tydlighet i ledning och styrning [saknas].

Rekommendationen är att styrning och ledning av verksamheten i möjligaste mån tydliggörs. Referensgruppens funktion och mandat bör utredas liksom frågan om var i organisationen av inblandade aktörer och organ beslut fattas om Bostad först-verksamheternas framtid. Detta gäller dels den utvärderade verksamheten, dels BODIL, dels eventuell implementering av fler lokala stadsdelsstyrda Bostad först-verksamheter.

Under planeringsprocessen, men också under verksamhetens gång, har Social resursförvaltning och fastighetskontoret arbetat med att ge information och kommunicera om Bostad först-verksamheten till de olika samverkansparterna. Tidigt i referensgruppens arbete antogs det vara viktigast att förankra metoden hos tre grupper: politiker, fastighetsägare och handläggare respektive chefer i stadsdelsförvaltningarna. Kommunikationsplaner har arbetats fram och informationsmöten har genomförts med en rad olika aktörer, exempelvis boendehandläggare, uthyrare och ekonomihandläggare. När insatsen utvidgades till att omfatta hela Göteborg stad (från tre till tio stadsdelsförvaltningar), krävdes nya kommunikationsstrategier och än fler informationsinsatser. Eftersom Bostad först-verksamheten skiljer sig från hur hemlöshetsarbetet traditionellt har organiserats och kräver en hög grad av samverkan har detta arbete varit nödvändigt. Förankringsprocessen har tagit mycket tid i anspråk för dem som arbetar på Social resursförvaltning (chefer och teampersonal) men även för andra samverkansparter som har behövt förankra insatsen internt, exempelvis för fastighetskontoret och de kommunala bostadsbolagen. Vid ett referensgruppsmöte i början av 2015 konstaterades det att:

Något tillspetsat kan man säga att de personer som arbetar – inom Bostad först – i behandlingsarbetet får lägga mer tid på att förankra och sälja in planeringen organisatoriskt än med det löpande klientarbetet. (ARM 2015-02-19)

Enligt uppdragsbeskrivningen är en målsättning: ”samverkan och samsyn mellan de inblandade aktörerna” men också ”avancerad och strukturerad samverkan”. En av utmaningarna med en centraliserad insats är att samverka med tio stadsdelsförvaltningar som arbetar på olika sätt, har hög personalomsättning och en hög arbetsbelastning. Det är utöver detta utmanande att samverka kring en insats som skiljer sig tämligen markant från tidigare insatser som vänder sig till målgruppen och som är svår att förena med socialtjänstens handlägningsrutiner.

Referensgruppsdeltagarna, personalen på Social resursförvaltning och de anställda på fastighetskontoret ger i intervjuerna en bild av en varierande men överlag och över tid allt bättre fungerande samverkan mellan Bostad först-personalen och socialtjänsten. De ger uttryck för att det finns en väl fungerande samverkan mellan fastighetskontoret och Bostad först-personalen. Regelbundna möten hålls mellan dem, bland annat ”gnisselmöten” där oklarheter avseende ansvarsfördelning vid utflyttningar och störningar bland annat har behandlats. Framöver, eftersom Bostad först-personalen har utökats, önskar fastighetskontoret fler arenor och möten (inte bara via telefon) där samverkansaspekter och ansvarsfrågor kan behandlas och oklarheter om hyreslagens tillämpning kan redas ut. Beträffande samverkan mellan Bostad först-personalen och störningsjouren uppger inblandade parter att den är begränsad men god och att rutinerna för hanteringar av störningar fungerar relativt väl. Samverkan mellan sjukvården och Bostad först-personalen skildras som bristande eller obefintlig. För sjukvårdens del utgör insatsen en tämligen marginell företeelse.

Målgrupp, rekrytering och klienter i realiteten

I följande avsnitt analyseras målgruppen för insatsen, både enligt PHF-modellen och den utvärderade verksamheten. Jag går också igenom fyra olika sätt som klienter har rekryterats samt vad som karaktäriserar de personer som i slutändan blev klienter i Bostad först Göteborg. Den sammanfattande analysen av dessa aspekter tas upp i rapportens femte kapitel.

Målgrupp

Målgruppen för Bostad först-verksamheten i Göteborg fastställdes tidigt i referensgruppen som hemlösa som befinner sig i situation 1, dvs. i akut hemlöshet, enligt Socialstyrelsens definition. Det inkluderar personer som ”bor på akutboende, härbärke, jourboende, skyddat boende (exempelvis kvinnojouren), sover ute eller i offentliga utrymmen” (Socialstyrelsen 2011a:19).¹¹ Enligt uppdragsbeskrivningen är målgruppen för insatsen: ”personer med svåra

¹¹ Enligt den senaste rapporten *Hemlösa och utestängda från bostadsmarknaden april 2015* (fastighetskontoret 2015) identifierade socialtjänsten att akut hemlösa i Göteborg bestod av 719 hushåll med 828 vuxna personer och 403 barn. Enligt rapporten var 84 procent av hushållen i situation 1 hänvisade till tillfällig logi i form av jour-, akut-, korttids-, lågtröskelboenden eller härbärgen (570 vuxna) eller hotell/vandrarhem (139 vuxna). Knappt tre procent (21 vuxna) vistades utomhus eller i offentliga utrymmen. Utöver detta bodde 10 vuxna i husvagn eller på camping och 88 vuxna i skyddat

komplexa problem med missbruk eller psykiatrisk problematik som är svåra att bemöta i det befintliga systemet”. Det överensstämmer väl med målgruppen för PHF. Ytterligare avgränsningar av målgruppen, i uppdragsbeskrivningen, är att personerna ska ha långvarig erfarenhet av hemlöshet, biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen samt ”samtycke till formen och vilja att delta i projektet uttryckt från den enskilde”. När det gäller hur målgruppen presenteras för potentiella sökande framgår följande:¹²

Bostad först riktar sig till dig som:

- Varit hemlös länge. Du kan ha missbruk och/eller psykisk ohälsa.
- Har bott på många olika slags boenden utan att det har blivit bra för dig.
- Har en socialsekreterare i någon av stadens tio stadsdelar. Om du inte har det idag behöver du knyta en sådan kontakt.

En skillnad i förhållande till hur uppdragsbeskrivningen definierar målgruppen är att det på Social resursförvaltnings hemsida står att personen ”kan ha” missbruk och/eller psykisk ohälsa, inte att det är ett absolut kriterium. Här ligger en otydlighet beträffande målgrupp och prioriteringar: är det möjligt att få ta del av insatsen för en långvarigt hemlös som varken har ett missbruk eller en psykisk ohälsa?

En av cheferna på Social resursförvaltning tillfrågas om varför det är en lämplig målgrupp för insatsen lyfter hon fram att det är den grupp som behöver det mest: ”för de andra är ju omhändertagna i det övriga systemet [...] så går det ingen nöd på dem, men att bo i ett akutboende det är ju ett nödbistånd”. En annan chef förklarar vad det betyder att vara ”svår att bemöta i det befintliga systemet”:

Det är de som flyttar till ett akutboende och så rätt som de är så är de inte kvar där och så tre veckor senare så dyker de upp på ett annat akutboende och så kan vi efter fem år se att den här personen har varit hemlös länge i våra akutboenden.

Inlåsnings-effekten i det befintliga boendetrappssystemet tas upp som ett motiv till val av målgrupp:

Chef SRF: De kan inte flytta till tränings- och referensboende för där måste man vara drogfri, och på vissa ställen har de inte så mycket personaltäthet så att det går att ha dem. [...] Men i Bostad först får vi ju en möjlighet att säga, ”du kan flytta dit”, om de själva vill det då, den processen äger vi på ett helt annat sätt än att lämna över till en annan enhet. Och det hade ju inte varit något bekymmer om man inte satte upp de här passa in-mallarna, men så länge som det finns inom de andra boendena så har vi svårt att få ut dem.

boende. I cirka en tredjedel av hushållen i situation 1 (34 procent) fanns det ett känt pågående missbruk. I nästan hälften av hushållen (45 procent) förekom psykisk ohälsa. Ungefär hälften hade varit hemlösa kortare än 1 år. Drygt 11 procent (81 hushåll) hade varit hemlösa 10 år eller längre.

¹² Information om Bostad först från Social resursförvaltnings hemsida, <http://goteborg.se/wps/portal/start/akut-hjalp-socialjour/stod-till-hemlosa/stod-att-soka-sjalv/bostad-forst/>, Nedladdad 2016-01-17.

Målgruppen för verksamheten är sålunda de som inte kan ta sig igenom boendetrappan, som inte anses ha ”kvalificerat sig för att bo” självständigt, eftersom de exempelvis har ett aktivt missbruk, och som i många fall inte heller finner sig till rätta på stadens lågtröskelboenden, trots att krav på drogfrihet i flera fall inte råder där.

Flera vägar in i Bostad först

Det har funnits fyra olika rekryteringsförfaranden till Bostad först Göteborg:

- (1) Under 2013 handplockades potentiella klienter av socialtjänsten i tre utvalda stadsdelar.
- (2) När insatsen utökades till hela staden 2014 skapades en intresselista och det gavs möjlighet att skicka in intresseanmälningar från hemlösa direkt eller via socialsekreterare.
- (3) Det gavs också möjlighet för Bostad först-personalen att göra undantag från intresselistan och prioritera klienter i en särskilt problematisk livssituation.
- (4) Under 2015 övertog verksamheten klienter från andra boenden.

En konsekvens av att det har funnits många vägar in i Bostad först är att det har funnits flera olika aktörer som har fungerat som grindvakter, som har haft inflytande över vilka personer som får bli hyresgäster/klienter i Bostad först Göteborg.

De första klienterna – 2013

Under förarbetet bestämde referensgruppen att verksamheten inledningsvis skulle rikta sig till ett urval av Göteborgs stads tio stadsdelar:

De 2 till 3 stadsdelar som skall ingå i projektet bör komma från där man har högst andel av de klienter projektet vänder sig till. Vi föreslår därför: 1. Östra Göteborg, 2. Angered, 3. Askim-Frölunda-Högsbo, 4. Västra Hisingen, 5. Majorna-Linné (Ordningen kommer från antalet köp av akutboende – ställning behöver tas angående om andra kriterier bör beaktas). (ARM 2012-05-23)

De stadsdelar som slutligen valdes ut var Östra Göteborg, Angered och Askim-Frölunda-Högsbo utifrån att de hade högst kostnader för köp av akutboendeplatser. En inventering gjordes över klienter i de tre stadsdelarna som hade bott minst 365 dagar inom olika former av akutboende (ARM 2012-09-04). Listan inkluderade ett femtiotal klienter. En arbetsgrupp med enhetschefer från de tre stadsdelarnas vuxenenheter fick i uppdrag att göra ett urval ”utifrån de kriterier som finns i uppdragsbeskrivningen” (ARM 2012-10-30).¹³ I februari 2013 hade de

¹³ Förutom referensgruppen utformades en arbetsgrupp i september 2012 bestående av enhetschefer från vuxenenheter i de tre först utvalda stadsdelarna (Askim Frölunda Högsbo, Angered och Östra Göteborg), enhetschefen för akutboendeverksamheten och en representant från fastighetskontoret.

tre SDF valt ut fem klienter var som skulle kunna vara aktuella för projektet. Av dessa 15 klienter valde tre att tacka nej och ytterligare tre har fallit bort av andra skäl. Noteras kan att det fanns en överrepresentation av kvinnor när socialtjänsten valde ut klienter till verksamheten, vilket kan jämföras med målgruppen akut hemlösa där männen starkt dominerar. Intervjupersoner inom Social resursförvaltning som har tillfrågats om skälet till denna diskrepans har framhållit att det troligen har att göra med en föreställning om att kvinnor ”far mer illa i hemlösheten”. Efterhand har dock könssammansättningen jämnats ut.

Ansöka via intresseanmälningar – utvidgning till hela staden 2014

På ett referensgruppsmöte i mars 2014 bestämdes det att verksamheten skulle utvidgas och att ytterligare tio lägenheter skulle ställas till förfogande. Urvalsprincipen breddades i samband med detta till att omfatta samtliga tio stadsdelar. I och med detta uppstod frågan om hur urvalet skulle göras. Förutom intresseanmälningar via socialsekreterare, där personer i samråd med socialsekreterare fyller i ansökan, beslutades det att intresserade personer själva skulle kunna fylla i en intresseanmälan (en egenremiss), oavsett om de hade kontakt med en socialsekreterare eller inte. Konsekvensen av att upptagningsområdet utvidgades till hela staden och införandet av ett egenremissförfarande var att en lång intresselista växte fram. Enligt anteckningar från referensgruppsmöten har utvecklingen av antalet intresseanmälningar sett ut på följande sätt:

Tabell 1. Antal intresseanmälningar under åren 2014–2016.

Datum	Antal intresseanmälningar
2014-09-09	17
2014-11-05	51
2015-02-19	90 (cirka)
2015-11-26	170
2015-12-22	245
2016-05-10	300

Källa: Referensgrupppanteckningar.

Enligt en sammanställning av Bostad först-personalen var antalet intresseanmälningar i december 2015 tämligen väl fördelade över stadens tio stadsdelar (mellan 18 och 34 ansökningar per stadsdel). Det tyder på att spridningen av information om insatsen och förankringen i stadens stadsdelar har fungerat relativt väl.

Tabell 2. Fördelning mellan stadsdelarna avseende antalet klienter och intresseanmälningar, december 2015.

Stadsdelstillhörighet	Klienter	Antal sökande
Askim/Frölunda/Högsbo	7	22
Östra Göteborg	7	34
Angered	6	28
Norra Hisingen	4	22
Västra Hisingen	4	22
Majorna-Linné	3	18
Västra Göteborg	2	27
Centrum	1	19
Lundby	1	22
Örgryte-Härlanda	1	22
Ingen stadsdel/oklart	1	8
Annan stad		1
TOTALT	38	245

Källa: Underlag från Bostad först-personalen (2015-12-29).

Tabell 2 visar att stadsdelarnas användning av Bostad först-insatsen i december 2015 var mer ojämnt fördelad än intresseanmälningarna. Alla tio stadsdelar använder sig av insatsen, men i vissa fall i begränsad omfattning.¹⁴ Det senare är troligen en följd av att insatsen inledningsvis endast riktade sig till tre stadsdelar och att möjligheten för de andra stadsdelarna är av relativt sent datum.

I takt med att intresselistan blev längre uppstod frågan om hur den skulle hanteras praktiskt. Personalen hade inte planerat för att administrera intresselistan och det visade sig vara tidskrävande. Enligt PHF-modellen ska klienterna tämligen omgående erbjudas en bostad vilket är svårt att tillgodose. Den långa intresselistan innebär att verksamheten inte kan erbjuda en bostad inom rimligt tid till de som ansöker. I maj 2016 var personer som hade ansökt i november 2014 aktuella för informationsträff (ARM 2016-05-10). Det betyder att de hade väntat i ungefär 1,5 år. Även om verksamheten expanderar i avsedd takt kommer det att dröja lång tid innan personerna i den nuvarande intresselistan har kunnat erbjudas en bostad. Hanteringen av den långa intresselistan diskuterades på ett referensgruppsmöte i maj 2016 och det bestämdes att verksamheten ”inte tar emot fler intresseanmälningar utan sätter ett stopp från 1 februari i år [2016]” (ibid.).

Även om intresselistan är lång är det oklart hur många som uppfyller målgruppens kriterier och som i realiteten skulle vara intresserade om de tillfrågades. I början var intentionen att ta

¹⁴ Här inkluderas även klienter som ursprungligen kommer från Bostad som grund (BSG).

personlig kontakt med alla som skickade in intresseanmälningar, men i takt med att anmälningarna blev fler har personalen inte haft möjlighet att göra det.¹⁵ Intresseanmälningar registreras men personalen undersöker inte vidare om den sökande tillhör målgruppen förrän det blir aktuellt att kalla till en informationsträff. Eftersom egenremisser tillåts – vem som helst kan i princip hitta information på hemsidan och skicka in en ansökan – kan det i vissa fall röra sig om personer som en socialsekreterare inte skulle ha rekommenderat insatsen till. Dessutom händer det mycket i den aktuella målgruppens liv; de kan ha flyttat till en annan kommun, de kan ha hittat ett annat boende eller avlidit. Det är därför inte säkert att intresselistan är så lång som den ger sken av att vara.

Enligt PHF-modellen ska rekrytering av klienter ske genom att den som först anmäler sitt intresse får stöd först, inga andra urvalsprinciper ska gälla. Avsteg från PHF-modellen sker om någon form av selektionsförfarande används, exempelvis att de sökandes ”motivation” undersöks (Knutagård & Kristiansen 2013) eller om fastighetsägare ställer krav på vilka som får flytta in. I Bostad Först Göteborg framhåller fastighetskontoret, som är mellanhyresvärd, att de inte har något inflytande över vilka som ska bo i lägenheterna. Däremot ställer de kommunala allmännyttiga bostadsbolagen vissa krav på de boende som är kopplade till möjligheten att kunna ta över förstahandskontraktet. I övrigt är verksamheten trogen PHF-modellen såtillvida att teampersonalen inte gör något urval av klienter utifrån lämplighetskriterier (bortsett att de kan prioritera personer som antas ha särskilt stora behov vilket jag återkommer till). Principen är att alla får prova:

Chef SRF: Det sätter vi en ära i att vi inte sållar. Ibland får man ju lite hicka när man tänker ”ska den, ja men då, ojoj hur ska det gå att han ska bo i en egen lägenhet” men där är de jättebra, personalen [...] de provar, så ingen har hittills blivit nekad, som har sökt och som faller inom målgruppen.

Detta lyfts fram som en rimlig utgångspunkt eftersom det inte går att förutsäga vilka som kommer att passa in i verksamheten eller som kommer att kunna bo kvar i sina lägenheter (se Tsemberis 2010).

Chef SRF: Jag har för många gånger mött personal från andra boenden och sett resultatet av för många personer där det fungerar rätt väl och där personal i våra övriga boenden säger att ”hur gick det till, bor han fortfarande kvar?” Där det bli lite aha-upplevelser av att det faktiskt överträffar förväntan [...]. Så att det är jättesvårt att dra slutsatser kring vem man ska förvänta sig [kommer bo kvar] och samtidigt som det inger någon slags trygghet i att vi provar alla så får vi se.

Det som denna chef ger uttryck för överensstämmer väl med vad den tyske forskaren Volker Busch-Geeertsema (2001: 258) har rapporterat från ett projekt som bedrevs i Hannover under 1990-talet och som i stort överensstämde med grundtankarna bakom Bostad först. Hans

¹⁵ Hösten 2015 hanterades intresseanmälningarna genom att personalen registrerade datum, namn och personnummer och antecknade det i intresselistan. Personalen kommunicerade efter ett tag med de som hade sökt genom att skicka ett meddelande (Sms) till både klienter och socialsekreterare, där det framgick att det troligen kommer att ta lång tid innan de kan bli erbjudna en plats, men att de under tiden står i uppskrivna på en intresselista. Det är viktigt, betonar gruppchefen, att inte skapa förväntningar utan hellre säga att de saknar vetskap om när det kan bli aktuellt. Om det blir aktuellt för en person att bli klient i Bostad först kallar personalen till en informationsträff (se även beskrivningen av inflyttningsprocessen). De får då information om stödet och boendet, och om vilka förväntningar som ställs på dem.

slutsats var: ”Socialarbetarnas initiala prognoser om hur en boendes vårdbehov skulle komma att utvecklas har ofta visat sig vara felaktiga”.

Ett ifyllande av en intresseanmälan och ett jakande svar efter en informationsträff, där personen får ta emot muntlig och skriftlig information om innebörden av Bostad först-verksamheten, betraktas som tillräckliga indikationer på att en person är motiverad att delta.¹⁶ Bostad först-personalen har valt att göra på detta sätt av flera skäl, bland annat för att de inte vill ha någon ”utredande funktion”:

Personal BFG: Vi ska [inte] sitta på informationsamtalet: ”jaha, vad har du för diagnoser, hur har du bott tidigare och hur har det varit, hur är det med din kriminalitet”, då har vi ju med oss ett paket, utan jag gillar tanken på att ”okej vi skiter i vad som har varit, nu börjar vi om från början med det här, det här får vara en nystart” och det som är problematiskt det framkommer ju alltid.

Det framhålls också att diagnoserna sällan är tillförlitliga och att psykisk ohälsa är föränderlig, vilket medför att är omöjligt att avgöra hur en person kommer att må och agera när boendesituationen förändras:

Personal BFG: [Sen] är de sällan diagnostiserade utan det är var folk tror att de har för diagnoser, sen är det kanske kopplad till ett gediget missbruk, man bor på ett akutboende, man är superstressad 24/7, vad är det som säger att det ska vara kvar när man flyttar till en lägenhet? För de flesta är det ju att man mår bättre, det avtar ju allting, de här konstiga sakerna, de här fenomenen att man är hotfull och sådant, det försvinner ju oftast. Så varför ska vi veta så himla mycket?

Istället för att utreda en persons behov och bakgrund innan personalen börjar arbeta med klienterna har de valt att lämna över ansvaret till socialtjänsten att bedöma om en person tillhör målgruppen:

Personal BFG: När personen blir aktuell för en informationsträff skickar jag ut till socialsekreteraren: ”Hur är läget just nu? Uppfyller personen kriterierna? Finns det ett missbruk, finns det en psykisk ohälsa?” Men inte mer än så. ”Vad bor han eller hon just nu? Har man provat olika boendeformer utan att det har blivit bra? Ja eller nej”. Då har vi lagt över den utredningsfunktionen på socialtjänsten. Så när personerna kommer till oss så är de ju rätt.

I och med att socialtjänsten får avgöra om en klient faller inom ramen för målgruppsdefinitionen blir de en av flera grindvakter till Bostad först. De kan också tidigare i processen bidra till en första selektion genom att rekommendera eller inte rekommendera insatsen till sina klienter. Personalen inom Bostad först lyfter fram det som en fördel, om det leder till att det inte blir för många sökanden som uppenbart inte uppfyller

¹⁶ I uppdragsbeskrivningen formuleras det som ”samtycke till formen och vilja att delta i projektet uttryckt från den enskilde”.

inklusionskriterierna. En intervjuad socialsekreterare beskriver dock svårigheten i att vara den som avråder en klient:

Det blir också konstigt när man sitter och har den diskussionen med personer som är aktuella och de kommer med förslag på Bostad först [...] då säger jag inte att de är för välfungerande utan självklart kan man skicka in en intresseanmälan men jag vet att de inte kommer att få komma med för att det finns andra dörrar öppna [andra boendeanternativ, min anm.].

Att socialsekreterarna får visst inflytande över urvalet av klienter är oundvikligt eftersom de styr över biståndet. En risk med att socialsekreterare agerar grindvakter, är att de kan tolka målgruppskriterierna olika och att det medför att personer särbehandlas negativt eller positivt. Målgruppskriterierna är öppna för tolkning: Betyder missbrukskriteriet att en person *kan ha* ett missbruk, att det är *en fördel* om hen har ett missbruk eller att hen *måste* ha ett missbruk? En klient som har intervjuats i samband med utvärderingen berättar att hen hade blivit nekad av två olika socialsekreterare när en tredje till hens förvåning föreslog insatsen:

Jag har frågat om Bostad förut med två olika assistenter men de har sagt att "nej, men det är ingenting för dig". Det lät som man måste vara värsta heroinisten, riktigt nere. [...] Så fick jag en ny assistent [...] som själv föreslog det och jag tänkte "herregud, är det möjligt, alla andra säger att en måste vara så långt nere som det går att komma".

Det har också hänt att en socialsekreterare har nekat en klient som tidigare blivit uppsagd från en Bostad först-lägenhet ett nytt bistånd när denne ville pröva i en ny lägenhet. I ett annat fall, som snarare medförde en positiv särbehandling, hade socialsekreteraren undanhållit information om en person för Bostad först-personalen, vilket innebar att personen blev en del av Bostad först-verksamheten trots att hen tämligen nyligen hade haft en egen lägenhet. Här framträder socialsekreterarnas inflytande tydligt. Egenremisser utgör dock en möjlighet för personer att, oberoende av socialsekreterares bedömning, skicka in en intresseanmälan. Det fråntar socialsekreterarna en viss makt över deras livssituation.

Personalen prioriterar klienter – undantag från intresselistan

I viss mån utgör även Bostad först-personalen grindvakter. Personalen (metodutvecklaren och gruppchefen) har nämligen möjlighet att göra undantag från ordningen i intresselistan och ge klienter med särskilt stora behov förtur. Av tio aktuella platser ska två av platserna vara prioriterade för valbara personer i akut behov. Gruppchefen poängterar att Bostad först-verksamheten från dess start 2013 har byggt på en princip om "störst behov". De personer som under verksamhetens gång har fått förtur beskrivs av Bostad först-personal som personer som har kommit direkt från akutboenden, "som har bott [där] fruktansvärt länge", eller som "far jätteilla" och under "fullkomligt kaos" bor på gatan. Personalen tycker det är rimligt att regeln om att prioritera de med störst behov finns – "vi måste ha flexibilitet". I och med detta frångås PHF-principen om att den som först anmäler sitt intresse får stöd först. Å andra sidan, i de fall där personer i en akut situation ges bostad, uppfylls målsättningen om att omedelbart tillhandahålla en bostad till den tilltänkta målgruppen av akut hemlösa. En intervjuad chef lyfter också särskilt fram att de som kommer från akutboenden är prioriterade: "Vi gör den

distinktionen att alla har rätt att söka men vi tar ju företrädesvis från våra akutboenden”. Anledningen är att de ”tycks ha svårast att komma vidare” i boendetrappan (ARM 2015-09-29). De är de bostadslösa med ”störst behov”.

Övertagit klienter från andra boenden – 2015

Under hösten 2015 flyttade ett fåtal klienter in som hade tagit vägen in via kösystemet. Bostad först tog då över klienter från två andra boenden inom Social resursförvaltning: Bostad som grund (cirka nio personer) och Vägskälet (cirka sex personer). Samtliga från Vägskälet som ville bli klienter i Bostad först gavs dock inte denna möjlighet: en ansågs under en period behöva bo på ett akutboende innan hen kunde bli aktuell och en annan blev nekad lägenhet på grund av en tidigare allvarlig störning:

Ett ärende lyfts där en klient inte kunnat erbjudas kontrakt eftersom hen hade en allvarlig störning sedan tidigare. Hur länge håller ”spärren”? Viktigt att diskutera för att kunna jobba vidare med personen under väntetiden. (ARM 2015-11-26)

I det senare fallet blir det tydligt att även de kommunala bostadsbolagen kan agera grindvakter till Bostad först-verksamheten.

Brukare i realiteten

För att undersöka hur väl klientgruppen avspeglar målgruppen har en analys gjorts, baserat på ett underlag från Bostad först-personalen (2016-04-20) som gällde de första 19 klienterna; de som vid årsskiftet 2015/2016 hade bott minst sex månader i en egen lägenhet. Den visar att könsfördelningen bland dessa är jämn (9 kvinnor och 10 män). Under 2013 fanns det en överrepresentation av kvinnor men över tid har könsfördelningen förändrats till att i högre utsträckning efterlikna gruppen akut hemlösa som helhet.

Medelåldern bland de 19 första klienterna var 51 år. Den äldste var född 1945 (70 år) och den yngste 1986 (29 år). Kvinnornas medelålder var något lägre (48 år) än männens (54 år). En analys av hur problembilden såg ut avseende missbruk innan de flyttade in visar att alla utom en hade ett känt missbruk då de blev föremål för insatsen, och flera hade ett känt blandmissbruk.¹⁷ Vad gäller klienternas psykiatriska problembild innan de flyttade in var denna problematik känd hos 15 av 19.¹⁸ Analysen av klienternas situation innan de flyttade in i en lägenhet visar sålunda att samtliga passar in i målgruppsdefinitionen utifrån kriterierna missbruk och/eller psykisk ohälsa.

Det är svårare att utifrån tillgängliga underlag bedöma om samtliga klienter tillhör målgruppen utifrån följande, delvis överlappande, kriterier: att de har varit svåra att bemöta i

¹⁷ De vanligaste missbruken innefattade bruk av amfetamin och alkohol. Mer ovanligt var användande av heroin, kath, cannabis eller olika typer av tabletter.

¹⁸ Då inkluderas bipolär sjukdom, ADHD, depression, psykosproblematik, PTSD och Asbergers syndrom.

det befintliga systemet och att de har långvarig erfarenhet av hemlöshet. Det framgår att 12 av 19 bodde på akutboenden innan de flyttade in i Bostad först-lägenheter. Resterande sju personer bodde på någon typ av långsiktigt boende (2 pers.), Rebo (1 pers.), en av Stadsmissionens boendeenheter (2 pers.), drogfritt boende eller som inneboende hos släktingar. Den typ av bostad som de hade precis före inflyttning behöver dock inte avspeglade personernas boendesituation under en längre tid tillbaka, utan kan vara av mer tillfällig karaktär.

I intervjuerna tas några tveksamma fall upp som riskerar att inte falla inom ramarna för målgruppen avseende långvarig hemlöshet. Ett fall gäller en socialsekreterare som inte berättade om att klienten hade haft en egen lägenhet tämligen nyligen. Det handlar också om några av de klienter som ursprungligen kommer från Bostad som grund:

Chef SRF: Med viss reservation att man kan säkert hitta en och annan, inte så många, som utifrån det perspektivet inte skulle ha platsat [...] Det finns ju de som har gjort en resa och bor rätt okej och klarar sig rätt bra men per definition så behöver alla stöd och alla vill ha stöd och bostad i Bostad först.

Boendet

I följande del diskuterar och utvärderar jag hur tillhandahållandet av bostad inom Bostad först-verksamheten har sett ut. Den sammanfattande analysen tas upp i rapportens femte kapitel.

I uppdragsbeskrivningen för Bostad först Göteborg redovisas ursprungskriterierna för PHF på följande sätt: att kontraktsformen är långsiktig och att den enskilde personen har ett förstahandskontrakt¹⁹ samt att bostaden utgör en integrerad del på den reguljära bostadsmarknaden. Ambitionen under förarbetet till var sålunda att kunna ge klienterna ett förstahandskontrakt. Social resursförvaltning var dock beroende av andra parter för att få tillgång till lägenheter, eftersom de inte själva hade tillgång till något annat än andrahandskontrakt. Representanten för AB Framtiden, som var den part som hade tillgång till lägenheter, berättar följande när hon tillfrågas om vilket inflytande de har haft under planeringsarbetet:

Det är ju vi som levererar lägenheter. Där var vi väldigt tydliga med att vi ville att allt skulle gå via vårt samverkansavtal med fastighetskontoret, så man inte håller på med massa andra grupper och konstellationer som ska fördela lägenheter, för det blir bara rörigt. [...] Då ska det vara samma regelverk, tyckte vi, där har vi inte förstahandskontrakt utan där ville vi ha andrahandskontrakt och att det går över [till förstahandskontrakt] om man har skött sig.

De allmännyttiga bostadsbolagens makt framträder tydligt. Utifrån deras krav beslöts det att en del av de lägenheter som bostadsbolagen upplåter genom samarbetsavtalet, skulle

¹⁹ Referensgruppen valde sålunda Lundamodellens tolkning av kontraktsform (förstahandskontrakt), snarare än ursprungsmodellen PHF, som inte är strikt vad gäller förstahandskontrakt (Tsemberis 2010: 56).

förmedlas till Bostad först-klienter genom fastighetskontoret.²⁰ Fastighetskontoret blev därmed en viktig aktör och samarbetsparter i Bostad först-verksamheten. Det bestämdes också att andrahandskontrakt skulle gälla som kontraktsform.²¹

Ett ”normaliserat boende”

Ett mål i uppdragsbeskrivningen är att klienterna ”med hjälp och stöd kunna bo och leva under normala och självständiga former.” I intervjuerna återkommer chefer och personal till vikten av att i utformningen av verksamhetens uppbyggnad och arbetssätt eftersträva ett ”normaliserat boende” för klienterna. Det betyder att de i egenskap av hyresgäster ska ha samma rättigheter och skyldigheter, och bli bemötta och behandlade, på samma sätt som ”vanliga” hyresgäster.

För att möjliggöra en tydlig separation mellan stöd och boende och en normalisering av boendet var det viktigt att fastighetskontoret – inte Social resursförvaltning – var mellanhyresvärd:

Chef SRF: Det är viktigt att de [klienterna] åker till fastighetskontoret och skriver på [hyreskontrakt], det är inte vi [Social resursförvaltning]. För vi har ju varit både fastighetsskötare, fastighetsägare och stödjande behandlingsassistent, ett mischmasch. Att man behöver normalisera själva bostadsdelen, att man lägger ansvaret på klienten [...]. Att de tar det på allvar. Annars har vi ju fostrat klienterna att ”jaha, nu får du en ny [lägenhet]”, de har bara snurrat runt i systemet och det här ska ju vara på riktigt. ”Nu bor du som alla andra människor och vad behöver du för hjälp?”.

Att det är fastighetskontoret som är mellanhyresvärd tydliggör att ansvaret för boendet ligger hos klienten, att det är klienten och inte socialtjänsten som har upprättat ett avtal med fastighetskontoret. De intervjuade på fastighetskontoret säger följande om det normaliserade boendet: ”vi jobbar ju efter hyreslagen såsom de andra uthyrarna gör”. I deras roll som uthyrare och ”hyresvärd i någon juridisk mening” menar de intervjuade på fastighetskontoret att det är viktigt att inte falla in i rollen som socialarbetare: ”vi kan ju inte agera varken hårdare eller mjukare än andra uthyrare”. Där skiljer det sig från hur socialtjänsten kan agera i rollen som mellanhyresvärdar:

Fastighetskontoret: Social resursförvaltning är en organisation som är jättebra på stöd och som samtidigt förfogar över en massa lägenheter, och de sitter med hela stödet och då kan man ju välja lite grann i vissa lägen hur man agerar hyresrättsligt i förhållande att man har kännedom om var individen befinner sig. Vi ska ju inte ha den kännedomen, utan vi tittar objektivt: ”Vad är det som har hänt? Finns det möjlighet att få ordning på det?”, och det finns det ofta. Och när man en punkt där man har trampat över hyreslagens gränser, då gör vi en uppsägning. Och då är det vi som står för den.

²⁰ Fastighetskontoret ansvarar för samordning av Göteborgs stads insatser inom det bostadssociala området och för anvisning av bostäder till hushåll med särskilda behov.

²¹ ”Grunden för arbetet med kommunala kontrakt är ett samarbetsavtal mellan stadsdelarna, fastighetsnämnden och bostadsmarknadens parter i Göteborg. Avtalet reglerar tillgången till lägenheter och förutsättningarna för att få en bostad på detta sätt” (fastighetskontorets hemsida, hämtat 2016-05-20).

Även gruppchefen för Bostad först betonar att rollfördelningen möjliggör en separation mellan stöd respektive krav riktade mot hyresgästen:

De är en viktig samverkanspart [fastighetskontoret]. Enligt min uppfattning står de för hyreslagstiftningen och det är det som är det positiva. Eftersom om vi står för stödet så måste vi ha en part som säger att ”nej, så här kan det inte se ut i din lägenhet” men det är inte vi som ställer de kraven utan det är de krav som ställs på dig och mig och alla andra som flyttar in i en lägenhet. Det är det som kallas normalisering.

Normaliseringen av boendet är symboliskt viktigt, eftersom det signalerar höga förväntningar och förtroende för klienterna – att inga särskilda krav behöver ställas på dem och att de kan ta ansvar för sitt boende. En av de intervjuade klienterna sammankopplar normaliseringen med självkänsla, med att inte längre känna sig stigmatiserad: ”Det är helt ofattbart att man har en egen lägenhet och att det gäller samma regler som för andra, förut har man ju känt sig liksom där nere.” Flera lyfter fram rimligheten i normaliseringen, att de kan klara av att bo som alla andra hyresgäster: ”Jag hade ju kunnat ha en egen lägenhet för länge sedan, för jag stör inte folk.” De flesta av de intervjuade klienterna uppger sig vara väl införstådda med de krav som ställs på dem att följa hyreslagen och återkommer till att det är ”sunt förnuft” som gäller: ”Jag har inte fått några klagomål, jag vet hur man ska bete sig i lägenheten”.

För att åstadkomma ett så normaliserat boende som möjligt har en rad beslut fattats under utformningen av verksamheten (tabell 3).

Tabell 3. Ett normaliserat boende jämfört med PHF-modellen.

Aspekt av ett normaliserat boende	Specificering	Överensstämmer med PHF-modellen
<i>Bostäder integrerade på den reguljära bostadsmarknaden</i>	Insprängda lägenheter, inte blockboende.	Ja
<i>Fastighetskontoret som mellanhyresvärd (inte Social resursförvaltning)</i>	Fastighetskontoret hanterar lägenhetsleveranser, avtal och om lägenhetsrelaterade problem uppstår.	Nej, ingen mellanhyresvärd används mellan PHF-organisationen och de privata hyresvärdarna.
<i>Hyreslagen gäller</i>	Djur och samboskap är tillåtet. Ej tillåtet att flera personer står på samma andrahandskontrakt.	Ja
<i>Hyresinbetalningar</i>	Ansvaret för att betala hyran läggs på klienterna.	Nej
<i>Nyckelhantering</i>	Inte ett krav att klienterna ska lämna ifrån sig nycklar till Bostad först-personalen.	Nej
<i>Möblering av lägenheterna</i>	Färdigmöblerade lägenheter används inte och ansvaret för att möblera lägenheterna läggs på klienten.	Nej, PHF-organisationen står för kostnader och har ansvar. Ambitionen att lägenheterna ska vara möblerade vid inflytt och att klienterna ska ha inflytande över möbleringen är

		dock gemensam (Tsemberis 2010: 58).
<i>Ordinarie kontaktvägar till störningsjouren vid störningar.</i>	Störningsjouren följer vanliga rutiner vid störningar.	-
<i>Ordinarie kontaktvägar till fastighetsbolagets bo- eller kvartersvärdar.</i>	Kvarters- eller bovärdar involveras inte i verksamheten.	-

Som tabell 3 visar överensstämmer vissa aspekter av hur Bostad först-verksamheten har organiserat boendet inte med PHF-modellen, men det bidrar, enligt de som har fattat besluten i Bostad först-organisationen, till att ett normaliserat boende i högre utsträckning skapas för klienterna.

Särbehandling – avsteg från normalisering

Ett normaliserat boende ställs i verksamheten mot olika specialanpassningar för Bostad först-klienterna som innebär att de inte längre behandlas som vilka hyresgäster som helst. Följande argument i syfte att göra avsteg från principen om ett normaliserat boende och att istället införa specialanpassningar framförs av intervjupersonerna eller framkommer i övrigt i materialet:

- Metodtrogenhet (PHF)
- Målgruppens särskilda behov och specifika livssituation
- Enskilda klienters behov (individualiserat stöd)
- Krav från fastighetsägare eller grannar
- Praktiska skäl för att verksamheten ska fungera på ett smidigare sätt.

Specialanpassningar kopplade till klienternas boende kan både missgynna och gynna klienterna, och kan innebära en negativ särbehandling men också en positiv särbehandling jämfört med hur andra hyresgäster på den reguljära bostadsmarknaden behandlas. Det kan också innebära en särbehandling jämfört med hur andra bostadslösa generellt eller specifikt i målgruppen akut hemlösa behandlas. Detta utgör ett dilemma: ska verksamheten välja specialanpassningar eller normalisering? Vilka för- och nackdelar för detta med sig? Hur påverkar det klienterna?

I följande avsnitt belyser jag de specialanpassningar i förhållande till ett normaliserat boende som används i den utvärderade Bostad först-verksamheten: inledningsvis de som medför en negativ särbehandling av klienterna, därefter de som innebär en positiv särbehandling av klienterna.

Negativ särbehandling: inte förstahandskontrakt

En typ av specialanpassning som används i Bostad först-verksamheten som gör att principen om normaliserat boende frångås, är att andrahandskontrakt används. De avtal som används liknar i stort sett kommunala kontrakt och innebär att Göteborgs stad genom fastighetskontoret tecknar ett hyresavtal med ett kommunalt allmännyttigt bostadsbolag och sedan hyr ut i andra hand. Anledningen till att andrahandskontrakt används var, som berörts

ovan, att de allmännyttiga bostadsbolagen krävde det. Dess representant tillfrågas om det är ”i linje med ett normaliserat boende”:

Framtiden AB: Ja, har du bott och klarat dig under de här 18 månaderna och betalat hyran och inte stört någon, då är du som vem som helst. Men å andra sidan är det så att det inte går, då har man möjlighet att flytta ut rätt fort. För det är också en sådan sak, att det är ganska jobbigt vräkningsförfarande om man har förstahandskontrakt och det är störningar.

De kommunala kontraktens villkor innebär en möjlighet för hyresgästen att påbörja en process för att ta över förstahandskontraktet efter 18 månader. I praktiken tar det ungefär 20–21 månader innan processen är avslutad. Fastighetskontoret undersöker under handläggningstiden om hyrorna är betalda och om störningar har förekommit och gör sedan en slutbesiktning. ”Det är först då som vi kan säga till fastighetsägaren att vi står bakom rekommendationen att ni skriver avtal för den här hyresgästen”, säger fastighetskontorets företrädare.

Fördelar som lyfts fram med att använda andrahandskontrakt är att det garanterar att fastighetsägarna får in sina hyror och att det gör det enklare att säga upp hyresgästen vid störningar. Hyresgästerna har nämligen inget besittningsskydd de första 24 månaderna (12 kap. 45 punkt 1 hyreslagen) och den uppsägningstid som fastighetskontoret tillämpar är två veckor.²²

Andra implicita argument för att använda andrahandskontrakt är enligt intervjupersonerna omtanke om grannarna (”inte påverka de andra hyresgästerna för negativt”) eller omtanke om klienterna själva (”inte bli för mycket misslyckanden”, ”inte slarva bort ett förstahandskontrakt det första man gör”). Det hävdas också att det troligen inte är så viktigt för den specifika målgruppen:

Framtiden AB: Jag tror inte att de här människorna som vi pratar om nu, jag tror inte att det spelar någon roll om du har ett första- eller andrahandskontrakt i ett inledningsskede. Alltså, jag tror man är glad att få bostad, jag tror att det är det som är det primära, men jag kan ju ha fel.

Bostad först-personalen menar att det är individuellt om klienterna upplever det som viktigt att ha ett förstahandskontrakt och i klientintervjuerna behandlas både upplevda för- och nackdelar vad gäller förstahandskontrakt. För en del tycks kontraktsformen inte ha någon större betydelse utan de är nöjda med att ha någonstans att bo och säger att de känner sig hemma trots att de inte har ett förstahandskontrakt. Andra framhåller: ”När den dagen kommer [att hen får ta över förstahandskontraktet] då känner man väl ändå mer att det är ens egen”.

Bostad först-personal lyfter fram att kontraktsformen möjligen inte har så stor praktisk betydelse för klienterna: om de följer hyreslagen får de ta över förstahandskontraktet och bo kvar där så länge de vill. Klienterna – som är vana vid trappstegsmodellen – kan dock uppleva

²² Om processen med att ta över ett förstahandskontrakt inte är avslutad inom 24 månader får hyresgästen överta besittningsrätten, förutsatt att besittningsskyddet inte avtalas bort och överenskommelsen har godkänts av hyresnämnden.

att de måste bevisa att de klarar av att bo innan de får ett förstahandskontrakt. Därför är det viktigt hur teampersonalen kommunicerar med klienterna:

Fd. chef SRF: Om du säger: ”sköter du dig i 18 månader så får du ett förstahandskontrakt”, då kan vi glömma det, för då är det liksom förfelat [enligt PHF-modellen] [...] men om vi säger: ”här får du bo, varsågod, lycka till, det är din lägenhet, här lever du tills du dör, om du vill”. [...] Då tycker jag att det andra [kontraktsformen] är en juridisk konstruktion.

Även om det enligt vissa av intervjupersonerna inte behöver ha så stor praktisk betydelse, så antas det ha en symbolisk betydelse. Om klienterna initialt hade erbjudits ett förstahandskontrakt hade det signalerat förtroende för klienterna:

Personal BFG: Det är en liten förtroendegrej, jag skulle ju tycka att det var fantastiskt om vi kunde ha förstahandskontrakt från dag ett. Att kunna säga att ”ja, det är klart att du ska ha ett förstahandskontrakt”. Börja där. Istället för att man måste bevisa att man klarar av, utan utgångspunkten är att ”du fixar detta, om du inte gör det, då tar vi det då”.

En nackdel med att använda förstahandskontrakt handlar om att det har ”samma symbolvärde om det *inte* går bra” (personal BFG).²³ En anledning till att inte vilja ta över förstahandskontraktet, som nämns i klientintervjuerna, handlar just om rädsla för att misslyckas. Boendet blir sammankopplat med prestation. Andra vill ta över förstahandskontraktet just för att *bevisa*, både för sig själva och för andra, att de klarar av att följa hyreslagen: ”Just bara den känslan att känna att ’det här har jag fixat, jag klarar det här’” (klient). En av de få som har tagit över kontraktet berättar om hur det har påverkat självkänslan:

Jag lovar dig ingen hade trott att jag skulle få [ta över] kontraktet, ingen, och inte ens jag själv, för det har de tagit ifrån mig på den tiden [på jour- och korttidsboendena]. Även om jag egentligen vet att jag kan sköta saker.

Flera klienter tar upp att en fördel med förstahandskontrakt handlar om rätten för hyresgästen att byta lägenhet med en annan hyresgäst. Endast en person kan stå på andrahandskontraktet, som kontraktet är utformat i dagsläget, och en av de intervjuade klienterna vill få ett förstahandskontrakt då det skulle öka tryggheten för sambon. Då skulle även sambon kunna stå på kontraktet vilket ger hen rätt att bo kvar även om det skulle hända något i klientens liv.

Trots ovanstående fördelar med förstahandskontrakt har det funnits en tvekan att ta över förstahandskontraktet hos vissa klienter och det har hänt att de har valt att inte göra det trots erbjudande om detta. En anledning, som berörs i intervjuerna, är oro för att därmed också förlora stödet från Bostad först-personalen. Denna oro är obefogad, menar Bostad först-personalen, eftersom klienterna har rätt till ett livslångt stöd oavsett kontraktsform, men det kräver tillit hos klienterna: ”Det är inte lätt att övertyga någon om det”.

²³ Jmf med tidigare argument om att skydda klienterna från ”att misslyckas”.

En annan anledning till att inte vilja ta över förstahandskontraktet, som omtalas i klientintervjuerna, är en oro för att inte klara av att betala hyran i tid. I december 2015 hade två klienter tagit över förstahandskontraktet. Ytterligare fem hade bott mer än 18 månader men trots detta inte tagit över förstahandskontraktet. Den vanligaste anledningen har varit sena hyresinbetalningar. Enligt fastighetskontoret handlar det om ”upprepade förseningar av hyresinbetalningar, inte så allvarligt att vi anser att det finns anledning för en uppsägning”. Vid sena hyresinbetalningar förlängs de 18 månaderna enligt en ”särskild ordning där vi tittar på hur många gånger man har varit sen, hur många dagar från sista förfalldatum” (företrädare, fastighetskontoret). När hyresgäster är sena med inbetalningar av hyra skickar fastighetskontoret ut en anmodan. Personalen på fastighetskontoret som arbetar med frågan visar en viss förståelse för sent inkomna hyror, menar Bostad först-personalen:

Fastighetskontoret är hårda men vi har en bra dialog. Det kan ju vara så här ibland att ”ja, men nu kommer vi att behöva skicka ut en anmodan på grund av två sena hyror”, skriver de [fastighetskontoret] till oss och så säger vi att ”ja, men vi håller på att jobba med det, vi pratar med personen om det”. ”Okej, då avvaktar vi, har inte hyran kommit in om en vecka...”. Det är ju skönt att ha dem, två personer som vi alltid kontaktar som vi har regelbundna möten och de har ju en ganska bra kunskap om klienterna som bor också, det är också en fördel.

Om förstahandskontrakt hade använts hade fastighetskontoret inte haft motsvarande roll i Bostad först-verksamheten (inte varit mellanhyresvärd). Klienterna hade istället haft kontakt direkt med de kommunala bostadsbolagens företrädare, vilket hade kunnat medföra att sena hyror från klienter hade utgjort ett större problem än vad det hittills har gjort. En annan anledning till att sena hyror potentiellt hade varit ett större problem vid förstahandskontrakt är att Bostad först-personalen inte hade kunnat stötta klienterna genom att via Boendeportalen gå in och se om klienter har betalat hyran. Det kan de endast göra om klienterna har ett andrahandskontrakt.

Personal BFG: Jag kan se vilka hyror som saknas och sen skickar jag det vidare. Jag sitter med jättemycket hyresfrågor och det hade varit jätteskönt att slippa det. [...] Men det här handlar ju också om ett förebyggande arbete för att det inte ska bli uppsägningar och annat. För fastighetskontoret ringer ju inte till klienten och säger att ”nu har du inte betalat in hyran här och hur tänker du om detta” utan det är ju vi som ser att de har missat det.

Den översikt över betalade hyror som görs av personalen innebär en form av specialanpassning som möjliggörs av andrahandskontraktsformen. Här framträder tydligt dilemmat mellan normalisering och specialanpassningar. Specialanpassningar kan fungera förebyggande och till fördel för klienten.

Positiv särbehandling: inga kvalifikationer krävs och val av lägenhet

Viss positiv särbehandling av Bostad först-klienterna tillämpas också som innebär avsteg från normaliseringsprincipen. Särbehandlingen handlar dels om vilka krav som ställs på blivande hyresgäster avseende boendereferenser och andra typer av kvalifikationer, dels om möjligheten att få välja mellan två lägenheter. Båda dessa principer kan härledas från PHF-metoden. Fastighetskontoret betonar att de hanterar kontrakten på samma sätt som de hanterar andra kommunala kontrakt med två undantag, varav det ena är att ingen kontroll av boendereferenser görs:

Vi gör överhuvud taget inte någon prövning, det gör vi i vanliga fall. Då kan vi ju titta på behövs det referenser, i vissa fall behöver man ha det [...] den enda kollen som vi gör det är att de blivande hyresgästerna inte har några hyresskulder hos det bolag där de får en lägenhet. För då har de inte möjlighet att ta över den lägenheten, så ser Framtidens uthyrningspolicy ut. I övrigt har vi inga synpunkter.

Från fastighetskontorets sida ställs det inga inledande krav på att de blivande hyresgästerna ska ha uppvisat kvalifikationer i form av goda boendereferenser. Däremot medför de kommunala fastighetsbolagens uthyrningspolicier en viss selektion. En förutsättning för att hyresgästerna ska kunna ta över förstahandskontraktet är nämligen att det inte finns några tidigare hyresskulder hos det aktuella bolaget. Innan en potentiell hyresgäst visas en lägenhet kontrollerar fastighetskontoret därför om det finns tidigare hyresskulder – endast hos de två bostadsbolag som kan vara aktuella – för att försäkra sig om att hyresgästen ska kunna ta över förstahandskontraktet. Om en person efter kontroll visar sig ha en tidigare hyresskuld, exempelvis hos Poseidon, hänvisas denne till lägenheter från något av de tre återstående kommunala bostadsbolagen. En klient med tidigare hyresskulder hos samtliga fyra kommunala fastighetsbolag borde, enligt detta förfarande, inte kunna bli hyresgäst/klient i Bostad först. Så längre som de privata fastighetsägarna inte tillhandahåller lägenheter till Bostad först-verksamheten medför kontrollen av tidigare hyresskulder sålunda att det finns en borte gräns för inkludering i Bostad först-verksamheten.

I referensgruppen diskuterades frågan om kontroll av tidigare hyresskulder och det beslutades att samtycke från klienten var nödvändigt ”av etiska skäl och ur sekretesshänseende” (ARM 13-04-22). Rutinen är därför att klienterna skriver under en samtyckesblankett med följande formulering:

Angående andrahandskontrakt genom Fastighetskontoret. Härmed ger jag mitt samtycke till att Fastighetskontoret gör en hyresskuldöversyn på mig (avseende Allmännyttans hyresbolag i Göteborg, dvs. Familjebostäder, Poseidon, Bostadsbolaget).

Det bör noteras att samtycket endast gäller kontroll av tidigare hyresskulder, inte andra aspekter som exempelvis störningar eller uppsägningar. Att personen skriver under samtyckesformuläret är ett indirekt krav för ett andrahandskontrakt i Bostad först. Hitills har ingen klient vägrat att ge sitt samtycke till en hyresskuldöversyn.

Rutinerna har dock inte alltid fungerat. I två fall har klienter berättat att de har erbjudits lägenheter som de sedan inte får flytta in i eftersom de inte har blivit godkända av de aktuella kommunala bostadsbolagen.

Först blev jag erbjuden en men då tillhör den [ett kommunalt bostadsbolag] och de tog inte emot om man hade en hyresskuld. Och jag hade en hyresskuld. Så den hade jag velat ha men då gick inte det då.

Att lägenheter visas för klienter som de sedan inte får flytta in framstår som onödigt och olyckligt. I ett annat fall, när en klient hade blivit visad en lägenhet och det efteråt framkom att hen hade en hyresskuld hos det aktuella bostadsbolaget, erbjöd sig socialtjänsten att betala den tidigare hyresskulden. Det räckte dock inte för att klienten skulle accepteras som hyresgäst inom det aktuella bostadsbolaget, oklart varför, hen fick istället flytta in i en lägenhet hos ett annat bostadsbolag. Det visar det underläge socialtjänsten och klienten är i förhållande till bostadsbolagen.

Att goda boendereferenser inte krävs för att få hyra en lägenhet är en form av specialanpassning som innebär en positiv särbehandling, jämfört med hur vanliga hyresgäster på den reguljära bostadsmarknaden behandlas men också jämfört med hur andra bostadslösa generellt eller specifikt akut hemlösa behandlas. Eftersom två parallella system existerar samtidigt – trappstegsmodellen där olika typer av kvalifikationer krävs och Bostad först – kan särbehandlingen av Bostad först-klienterna möta kritik. Ifrågasättandet gäller dels klienternas förmåga (att bo i en egen lägenhet), dels frågan om de förtjänar att bli särbehandlade (rättviseaspekten). Personalgruppen berättar att de får frågor från olika aktörer ”som är kvar i det här med boendekapacitet eller boendeförmåga” om hur de blivande hyresgästerna förbereds: ”Men de måste ju träna på att bo, hur gör ni det?”. När fastighetskontoret tillfrågas om utmaningar med Bostad först anser de att det handlar om att kommunicera arbetssättet till uthyrare och bostadsbolag:

Det går på tvärs med det traditionella sättet att jobba. [...] Det är ju det där med att kvalificera sig för en lägenhet, inte genom det här traditionella att man visar att ”nu klarar jag det här” och så går man vidare, utan att man kan få den direkt.

Rättviseaspekter tas också upp av de som ifrågasätter insatsen: varför behöver vissa bostadslösa ta sig igenom boendetrappan och bevisa att de kan bo under ett år med krav på drogfrihet, medan andra – som inte lever upp till boendetrappans krav – kan hyra en lägenhet direkt? Att två system existerar sida vid sida riskerar att bli än mer komplicerat om insatsen breddas till att adressera andra målgrupper än tillhörande socialstyrelsens ”situation 1”. Fastighetskontoret tar upp frågan om var de olika systemen möts och var gränserna går om klientgrupperna börjar likna varandra: Varför ska vissa som befinner sig i situation 2 behöva ta sig uppför boendetrappan medan andra får ett kontrakt direkt och utan krav? En klient lyfter fram paradoxen ur brukarnas perspektiv:

Det är vaksamhet där [vad gäller Bostad först]. [...] Då betyder det att man knarkar helt enkelt när man har Bostad först. För man måste ju knarka för att få Bostad först, sen får man ju lägga av. Det är ju en lite konstig grej [...] för att [en kompis] som har lagt av han blev inte prioriterad på Bostad först [...] Det ligger väl något i det att om man håller på så har man det kanske värst och då bör man ha förtur.

Klientens egen förståelse av paradoxen är att de som prioriteras är de bostadslösa som har det ”värst”, vilket överensstämmer med hur Social resursförvaltning beskriver målgruppen för insatsen.

Den andra positiva särbehandlingen av Bostad först-klienterna handlar om att de har möjlighet att välja mellan två lägenheter. Fastighetskontoret säger att ”vårt ordinarie system fungerar ju inte riktigt så utan där blir man anvisad en lägenhet”. Enligt PHF-metoden är principen om självbestämmande (*consumers choice*) viktig. Tsemberis (2010: 59) menar att varje möjlighet att välja ökar klientens känsla av ”ownership, self-confidence and mastery”. Eftersom avsikten är att det ska vara ett långsiktigt boende är det önskvärt att klienterna inom vissa ramar får möjlighet att påverka var de vill bo och att de ges tid att känna efter om de tror att de kommer att kunna trivas i en viss lägenhet. Det antas öka chanserna för kvarboende.

Att värna principen om att välja lägenhet var viktigt när verksamheten startade i Göteborg. Det lyfts fram som en angeläget eftersom det handlar om en grupp som inte tidigare har fått möjlighet att välja.

Personal BFG: Nu blir det att den lägenhet man flyttar in i, den har man valt. Även om det bara var två val, det var kanske kolera eller pest, men jag fick ändå välja vilken. [...] Det finns en viss stolthet i det, de blir själva lite förvånade.

Påverkansmöjligheten antas öka trivseln eftersom klienterna upplever att de inte bara har blivit placerade i en lägenhet:

Chef SRF: Att man för en gång skull får vara med och bestämma någonting, det har du inte fått riktigt inom boendeverksamheten tidigare, om man ska se det lite kritiskt. ”Det finns en biståndsplats ledig, det är där du ska bo”.

Även om klienterna lyfter fram att det har varit viktigt att ges en valmöjlighet händer det att de väljer att endast titta på en av två erbjudna lägenheter. En motiverar detta med att de var nöjda med den första lägenheten. Personalen menar att det också kan bero på att det kan vara svårt att välja och att vissa är rädda för att erbjudandet om den första lägenheten ska försvinna om de inte snabbt tackar ja. I ett fall, berättar en klient, tog det så lång tid innan den andra lägenheten kunde visas att de inte vågade chansa på att vänta:

Klient: Det drog ut med att vi kunde få se den andra lägenheten för att han som hade lägenheten [...] sköt upp det gång på gång. [...] Och jag var rädd att det skulle kunna röra till det, om vi inte tog den här och jag såg det som osannolikt att den [i ett annat område] skulle vara mer attraktiv [...] Så vi slog till med den på en gång.

Även om personerna väljer att inte titta på den andra lägenheten har de givits en möjlighet att välja bort något, och som en i personalen påpekar: ”det är en lyx att kunna välja bort något” och ”väljer man att inte titta på en andra lägenhet, då är det också ett val”. En klient lyfter fram den symboliska betydelsen av att ”ges friheten” snarare än de praktiska konsekvenserna av att kunna välja:

För de flesta är det nog viktigt att få välja. [...] att man ges den friheten, det tror jag, även om det inte är någon större praktisk skillnad, ingen större skillnad på lägenheterna.

Praktiska aspekter av lägenhetsvalet lyfts också fram. En Bostad först-personal menar att klienterna väljer utifrån ”känslan av att det här kan bli ett hem där jag kan fungera och må väl” och berättar varför det kan vara viktigt:

Om man bara har en lägenhet att välja mellan kan det vara ett område där man absolut inte vill bo. Man har kanske bekanta som man inte vill umgås mer med, man kanske har missbrukat i det området väldigt mycket, dåliga erfarenheter. Några har nämnt att de har varit våldsutsatta, att flytta till ett område som man har jättetrauman ifrån, det blir ju inte bra. Om det är en person som säger ”absolut inte [ett visst område], då bor jag heller på Tillfället”, då försöker vi ju i den mån vi kan erbjuda andra ställen. [...] Vi försöker ha en viss spridning [i staden] och försöker tillgodose de behov som finns.

Personalens bild överensstämmer väl med hur de intervjuade klienterna motiverar sina val av lägenhet; att det har att göra med aspekter som lägenhetens skick och storlek, våningsplan (ej markplan ”för att de gör så mycket inbrott på första våningen”) och bostadsområde. En del väljer ett för dem välkänt område som de känner sig hemmastadda i, där de tidigare har bott. Bostadsområdets betydelse kan ha att göra med närhet till släktingar (”jag ville inte komma för långt från min familj”) och egna barns möjligheter att kunna bo där eller komma och hälsa på. Området är också av betydelse när det handlar om att förändra sin livsstil och ta avstånd från tidigare destruktiva sociala nätverk förknippade med eget missbruk eller tidigare erfarenheter (t.ex. av våld). I dessa fall väljs välkända områden bort till förmån för mer okända och ”lugna” områden (”jag känner så mycket folk och jag ville ta ett lugnt ställe”). En klient beskriver det som ”helt fantastiskt att få två alternativ” och som helt avgörande för om hen skulle lyckas bo kvar: ”I och med att [ett visst område] är ju min gamla hemmaplan, så den lägenheten hade varit dömd att misslyckas med. När de [gamla nätverket] får reda på var jag bodde”. Valet av en bostad i ett visst område kan sålunda handla om att distansera sig från sitt förflutna, men också om att bygga en framtid. Vissa planerar att bilda familj eller ha sina barn på besök eller boende hos sig. Genom att se till att välja en attraktiv lägenhet i ett populärt område, tror de att möjligheterna att byta till en större lägenhet ökar. Boendets och valets betydelse för klienterna framträder sålunda tydligt. De framställer det som att de väljer sitt framtida liv, sin identitet (Padgett 2007), genom att välja en viss lägenhet i ett visst område, vilket tyder på att de tänker långsiktigt, att de satsar på att etablera sig och bo kvar i sina lägenheter.

Principen om val av lägenhet medför att det krävs fler lägenheter lediga än om personerna bara hade tilldelats en lägenhet. Ibland har det inte varit möjligt att leva upp till principen på grund av brist på tilldelade lägenheter (2014-03-10, rapport ATC-teamet).

Ett steg längre än PHF-modellen: hyresbetalningar, nyckelpolicy och möblering

Det finns några exempel på organisering av boendet där Bostad först-verksamheten har valt att frånga PHF-modellen för att i högre utsträckning leva upp till ambitionen om självbestämmande och normalisering av boendet. Det handlar om rutiner för hyresbetalningar, nyckelpolicy och möblering av lägenheter (se tabell 3).

I New York sköter PHF-organisationen hyresbetalningar och klienterna bidrar med 30 procent av sin inkomst. Bostad först Göteborg har istället valt att lägga över ansvaret för hyresbetalningar på klienterna. Det betraktas som ett sätt att separera boende från stödet, uppmuntra till ansvarstagande och öka normaliseringen av boendet. Som tidigare nämnts har det funnits en del problem med sent inbetalda hyror och det är den vanligaste orsaken till att klienter inte har fått överta förstahandskontrakt. Försenade hyror är allvarligt: ”Har man hyresskulder är det mycket lättare att avhysa någon, vid störningar är det mycket svårare”, säger representanten för Göteborgs stads fastighetskoncern Framtiden AB. På ett metodmöte i personalgruppen betonas det att ”fler än EN påminnelse från fastighetskontoret om obetald hyra kan medföra uppsägning” (Metodmöte, ppt, 2016-10-02).

En del i personalgruppen anser att de ägnar allt för mycket tid åt att ”jaga hyror” och menar att vissa klienter behöver mer stöttning: ”Det är lite fel utgångspunkt när man börjar kanske, att man ska ha det här ansvaret [att betala hyror]. Det borde kunna lösas på ett smidigare sätt.” För dem som har försörjningsstöd är processen vid hyresbetalningar sårbar. Först får klienterna hyresavin från fastighetskontoret, som skickar ut dem ”omkring den 22:e i varje månad”.²⁴ När klienten har fått hyresavin lämnar denne vidare den till ekonomihandläggaren. Då gäller det att ekonomihandläggaren har tid att handlägga ärendet. Ett problem är att hyresavin från fastighetskontoret kommer till klienterna väldigt nära inpå det datum som de ska ha skickat den vidare till ekonomihandläggaren:

Klient: Fastighetskontoret skickar ut [hyresavin] så att den kan komma runt den 25:e, vilket är efter den tidpunkt när jag ska lämna in den [...] till socialkontoret för att den ska kunna hinna bli betald i tid.

Bostad först-personalen tar upp samma problem och anser att det borde kunna åtgärdas genom att fastighetskontoret skickar ut flera hyresaviser i taget eller att de skickar ut dem tidigare:

När man är klient och har varit hemlös länge fungerar man inte på samma sätt som andra människor, då kanske man behöver lite mer tid. [...] Varför kan man inte få räkningen den förste? Det är ju bara en papperslapp som ska skrivas ut.

Personalen säger att de har tagit upp problemet med fastighetskontoret men att FK har svarat att det sköts av Intraservice som gör utskick till alla fastighetskontorets andrahandshyresgäster samtidigt och att det inte är något som FK avser att ändra på.

²⁴ Enligt fastighetskontorets hemsida:

<http://www5.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyPublicerade/COD1FD14E49B91CAC12577ED00302661?OpenDocument>

När frågan om sent inbetalda hyror diskuteras lyfts även andra möjliga strategier fram. Ett förslag innebär att klienterna fråntas ansvaret för hyresinbetalningarna, i varje fall under de första månaderna:

Chef SRF: Lägenheterna ska ju komma fort och då kanske inte klienten hinner ansöka om hyran [...] så att om man kunde lägga det lite på is, att man löser det [...] för det är så mycket annat som ska göras, de ska ju skaffa möbler och landa in i lägenheten. [...] Så prioriteringen är inte att lägga undan till första månadshyran då.

Detta skulle vara metodtroget men samtidigt innebära att normaliseringsprincipen frångås till förmån för en specialanpassning utifrån klientgruppens särskilda behov, specifikt deras situation vid inflyttning. Det skulle innebära att alla oberoende av behov fråntas detta ansvar, vilket står i motsättning till idén om ett individanpassat stöd. Den metodansvarige inom Bostad först menar att det faktum att vissa av klienterna har svårt att betala hyrorna i tid inte motiverar ett generellt införande av ett icke-normaliserat hyresförfarande:

Man måste göra individuella bedömningar. Det finns så många som vill betala hyra, som vill göra rätt för sig från dag ett. Jag tror genom en bra kommunikation med klienten om hur personen vill ha det, jag tror det ofta är där som vi missar, att vi pratar inte tillräckligt om det i början, att förankra det. Där har vi ju en checklista men om man inte använder den, och inte frågar klienten, så står man helt plötsligt med en hyresavi och så vet inte personen vad han eller hon ska göra med den.

Ett individanpassat stöd bör ges till de klienter som behöver det, men det är framför allt viktigt att ”personen i fråga från dag ett vet att det är mitt ansvar”.

Mot bakgrund av att många klienter har haft svårigheter med hyresinbetalningar beslöt Bostad först-personalen under våren 2016 att införa rutiner för att mer systematiskt undersöka klienters behov av stöttning vid hyresinbetalningar. Detta har skett genom att inkludera detta som en del i boendeplanen (se under avsnittet Klientstyrning via boendeplaner senare i kapitlet):

Personal BFG: Förhoppningen är att det kan bli en bra dialog på hembesöken att ”nu börjar det närma sig hyresinbetalning hur tänker du kring det den här gången?” Så jag tror att det kommer att lösa sig.

Ett annat exempel på hur Bostad först-verksamheten går ett steg längre än PHF-modellen, är den nyckelpolicy som används. Nyckelfrågan är viktig eftersom det handlar om i vilken mån klienten kan bestämma över personalens tillträde till lägenheten. Klienterna i Bostad först Göteborg behöver inte lämna in en nyckel till teampersonalen, utan det är ett frivilligt åtagande. De kan välja att lämna en nyckel till en granne eller en släkting, eller behålla samtliga nycklar. Nyckelpolicyn, som godkänns av klienten om hen bestämmer sig för att lämna ifrån sig en nyckel till personalen, innehåller bland annat följande skrivning:

Teamet går inte in i bostaden och använder följaktligen inte nycklarna såvida inte jag personligen har bett teamet om det.

Teamet har min tillåtelse att gå in i min bostad om: teamet inte fått tag på mig på mer än 7 dagar och samtidigt hyser oro för min hälsa och mitt välbefinnande samt att hembesöksöverenskommelsen mellan mig och teamet ej gått att fullfölja.

Det finns de i personalgruppen som tycker att det inte borde vara frivilligt att lämna ifrån sig nyckeln utan att det borde vara ett generellt krav på samtliga boende. Det motiveras då med målgruppens specifika behov och en hög risk för akuta krissituationer. Andra håller inte med:

Är det så att hemtjänsten eller någon annan inte kommer in i lägenheten, man har inte hört av personen, det finns en oro, så har man möjlighet att ta sig in i lägenheten. Då får man ringa 112, så in i lägenheten kommer man ju.

De som förespråkar en regel om att klienter lämnar ifrån sig en nyckel till personalen kan använda sig av metodtrogenhet som argument. De som förordar att klienten själv får avgöra i frågan kan använda sig av principer om individanpassat stöd och om självbestämmande, som båda är viktiga komponenter i PHF-modellen.²⁵

Ett tredje exempel på där Bostad först-verksamheten går ett steg längre än PHF-modellen gäller rutinerna för möblering av lägenheter. Både enligt PHF-modellen och i Göteborgsverksamheten eftersträvas möblerade lägenheter vid inflytt och att klienterna ska få välja sina möbler (Tsemberis 2010: 58). I Bostad först Göteborg används inte färdigmöblerade lägenheter och ansvaret för att möblera lägenheterna läggs på klienterna. I PHF är det organisationen som finansierar möblerna och personalen tar ett större ansvar för att möbler införskaffas. Detta har sin grund i att det amerikanska samhällssystemet fungerar annorlunda än det svenska välfärdssystemet. I det senare finns ”ekonomihandläggare som utreder och har möjlighet att lämna bidrag för att man ska kunna köpa sina egna möbler”, vilket möjliggör en högre grad av självbestämmande och klientstyrning, menar en i Bostad först-personalen. Valfrihetens betydelse lyfts också fram:

Personal BFG: Våra klienter har inte haft så mycket valfrihet, att ha det som en ingång, att det här är ditt liv och det är ditt ansvar och du får göra det som du tycker känns bra, möblera med det som du tycker är fint och bra.

Självbestämmande ökar sannolikheten att klienterna känner att det är deras lägenhet och deras möbler vilket gör att de tar bättre hand om lägenheten och möblerna.²⁶ Friheten att kunna inreda som de vill uppskattas av flera intervjuade klienter och framstår som en källa till stolthet: ”Jag har fixat allt. Jag har köpt det själv, gardinerna, soffan, bordet, mikrovågsugnen”. En annan berättar att det bästa med att flytta till egen lägenhet är just

²⁵ Inställningen till frågan om nycklar varierar hos de intervjuade klienterna. En av de intervjuade klienterna berättar att personalen från början hade en nyckel men inte längre ”behöver” det. En annan berättar att personalen har en nyckel och ”får komma när de vill” och en tredje klient tycker att det ”känns bra” att personalen har nyckel om en akutsituation skulle inträffa.

²⁶ Skadegörelsen i lägenheterna är minimal, berättar en i personalen, och jämför med hur det ser ut i de färdigmöblerade lägenheter som används inom boendeverksamheten: ”Hur rädd är man om sina möbler? Inte särskilt, för det är inte mina möbler.”

friheten: ”Jag gillar att skapa [ordna i lägenheten] jag har massa idéer.” Många klienter har fått hjälp av Andra chansen, ett samarbete mellan IKEA och Social resursförvaltning.²⁷ En klient berättar om hur det gick till när hon möblerade sin lägenhet:

Jag fick Andra chansen och sen fick jag lite pengar från socialen så jag kunde köpa möbler. [...] sen har jag fått lite av min pappa och [...] sen hade jag väl lite grejer själv och sedan köper man väl lite då och då. Jag är ju väldigt mycket för att pyssla. Jag har alltid varit nogga med mitt rum eller mitt hem.

Ansvar för möbleringen läggs sålunda på klienterna men personalen är behjälpliga och stöttar i processen då möbler flyttas, hämtas från magasin eller anskaffas, exempelvis genom att hjälpa till att söka ekonomiskt bistånd (möbelbidrag). Det är dock alltid klienterna som avgör om och i så fall hur de behöver personalens stöd.

Det är en ambition att klienterna ”ska flytta in till ett hem”, att det åtminstone ska finnas en säng att sova i, utifrån principen om ett normaliserat boende. Ibland kan det vara svårt att åstadkomma (se även Busch-Geertsema 2013), exempelvis för att ekonomin är bristande eller för att klienterna inte dyker upp när de har bestämt tid för inköp av möbler. Detta innebär att det händer att personer flyttar in i nästan tomma lägenheter. Vissa i personalgruppen anser därför att kravet på möblerade lägenheter vid inflyttningen borde tydliggöras och skärpas. Andra lyfter fram vikten av flexibilitet, ibland är det bättre att låta personer flytta in i en tom lägenhet än att neka dem.²⁸ Om personen anser att ”det är okej, så är det väl okej” men personalen måste ta ansvar för att jobba för att personen ska komma i ordning.

Inflyttningar – en omständlig process

En omtalad aspekt av Bostad först-verksamheten är inflyttningshastigheten som under de första åren (2013–2014) gick långsammare än planerat. Enligt fastighetskontoret hade det varit svårt att motivera en fortsatt expansion av verksamheten om inte inflyttningstakten hade ökat under 2015.

²⁷ Det består i att IKEA skänker skadade eller sekunda möbler, som de inte kan sälja, till Social resursförvaltning som hämtar, monterar och lagrar dessa möbler.

²⁸ Personalen berättar om en person som hade en planerad inflyttning men som under flera veckor inte gick att få ta på. En dag kom personen till kontoret och bad om att få nycklarna till lägenheten för att flytta in. Personalen hade då ingen juridisk rätt att neka personen att flytta in utifrån att lägenheten inte var möblerad. Personen flyttade därför in med en ryggsäck och ett liggunderlag och ”efter två dagar var det ett optimalt hem för då var allting löst”. Personalen såg undantaget från grundprincipen om möblerade lägenheter som en möjlighet att få kontakt med personen: ”hade de nekat, då hade vi inte kommit vidare där”.

Tabell 4. Antal inflyttade personer, 2013–2015.

	2013	2014	2015
Antal inflyttade personer	7 pers.	6 pers.	22 pers. ²⁹

Ett problem för många Bostad först-verksamheter är en tröghet i anskaffande av lägenheter (se Kristiansen 2013: 21 om situationen i Helsingborg; Busch-Geertsema 2013). Även i Göteborg har inflyttningstakten påverkats av att det under perioder inte har inkommit tillräckligt många lägenheter från bostadsbolagen. Det har tidvis funnits en frustration hos Social resursförvaltning vad gäller ett ojämnt inflöde av lägenheter:

Fortfarande saknas den 11:e lägenheten för 2013-års tilldelning. [...] Det har också, parallellt med andra orsaker, lett till stillastående i inflyttningsprocessen. (2014-03-10, rapport ATC-teamet).

Ett ojämnt lägenhetsflöde skapar problem för Bostad först-personalen eftersom det medför ett svårplanerat klientarbete. För att förbereda klienter för inflyttning i tid behöver de framförhållning beträffande lägenhetstilldelning. De har vid flertalet tillfällen efterfrågat klagörande om kommande lägenhetstilldelning:

Teamet har potential för att ta emot ytterligare 10–15 klienter för inflyttning under 2014-2015. Ett beslut om ev. lägenhetstilldelning för 2014 är önskvärt å det snaraste. (2014-03-10, rapport ATC-teamet).

Det har skett en ökad inströmning av lägenheter över tid och inflyttningstakten ökade markant under 2015. Enligt fastighetskontoret har upplåtande av lägenheter till Bostad först från de kommunala bostadsbolagen inte varit något större problem överlag, möjligen i perioder. En anledning är att Bostad först-lägenheterna tilldelas inom ramen för ett redan upparbetat samarbetsavtal mellan fastighetskontoret och de kommunala bostadsbolagen, en annan anledning är troligtvis, enligt fastighetskontorets företrädare, att det är 1:or och 2:or som efterfrågas, om det däremot hade varit större lägenheter hade det varit mycket svårare.

Lägenheterna: storlek, placering och skick

De lägenheter som används inom verksamheten består av relativt små lägenheter, ettor och tvåor ("ensamhushåll i regel"). Det finns ett hyrestak på 5 500 kr, enligt högsta godtagbara bostadskostnad för försörjningsstöd. En lista över de 41 lägenheter som hade hyrts i förstahand av fastighetskontoret under perioden 2013-06-01 fram till 2015-12-01 visar att fördelningen mellan de tre stora kommunala bostadsbolagen är tämligen jämn;

²⁹ Egentligen var det 19 personer som flyttade in i nya lägenheter eftersom tre av de nio Bostad som grund-klienterna bodde kvar i sina gamla lägenheter.

Bostadsbolaget: 14 lägenheter, Poseidon: 13 och Familjebostäder: 14. Utöver det har två lägenheter hyrts in från Gårdstensbostäder. De är relativt väl spridda över Göteborgs stad, även om centralt belägna lägenheter är mer ovanligt. Eftersom Göteborg är en både geografiskt och befolkningsmässigt stor stad och hyresvärdarna som levererar lägenheter har ett stort bestånd, omkring 70 000 lägenheter, är risken för att lägenheter skulle koncentreras till samma trappuppgångar små.

Förutom att lägenheter ibland saknats har det i enstaka fall förekommit att lägenheter inte har varit i inflyttningsbart skick och att klienter därför har fått invänta renoveringar. Fastighetskontoret menar att de lägenheter som levereras är ”i fullt brukbart skick”:

Sen är det ju lite olika, man får ju den standard som man betalar för. Är det en låg hyra, så får man kanske en något lägre standard. Ibland är det lite högre hyresnivå, då kanske den är något bättre men [...] de flesta tycker att de är jättefina.

Överlag uppger också de intervjuade klienterna att de är nöjda med sitt boende, att de trivs bra i sina lägenheter, med grannarna och i sina bostadsområden.

Klient: Det är ju lite högt i tak, jag gillar den här gamla stilen och det är bra folk och bra grannar och inget tjafs eller klagomål. Man kan leva. Det är skönt. Det är inte så lyhört här. Jag trivs jättebra.

När klienterna tillfrågas i brukarenkäten³⁰ (totalt 56 enkätsvar) om vad de tycker om det nuvarande boendet svarar flertalet att de är *tillfredsställda* (tre svar), *nöjda* (12 svar) eller *mycket nöjda* (28 svar). Något anmärkningsvärt är att ungefär en fjärdedel anger att de är *missnöjda* (12 svar) eller *mycket missnöjda* (1 svar) med det nuvarande boendet. Även utifrån intervjusvaren kan ett visst missnöje med det nuvarande boendet uttydas, då kopplat till psykisk ohälsa, stökiga grannar, fysiskt krävande trappor eller lägenhetens placering i förhållande till kommunala färdmedel. Det vanligast förekommande negativa omdömet om lägenheterna handlar dock om storleken, att de är för små: ”Så fick jag min drömlägenhet, än så länge, men den är för liten” (klient). Missnöjet kan också vara kopplat till lägenheternas skick. Personalen betonar att lägenheterna överlag har gott skick men att det har förekommit lägenheter i sämre skick. Det har också tagits upp i referensgruppen:

Såväl personal som klienter har inkommit med klagomål. [Representanten för fastighetskontoret] betonar att det naturligtvis inte är acceptabelt om det generellt är lägre standard i Bostad Först lägenheter men nämner också att priset till viss del speglar skicket. (ARM 2015-09-29)

Inledningsvis visade personalen lägenheterna för klienterna men som ett led i att öka normaliseringen visar kvarters- eller bovärdarna numera lägenheterna. Det innebär att personalen inte alltid är förtrogen med lägenheternas skick innan det sker en visning:

³⁰ Se metod- och materialbilaga om brukarenkäten (UIV).

Personal BFG: Vi har kommit till lägenheter för visning som har varit i ett rent bedrövligt skick, riktigt snuskigt, äckligt, det är ostädat och det kanske är saker och ting som verkligen borde ha åtgärdats och det har gått igenom en besiktning utan att det alls är okej. [...] Vi hade en lägenhet som en [klient] skulle flytta in i, det var ingen spis, allting var helt svajigt [...] Det var en renovering som höll på i två-tre månader, sen blev det aldrig färdigställt. [...] Utan [personen] bodde halvklart. Trots att vi låg på.³¹

Förutom att det är orimligt att Social resursförvaltning betalar för lägenheter som inte är inflyttningsbara, är det problematiskt att personalen inte kan ge besked till klienterna om inflyttningsdatum: de ”vet om att de ska renoveras men vi får information sent” (personal BFG). Det har hänt att personalen har gett besked till klienterna om inflyttning ett visst datum och sedan har fått återkomma med ett besked om att lägenheten behöver renoveras i flera månader. Då kan klienterna vänta med inflytt eller ”bo i ett renoveringskaos, det blir inte så jättebra förutsättningar” för ett kvarboende. Även om personalen menar att vissa lägenheters skick har varit dåligt, säger de att ”de flesta lägenheter är fina och bra”. De ser det som ett gott tecken att klienter är noga med lägenheternas skick eftersom det tyder på att de är inställda på att försöka etablera sig i lägenheten, att de tar det på allvar: ”Det är sunt [...] att de är måna om att det ska vara fräscht och fint.”

Nytt arbets sätt med krav på fungerande samverkan

Även andra omständigheter tas upp i intervjuerna som kan ha medverkat till en låg inflyttningstakt, till exempel att inflyttningsprocessen är komplex och kräver hög grad av samverkan och väl inarbetade rutiner.



Figur 2. Inflyttningsprocessen.

³¹ I ett fall har bostadsbolaget valt att invänta renovering för att hyresgästen skulle få möjlighet att välja tapeter men det krävdes egentligen en betydligt mer grundläggande renovering, ”en totalsanering”, säger personalen, vilket innebar att det dröjde månader innan någon kunde flytta in. Under dessa månader betalades hyran av Social resursförvaltning.

Inflyttningen sker i många steg och varje steg kan i princip medföra tidsfördröjningar. En i personalen menar att om de hade ”ägt alla processerna hade vi kunnat flytta in hur många som helst”, och förklarar vidare:

Det ska klaffa. Det är inte det att vi inte kan flytta in klienterna men det ska till ett möte med socialtjänsten, sen så ska vi visa två lägenheter, och då måste den klienten vara godkänd hos de [specifika] bostadsbolagen [hyreskörning] Så blir det en process i det, då får man vänta till fastighetskontoret får klartecken [...] Jättebra, då bokar vi en tid för kontraktsskrivning. Och det kan ta allt från två dagar till tre veckor, för att de har jättemycket att göra där [på fastighetskontoret] också. Sen efter kontraktsskrivningen är det ju inflytt den förste varje månad. Det kan ju vara att man får vänta tills den förste ska komma. [...] Då flyttar man in och då ska man ju också flytta in, och då är det ju möbelinköp, möbelhantering.

Den blivande hyresgästen behöver vara anträffbar och må så pass bra att hen kan träffa de inblandade aktörerna, exempelvis ekonomihandläggare, bovärdar och fastighetskontorets företrädare, i olika delar av staden. Det krävs även att inblandade parter har tid att sköta sina respektive delar i processen och kan träffa klienten, för till exempel lägenhetsvisningar och kontraktsskrivning. Fastighetskontoret behöver tid för att undersöka tidigare hyresskulder. I vissa fall har det dragit ut på tiden eftersom handläggarna har haft mycket att göra på fastighetskontoret. Enligt Bostad först-personalen ”kan det ta veckor innan det ordnas”.

Det har också diskuterats om lägenhetsvalet bidrar till trögheten i inflyttningsprocessen, eftersom det kräver att tillräckligt många lägenheter finns tillgängliga³² och det tar tid att ordna med två lägenhetsvisningar. Bo- eller kvartersvärdarna måste ha tid och dessutom eventuellt koordinera visningarna med nuvarande hyresgäster. På fastighetskontoret ställer man sig tveksamma till att valet mellan lägenheter i sig har så stor inverkan på inflyttningstakten. Däremot att det är av betydelse, enligt FK, hur lång betänketid klienten får: ”Om man visar två lägenheter samma dag och så säger man att ’på onsdag, om två dagar, så ringer vi då får du ha bestämt dig’ [...] Det är inget stopp i den processen.”

Eftersom ambitionen är att lägenheterna ska vara möblerade vid inflyttning krävs det ofta att ekonomiskt bistånd har beviljats till inköp av möbler och denna handläggningsprocess kan ta tid i anspråk. Det har funnits en del samverkanssvårigheter mellan Bostad först-personalen och ekonomihandläggarna. Vissa klienter saknar tidigare kontakt med ekonomihandläggare och ibland kan biståndsbeslut inte beviljas ”på grund av orsaker som har att göra med den aktuella klientens bakgrund och historik” (ARM 2013-08-28).

Fördröjningar i inflyttningsprocessen kan sålunda ha många orsaker, samtliga steg i inflyttningsskedjan tar tid och kräver samverkan. Det har också tagit tid att hitta former och rutiner för hur olika moment i inflyttningsprocessens ska hanteras. Bostad först-personalen och fastighetskontoret har sedan start arbetat med att skapa gemensamma rutiner, som är kompatibla med deras respektive samarbetspartners interna handläggningsprocesser och arbetssätt (främst socialtjänstens och bostadsbolagens), och för att hitta former för en fungerande arbetsfördelning dem emellan.

³² Det medför också att lägenheter blir låsta under valprocessen.

Tomma lägenheter och tomgångshyror

En konsekvens av den tröga inflyttningshastigheten är tomgångshyror, också kallat stilleståndskostnader. Det är kostnader för lägenheter som har hyrts in av fastighetskontoret men som ännu inte hyrts vidare till Bostad först-klienter. Enligt underlag från fastighetskontoret (2015-12-10) hade de 41 lägenheter som hyrts in under perioden 2013–2015 stått tomma i totalt 64,5 månader innan de hyrdes ut till Bostad först-klienter. I genomsnitt är det 1,6 månad per lägenhet. Ett problem med tomgångskostnaderna är att de betalas av offentliga medel, mer specifikt av Social resursförvaltning. Det är också olyckligt att lägenheter står tomma samtidigt som hemlösheten är omfattande och akut hemlösa upptar dyra akutboendeplatser. Tomma lägenheter utgör dessutom ett problem för de kommunala bostadsbolagen. Fastighetskontoret får mycket frågor om tomma lägenheter från de kommunala bostadsbolagen. Uthyrarna på bostadsbolagen får i sin tur frågor från grannar som snabbt lägger märke till om en lägenhet står outhyrd.

Vissa lägenheter väljs bort i högre utsträckning än andra (t.ex. lägenheter på markplan). I december 2015 hade en lägenhet stått outhyrd i 12 månader, en annan 8 månader och två lägenheter 5,5 månader. Fastighetskontoret anser att ”det kommer alltid någon som gillar den lägenheten”, förr eller senare, men problemet är att om en lägenhet står tom för länge riskerar den att bli stämplad, menar representanten från Framtiden AB. Det innebär att grannar börjar misstänka att det är något särskilt med lägenheten, vilket kan medföra att de har en negativ inställning till den kommande hyresgästen. En möjlig strategi vore att efter en viss tid lämna tillbaka särskilt svåruthyrda lägenheter till de kommunala bostadsbolagen. Frågan är hur länge en lägenhet ska stå tom innan den anses ha kostat för mycket pengar för Social resursförvaltning och innan den anses riskera att bli stämplad av grannar som en på något sätt avvikande lägenhet.

Fastighetskontoret betonar att det inte går att få perfekta ”flöden” i den här typen av verksamhet, ”man kan göra det bättre, snabbare, men vi kommer nog aldrig ifrån det eftersom det kommer alltid att stå en lägenhet tom eftersom man ska få välja”. Det som nämns som en rimlig nivå i intervjuerna är att det står två till tre lägenheter tomma samtidigt, dock inte sju lägenheter, som var fallet under en period.

Eftersom tomma lägenheter är problematiska ur flera perspektiv gäller det att försöka minimera det. Det finns det flera tänkbara strategier: att ta bort valmöjligheten (vilket inte är förenligt med PHF-metoden), att se till att lägenheter som hyrs in är inflyttningsbara (och inte kräver omfattande renowing innan inflyttning) och att försöka ha bättre framförhållning avseende lägenhetstilldelning för att kunna samordna leveranserna av lägenheter med det förberedande klientarbetet. En optimal situation råder om de parallella processerna går i takt, att det finns lika många inflyttningsbara lägenheter som det finns inflyttningsklara hyresgäster.

Målgruppens karaktär och livssituation – ambivalens hanteras

Även om inflyttningsprocessen görs smidigare genom att samverkansformer och rutiner utarbetas och olika aktörer ges förutsättningar för att kunna lösa sina respektive ansvarsuppgifter i rimlig tid, återstår utmaningen som det medför att arbeta med den specifika målgruppen.

Inledningsvis var de flesta som arbetade med insatsen tämligen oförberedda på att de långvarigt hemlösa personerna skulle tveka när de erbjöds en egen lägenhet i kombination med stöd enligt Bostad först. Eftersom de första klienterna som aktualiserades 2013 inte hade rekryterats genom egenremiss utan hade handplockats av stadsdelarna, så hände det att klienter skickades till informationsträffar utan att veta något om insatsen:

En del har saknat motivation till en förändring av sin livssituation (som är ett av kriterierna för Bostad först). Några [...] har inte haft någon egen önskan/vilja/ambition till att bo i egen lägenhet. De flesta har, på ett eller annat sätt, uttryckt rädsla för den stora förändring som flytt till egen bostad faktiskt innebär. (2014-03-10, rapport ATC-teamet)

Klienterna var ambivalenta och mycket tid fick därför läggas på motivationsarbete. Vissa av klienterna som personalen arbetade med under långa perioder ändrade sig sent i processen och flyttade aldrig in. ACT-teamet konstaterade att: ”God information och motivationsarbete *före* aktualisering till Bostad först skulle kunna bidra till effektivare inflyttningsprocesser”. (2014-03-10, rapport ATC-teamet). Numera anser personalen att de har en långt större beredskap att hantera den form av ambivalens som kan uppkomma i detta skede och att personalen vet hur det kan hanteras. I och med att egenremiss är möjlig och metoden Bostad först har blivit mer implementerad i staden (fler socialsekreterare och akutboendepersonal vet vad det innebär) tenderar klienterna som kommer till informationsträffarna att ha en tydligare förståelse av vad Bostad först innebär. Det finns dock fortfarande ambivalens: ”Att flytta ut från ett kollektivboende blir ett stort steg och ambivalensen är hög” (ARM 2016-01-01). Personalen sammanfattar hur inflyttningsprocessen beskrivs av de boende; som en ”spännande, omtumlande, intensiv, hoppfull, men också lite skrämmande period” (Metodmöte, ppt, 2016-02-24). Målgruppens livssituation gör också att de kan vara svåra att få kontakt med och boka in möten med: ”Det finns flera faktorer som påverkat inflyttningshastigheten, en är svårigheten för teamet att överhuvudtaget komma till tals med klienten” (ARM 2013-10-10). De blivande klienterna befinner sig ofta i en kaotisk livssituation, ofta inkluderat missbruk och psykisk ohälsa: ”Det är inte den lättaste klientgruppen, har de en psykossjukdom och ligger inne en månad, då kan vi inte flytta in dem”, säger en i personalgruppen.

Det har varierat hur lång tid det har tagit för klienter att flytta in, från några dagar till flera månader. Att det periodvis och i vissa fall har tagit längre tid än planerat att flytta in personer skapar en press på personalen, till exempel från socialtjänsten som ibland har begränsad förståelse för att processen kan ta tid. Målsättningen hösten 2015 var att inflyttningen skulle klaras av inom två veckor, men det kunde ta betydligt längre tid. Personalen påpekar att det är viktigt att klienterna ges tid, att ”alla är olika” och att situationen redan är påfrestande för klienterna. Det är viktigt att låta klienterna styra takten för att öka sannolikheten för kvarboende:

Det är av största vikt att vi, inom *alla* berörda verksamheter, är lyhörda för klienternas egna önskemål och att vi låter dem styra takten. På så sätt får vi ”lyckade” inflyttningar och ökade chanser till god trivsel, trygghet och kvarboende. (2014-03-10, rapport ACT-teamet)

En risk med alltför snabba inflyttningsprocesser är att teamen inte hinner etablera relationer till klienterna under processen. Det innebär att det kan bli svårare att komma in i lägenheterna

om det uppstår problem relaterat till boendet (se under avsnittet Hembesök senare i kapitlet). När inflyttningsprocessen behandlades under ett möte våren 2016 beskrevs målsättningen på följande sätt:

Genom fint bemötande, tydlighet, struktur och bra planering – men också visad flexibilitet utifrån individens behov – skapar vi under inflyttningsprocessen ett förtroende och en stabil grund för det fortsatta arbetet med klienten. (Metodmöte, ppt, 2016-02-17).

En i personalen berättar att personalen ibland kan vara frustrerade över att inflyttningsprocessen tar så lång tid men att de blivande hyresgästerna sällan upplever det så: ”De vet att de har en lägenhet, att de får flytta in.” Han berättar att en av klienterna lugnade personalen när de tyckte att processen tog för lång tid: ”Jag har varit hemlös i 30 år, jag klarar mig tre dagar till.”

När boendet inte fungerar

De undersökningar som görs av lägenheternas skick under de första 18 månaderna, eller längre om tiden förlängs, görs av Bostad först-personalen vid hembesök. Fastighetskontorets förvaltare kontrollerar också lägenhetens skick men det sker först vid slutbesiktningen.³³ De eventuella skador som identifieras i lägenheten ska betalas av andrahandshyresgästen. En generell borgensförbindelse har upprättats mellan stadsdelsförvaltningarna och fastighetskontoret som innebär att stadsdelarna står för kostnader som hyresgästen inte kan betala: ”det vill säga obetalda hyror, onormalt slitage på lägenheter vid avflyttning, skadegörelse, städning eller magasinering” (företrädare, fastighetskontoret). Därmed har både bostadsbolagen och fastighetskontoret sett till att de inte behöver ansvara för eventuella kostnader för Bostad först-lägenheterna.

Det finns dock andra problem med boendet som kan uppkomma, till exempel störningar. Busch Geertsema (2014: 25) lyfter fram att det är viktigt att noga ha övervägt hur eventuella störningar och grannkonflikter ska hanteras. Om den stödgivande personalen redan från början har tydliga överenskommelser med klienter och hyresvärdar avseende hanteringar av störningar ökar sannolikheten för att de problem som eventuellt uppstår hanteras på ett tillfredsställande sätt. I uppdragsbeskrivningen för Bostad först tas det upp som en risk att samverkan mellan inblandade aktörer (ACT-teamet, fastighetsansvariga och störningsjour) inte fungerar vid störningar och ”att påkallade interventionsinsatser inte sker i tid” vilket ”i värsta fall resultera[r] i att lägenhetsinnehavaren mister sin lägenhet och att förtroendet för Bostad först modellen blir lidande”. Under förarbetet diskuterades störningsjourens roll och en del oenighet rådde:

Några i gruppen anser att normaliseringsprincipen bör gälla och att störningsjouren skall hantera ärendet efter sedvanliga rutiner. Dock framförs starka synpunkter på att störningsjouren istället skall kontakta ACT-teamet så fort de får kännedom om störningen. Beslut fattas om att det är denna modell som skall gälla. (ARM 13-04-22)

³³ Fastighetskontorets förvaltare utför en besiktning av lägenheten i samband med inflyttning och innan förhandling om överlåtelse av förstahandskontrakt.

Denna hållning kom dock att ändras och normaliseringsprincipen kom att gälla. Det beslutades att störningsjouren inte skulle få någon förteckning över vilka lägenheter som bebos av Bostad först-klienter och inte skulle ha någon särskild kontaktväg till Bostad först-personalen vid störningar:

Chef SRF: De ska hantera klagomål precis som för alla andra. De behöver ju inte veta något om våra klienter. [...] Teamen ska ju vara så insatta att de märker när det flippar ut, eller så får störningsjouren anmäla och då får man agera.

Så länge klienten har andrahandskontrakt går störningar via fastighetskontoret som är förstahandshyresgäst och därefter till personalen i Bostad först. Ett argument för att ha en särskild kontaktväg till personalen var att det skulle underlätta och påskynda processen och att stödsatser skulle kunna sättas in snabbare. Oron för att det skulle ta för lång tid innan insatser sattes in visade sig dock vara obefogad: ”Ofta får vi ett samtal från störningsjouren om att ett ärende är på väg, det är ingen lång ledtid där” (företrädare, fastighetskontoret). När störningar väl har uppkommit har samarbetet mellan de iblandade, dvs. hyresvärdar, störningsjouren, fastighetskontoret och Bostad först-personalen, överlag fungerat mycket bra, med något undantag i semestertider då den ordinarie personalen inte var på plats.

Som ett led i att öka normaliseringen av boendet beslutade referensgruppen också att bostadsbolagens bo- eller kvartersvärdar inte skulle involveras på något särskilt sätt i verksamheten, utan att de ska agera som de gör i relation till andra hyresgäster:

Chef SRF: Vi har ju inte blandat in bovärdarna, utan de ska bo där och så stöttar teamet, medan man i BODIL och även i Biskopsgården³⁴ i högre grad har tänkt sig att andra kan hjälpa till. [...] Man har sett på BODIL: ”men då kan de [bovärdarna] ju också vara en slags socialarbetare” men det blir väldigt personbundet, alla bovärdar älskar inte missbrukare och det kräver att man har rätt person på rätt plats.

En av cheferna anser att det är en fördel att professionella gränser upprätthålls (”de får göra sitt jobb så gör vi vårt jobb”) och att det bidrar till en tydligare separation mellan boende och stöd, både för professionella och för klienter. Att bovärdarna som arbetar i fastigheterna förstår att det är en speciell hyresgäst är dock svårt att undvika, till exempel står fastighetskontoret på förstahandskontraktet, Bostad först-personal är med vid visningar av lägenheter och rör sig regelbundet i huset. Representanten från Framtiden AB argumenterar dock för att viss information bör ges till bo- eller kvartersvärdarna:

Man har behov av information. Så att det inte mörkas på något sätt eller att ”nu har det flyttat in någon och vi vet inte vem det är och helt plötsligt springer det massa människor här i trappuppgången och vad är det för någonting, vad har hänt nu?” Det kanske inte har hänt något utan det är ACT-teamet som är där för att stötta den här människan för att man ska kunna bo och för att människan vill ha hjälp.

³⁴ Det är två andra Bostad först-inspirerade verksamheter i Göteborg.

Det är dock oklart utifrån citatet vilken typ av information som i så fall ska ges till bo- och kvartersvärdarna. Information till hyresvärdarna lyfts även fram som viktigt av Socialstyrelsen:

Vid introduktion av "Bostad först" i Sverige kommer hyresvärdarna att behöva utförlig information om vad modellen innebär och vilket stöd kommunen kan erbjuda den enskilde för att boendet ska fungera. (Socialstyrelsen 2009: 30-31)

Fastighetskontoret hjälper de allmännyttiga bostadsbolagen att ta sitt boendesociala ansvar genom att agera mellanhyresvärd men för att verksamheten ska få fortsatt förtroende och legitimitet hos bostadsbolagen är det viktigt att fastighetskontoret sköter sin roll som mellanhyresvärd professionellt, att de agerar på ett tydligt och konsekvent sätt vid eventuella problem i lägenheterna. Det är viktigt att stödet är tydligt för bostadsbolagen och deras personal:

Representant Framtiden AB: Jag tror att utmaningen är att få vår personal med och att man ser att det här stödet runt omkring verkligen, verkligen fungerar. För annars tycker jag att vi är ju ett allmännyttigt bolag, vi ska hjälpa människor, men det viktiga är också att vi vet att det finns någon bakom här också, stödet är jätteviktigt.

Även fastighetskontoret anser att det är viktigt att fastighetsägarna får information om och känner tillit till att stödet fungerar och att det finns tydliga kontaktvägar:

Om någonting inte fungerar så är det ju fastighetsägarna som får ta stöten från grannarna, och då måste vi förklara för dem att det finns ett stöd, det finns ett telefonnummer där du kan nå oss, vi tar kontakt, det finns andra som tar tag i detta.

Den stora skillnaden mellan hur det ser vid störningar i andra lägenheter och störningar i Bostad först-lägenheter är just att det finns ett stöd som kan sättas in: "det finns ju många individer som stör som inte har ett stödteam kopplat till sig" (chef SRF). Fastighetskontorets företrädare förklarar att fördelen med Bostad först är att det blir "en annan aktivitet snabbare" vid störningar:

Det finns ju ett väldigt massivt stöd kring de här personerna, och det gör att uppstår det något problem i hyresförhållandet så vet vi att vi kan vända oss till de här stödpersonerna och de tar tag i det och de jobbar och de har utrymme för att göra det. Det är lite skillnad i en stadsdel då finns det kanske en kontaktperson som jobbar som boendesekreterare [...] som inte har det utrymme. Så här finns det en mottagare. Det finns en back-up, en fantastisk back-up. Det finns ju jättefördelar med det.

När störningar uppkommer tar Bostad först-personalen kontakt med hyresgästen, undersöker situationen och intensifierar stödet, exempelvis genom kontakter, tillsyn och hembesök. Om hyresvärdarna inte känner förtroende för att det finns ett stöd och det uppstår för mycket störningar i lägenheter som gör grannar oroliga och rädda riskerar Bostad först-verksamheten

att förlora i legitimitet. Fram till årsskiftet 2015/2016 hade störningar i lägenheterna inte varit något större problem enligt de intervjuade. Trots att störningar är ovanliga och stöd från Bostad först-personalen finns, medför allvarligare störningar ett omfattande arbete för inblandade aktörer och i vissa fall leder det till uppsägningar.

För att principen i PHF-modellen om separation mellan boende och stöd ska upprätthållas är det viktigt att en eventuell uppsägning har att göra med att hyreslagen inte följs och inte med andra typer av krav. Enligt information på fastighetskontorets hemsida finns det tre skäl till uppsägningar: störningar i boendet, övergiven lägenhet eller obetalda och sena hyror (då krävs upprepade förseningar). Beslut om uppsägning fattas av mellanhyresvärden, dvs. fastighetskontoret. Varken personalen i Bostad först eller socialsekreteraren är involverade i beslutsprocessen vid uppsägningar enligt fastighetskontorets företrädare: det ”är i princip en mycket tydlig uppdelning men så hamnar vi ibland i lägen då vi inte är överens, men det är *väldigt* sällan”. Eftersom andrahandshyresgästen inte har något besittningsskydd under de första två åren är uppsägningstiden endast 14 dagar.

I december 2015 hade fyra personer blivit uppsagda från sina lägenheter, en av personerna två gånger. Störningar har varit den huvudsakliga orsaken, i kombination med hotfullt beteende i ett fall, i förening med skadegörelse och sena hyresinbetalningar i ett annat. I ett annat fall berodde uppsägningen på uteblivna hyresinbetalningar då klienten varit frånvarande från sin bostad under en längre period. Det har hänt att uppsagda personer inte har velat flytta eller packa ihop sina möbler. Fastighetskontoret har framfört önskemål om att Bostad först-teamen tar större ansvar vid utflyttningar, särskild vid de mer krävande fallen, exempelvis att teamen stöttar klienterna i högre utsträckning med att ansöka om bidrag för magasinering av möbler. Det framhålls att det är viktigt att det blir ett ”snyggt avslut”, inte minst eftersom tanken är att klienten ska kunna återkomma som hyresgäst. Våren 2016 höll metodutvecklaren på att utarbeta en strategi där rutiner och ansvarsfördelning mellan fastighetskontoret och Bostad först-personalen vid utflyttningar tydliggjordes. Enligt Bostad först-personalen har fastighetskontoret klargjort att deras förvaltare sköter utflyttningen om de vet att Bostad först-personalen har pratat med klienten om att denne behöver packa sina saker, flytta ut och städa och har erbjudit sitt stöd i denna process.

I samband med diskussioner om utflyttningar har frågan om ett ”sviktboende” aktualiserats. Ett sviktboende är en bostad dit klienten tillfälligt kan flytta när det ”sviktar” (när missbruk eller psykiska ohälsa har försämrats på ett sätt som försvårar kvarboende) med målet att kunna flytta tillbaka till sin Bostad först-lägenhet när situationen har stabiliserats. Sviktboendeplatser i form av en ”sviktlägenhet” har efterfrågats av personalen från start:

Vi ser ibland när det har varit störningar, när det är oroligt i lägenheterna, så hade det varit bra om man hade kunnat erbjuda de boende någon annanstans att bo. Vi har ju löst det några gånger genom att personerna är på Tillfället [ett akutboende], men det blir ju inte så mycket lugn och ro. Det ökar ju kanske bara på den här stressen. Men någonstans där man får lov att vara, där man får vila ut, äta, andas ut [...] hade varit jättebra för att många av de utflyttningar som vi har haft hade vi kunnat undvika om vi hade haft ett sviktboende. Jag är helt säker på det.

I citatet särskiljs en *sviktboendeplats*, i form av en tillfällig plats på ett akutboende, från en *sviktlägenhet*. Ett akutboende, och den miljö som det innebär, är inte lämpligt för en klient

som ”sviktar”: ”För närvarande används akutboendena till detta, men önskan och ambitionen finns att skapa bättre former för omhändertagande vid svikt” (ARM 2016-01-01). En särskilt tillsatt ”sviktboendegrupp” på Social resursförvaltning har utrett hur en sviktlägenhet skulle kunna vara utformad, finansierad och bemannad men Social resursförvaltning har ännu inte fattat något beslut i frågan. En potentiell utmaning kan vara att få klienten att vilja använda sig av en sviktlägenhet.

En av de största utmaningarna med att implementera PHF-modellen handlar om att tillgodose principen om att en person som blir uppsagd, eller av andra skäl inte kan bo kvar i sin lägenhet, ska erbjudas en ny bostad. Dyliga omflyttningar (*relocations*) betraktas som en rutinmässig del av PHF-programmet (Tsemberis 2010: 69), och som en läroprocess där både klienten och personalen successivt fördjupar sin förståelse av klientens utmaningar och behov för att vid ett nytt försök ha bättre förutsättningar för att ge ett stöd som kan resultera i kvarboende.

Än är det inte möjligt att avgöra om rutinen om att erbjuda uppsagda klienter en ny lägenhet fungerar inom Bostad först Göteborg eftersom det inte har prövats i någon större utsträckning. Endast en klient hade i december 2015 flyttat in i en andra lägenhet, då hos ett annat fastighetsbolag än det som hen hade blivit uppsagd från. Personen blev dock uppsagd även från den nya lägenheten. När hen därefter ville flytta in i en tredje lägenhet blev hen nekad Bostad först-insatsen, inte av bostadsbolaget, utan av socialsekreteraren. En av cheferna på Social resursförvaltning tar upp att det kan finnas en viss tveksamhet hos Bostad först-personalen vad gäller att flytta in klienter i en ny lägenhet, om de inter tycker sig se någon förändrad inställning hos klienten, och även en oro hos klienten över att återigen riskera att förlora sitt boende.

Det är utifrån det analyserade materialet inte tydligt hur bostadsbolagen ställer sig i frågan om att låta en tidigare uppsagd klient flytta in i en ny lägenhet. Hur omflyttningar skulle kunna tillgodoses inom Bostad först Göteborg har diskuterats:

Hur frågan om erbjudande av annan bostad i samband med att den enskilde av olika anledningar inte kan bo kvar i ”sin” lägenhet ser inte [representanten för AB Framtiden respektive fastighetskontoret] som några större problem, under förutsättning att situationen inte leder så långt som till vräkning. (ARM 2014-03-11)

Av referensgruppens minnesanteckningar framgår också följande: ”Rimligen borde teamets utformning av stöd kunna vara sådant att man i samförstånd med den boende kommer överens om en uppsägning av lägenheten innan det behöver leda till vräkning” (ARM 2014-03-11). Det görs sålunda en skillnad mellan *egen uppsägning*, som initieras av hyresgästen själv och *vräkning*. Det senare kan initieras av bostadsbolaget om ”hyresrätten är förverkad” enligt någon av de nio punkter som anges i 12 kap. 42 § hyreslagen, och kan leda fram till en uppsägning från fastighetskontorets sida. Enligt citatet skulle en vräkt hyresgäst inte kunna få flytta in i en ny lägenhet, oklart om det enbart gäller hos det aktuella bostadsbolaget eller hos samtliga kommunala bostadsbolag.

Det framgår inte utifrån intervjuerna med Framtiden AB eller fastighetskontoret om det är möjligt för en person som har blivit uppsagd att flytta in i en ny lägenhet hos samma bostadsbolag. ”Det beror på vad som har hänt”, säger representanten från Framtiden, som också framhåller att ”har det hänt saker vill man inte tillbaka [till samma fastighetsbolag], det

blir pinsamt”. Om det inte är möjligt att flytta in i en ny lägenhet hos samma bostadsbolag finns det en bortre gräns för antal omflyttningar per klient. Dessutom kan hyresgästen ha tidigare hyresskulder som gör att denne inte kan flytta in. Till skillnad från det stora antalet privata fastighetsägare i Tsemberis New York finns det ett begränsat antal kommunala hyresvärdar i Göteborg, förklarar fastighetskontorets företrädare, ”i stort sett tre leverantörer, och de äger hälften av beståndet och de privata är inte med”. Det menar jag är ett skäl att i framtiden involvera de privata fastighetsägarna i Bostad först-verksamheten.

Grannrelationer – oro för stigmatisering och klagomål

I referensgruppen och i intervjuerna lyfts ”grannperspektivet” fram. Att intervjua grannar till hyresgästerna i Bostad först ligger dock utanför ramen för denna utvärdering och hade heller inte varit etiskt lämpligt. Däremot tas aspekter som berör grannarna upp av de intervjuade, både av professionella och av klienter. Störningsjourens representant i referensgruppen såg det som sin roll att beröra grannars och barns perspektiv under förarbetet: kunde grannar och barn påverkas negativt av insatsen? En aspekt som har tagits upp i samband med detta är att det är viktigt att de lägenheter som har varit förknippade med störningar, där klienter har flyttat ut, lämnas tillbaka till det allmännyttiga bostadsbolaget, dvs. att en ny Bostad först-klient inte flyttar in. Det gör att lägenheter som det har varit problem med inte stigmatiseras och det minskar risken för att samma grannar återigen utsätts för störningar.

Representanten för Framtiden AB anlägger ett annorlunda grannperspektiv. Hon menar att det kan vara en utmaning för målgruppen att bo i vissa områden där toleransen mot människor med psykisk ohälsa och missbruk är låg: ”man accepterar inte vad som helst, människor kanske inte är snälla”. Flera av de intervjuade klienterna är väl medvetna om att de väcker uppmärksamhet när de flyttar in och arbetar aktivt för att skapa goda grannrelationer. En berättar att han redan den första dagen gick runt och presenterade sig:

Jag var rätt så tidig och knackade dörr här. Jag berättade om villkoren med mitt kontrakt. [...] Jag frågade lite om [vi] störde eller någonting. För det knakar ju lite i golven här [...] ”Lova mig att om det är någonting så får du komma upp och säga till mig”. [...] Man hör ingenting, inget speciellt liv, och jag har inte massa fester och spelar hög musik eller gör något större väsen av mig.

En klient var med i ett tidningsreportage om Bostad först som gjorde att grannarna fick reda på hans bakgrund med missbruk och långvarig hemlöshet: ”de har tagit det bra, så jag har väldigt bra grannar”. En annan tydliggör att hen inte vill att grannarna ska veta något om hans bakgrund eftersom ”det blir så mycket snack” men tror att ”de ser det kanske ändå”. Priset för ett boende integrerat i det ordinarie bostadsbeståndet tycks vara en rädsla för stigmatisering och en känsla av att vara påpassad av grannar vilket gör hyresgästerna i Bostad först extra försiktiga; de tassar, hyschar och anpassar sitt sociala liv för att passa in. Oron för att inte klara av att leva upp till normaliseringsprincipen – att inte klara av att agera och framstå som en vanlig hyresgäst – och att förlora lägenheten är återkommande:

Jag kände lite rädsla kan jag säga också [vid inflyttning] för jag tänkte, jag har gått [hyschar så att ingen ska höra], för man är så rädd för att bli av med det här boendet, man vande ju sig att bo så [på akutboenden] också.

De berättar om hur de vidtar försiktighetsstrategier för att inte avvika, störa någon eller riskera att få klagomål. En relativt nyinflyttad berättar att hon är mycket orolig för var grannarna ska tycka och göra eftersom hen bor på ”en riktig skvallergård”.

Jag är livrädd för att det ska bli prat. Så det kan nästan bli jobbigt, jag tänker hela tiden, ”vad har jag för kläder nu, undra om folk undrar varför jag går i träningskor”, ”ska jag behöva skriva att jag har Hallus valgus och väntar på operation” [skratt]. Jag är livrädd att jag ska göra något så att det ska bli något prat som förstör för mig.

En annan var säker på att grannarna inte skulle tycka om hens vanor (”jag kommer att bli utslängd på en gång”) och att hen skulle bli beskylld vid ett eventuellt källarinbrott. Denna oro kom dock på skam:

Jag märkte mer och mer att det var ingen som gnällde för det på något vis. [...] Men jag har haft tur också. Det har inte varit någon som har gjort inbrott i källaren och jag gör det ju absolut inte. Annars blir ju jag beskylld, om någon annan gör det.

Klagomål från grannar beskrivs som en mardröm och en berättar om en situation där en gammal bekant ställde till det:

Han kom och ringde på porttelefon [...] han ställde sig på baksidan av huset och skrek, jättehögt. Och så hade han tagit sig in i porten vid ett tillfälle och stått där jättelänge [...] Jag blev så stressad, det här är min lägenhet och ingen annan ska få [förstöra] och jag tänkte: ”ska jag bara ha bott här någon vecka innan jag får första [klagomålet]...”

När det gäller att inte störa grannar framstår tidigare sociala kontakter som det främsta hotet. Flera beskriver att de medvetet har brutit kontakten med delar av eller hela sitt tidigare nätverk (”klippt av banden med allt”) och vissa har valt att inte berätta var de bor:

Men jag har ju varit väldigt noga med att inte vem som helst ska få reda på var jag bor. För jag vill inte ha något spring här, massa idioter, jag vet inte, bryter loss på dörrar här eller du vet, sådana grejer. Så att jag riskerar att bli vräkt. Och det har varit väldigt lugnt och det känns ju jätteskönt.

En annan säger att ”hon är väldigt rädd om sin lägenhet” och hennes adress ”det behöver de [gamla kompisarna] inte veta. De har mitt telefonnummer om de vill prata med mig eller så jag träffar jag de ute”. Trots oro för skvaller, obefogade anklagelser och oförstående grannar skildrar flertalet av de intervjuade att de antingen saknar kontakt med grannar eller har god kontakt med dem. De beskriver att de var väldigt oroliga för vad grannarna skulle tycka när de flyttade in men att de blev väldigt lättade när oron visade sig vara obefogad.

Stödet

I följande del diskuterar och utvärderar jag hur tillhandahållandet av stödet inom Bostad först-verksamheten har sett ut. Den sammanfattande analysen tas upp i rapportens femte kapitel.

Enligt uppdragsbeskrivningen är målsättningarna, förutom att eftersträva metodtrogenhet, följande avseende stöd till hyresgästerna i Bostad först:

- Utveckla en modell för att organisera ett tvärprofessionellt stödteam ("med hög professionell och bred kunskap- och erfarenhetsbas") som kan utforma och erbjuda stödinsatser som tar utgångspunkt i individens definition av problem och behov.
- Syn på hemlösa personer som kompetenta beslutsfattare när det gäller frågor som rör deras egen livs- och boendesituation.
- Ett respektfullt bemötande
- Ett individualiserat stöd som gör att klienterna kan "bo och leva under normala och självständiga former"

Stödets organisering

Den person som kom att bli teamledare för ACT-teamet fick hösten 2012 i uppdrag att arbeta fram ett förslag på hur stödet i Bostad först-verksamheten skulle kunna organiseras.³⁵ Från januari 2013 skapades ett ACT-team bestående av tre anställda. Ytterligare två personer anställdes i november 2013.³⁶ Successivt har personalgruppen utvidgats och från 1 september 2015 består personalgruppen av tre team, ett ACT-team och två ICM-team. Teamen blev fulltaliga i januari 2016 och deras sammansättning framgår av tabell 5.

Tabell 5. Teamens sammansättning, våren 2016.

ACT, team 1	ICM, team 2	ICM, team 3
Psykiatri-sjuksköterska (metodutvecklare)	Undersköterska Psykiatrisjuk-sköterska (MRT)	Psykiatri-sjuksköterska (MRT)
Socionom	Socionom Socionom (MRT)	Två socionomer, Socionom (MRT)
Drogterapeut med egen erfarenhet av missbruk	Drogterapeut med egen erfarenhet av missbruk och hemlöshet	Drogterapeut
Beteendevetare	Specialpedagog	Dialektisk beteendeterapeut
	Behandlingsassistent	Fritidsledare
		Behandlingsassistent

³⁵ Hon intervjuade målgruppen och utifrån deras uttrycka livsmål och stödbehov föreslog hon hur ACT-teamet skulle sättas samman. Det ursprungliga förslaget var att det skulle finnas ett ACT-team i varje stadsdel, det vill säga tio ACT-team, för att kunna arbeta nära socialtjänsten i stadsdelarna.

³⁶ Under våren 2015 övergick teamledaren i det ursprungliga ACT-teamet till att vara metodutvecklare.

Till ICM-teamen är *Mobila resursteamet* (MRT) kopplat vilket består av två psykiatrisjuksköterskor och två socionomer. De har även andra uppdrag inom boendeverksamheten men har en ”konsultativ roll” i Bostad först och är med på metodmöten och teamens veckoplaneringar. Inklusivt personal från Mobila resursteamet består samtliga team en sjuksköterska och minst en socionom.³⁷ Personal till teamen har till stor del rekryterats internt, från andra boendeverksamheter, vilket rimligtvis har försvårat arbetet med att sätta samman teamen utifrån tvärprofessionalitet. Även om grunden har varit att det har funnits ett intresse och lämplighet hos de som har anställts har personal inte handplockas fritt utifrån kompetens eller uttryckt förståelse för och engagemang i metoden och för klientgruppen. Detta är önskvärt inför framtiden. Tsemberis (2010: 78, 192) betonar att rekryteringen och utbildningen av personal är nyckeln till ett fungerande stöd och menar att personalen i teamen bör involveras aktivt i rekryteringsarbetet.

Klienterna har fördelats mellan teamen. Om en klient fungerar särskilt bra med en specifik person i personalgruppen, får denne dock ha kvar kontakten oavsett teamindelningar. Det är en del i individanpassningen av stödet. Under våren 2016 hade ACT-teamet, enligt personalens veckorapporter (vecka 1–14), i genomsnitt ansvar för åtta inflyttade klienter medan ICM-teamen hade ansvar för mellan 12 och 16 inflyttade klienter. ACT-teamet arbetar med något färre klienter, eftersom de ska ha ansvar för de klienter som för tillfället behöver mest stöd: ”Tanken [är] att vi ska jobba med de allra svåraste, de som har störst behov av våra professionella kunskaper och struktur”. Klienterna kan dock komma att flyttas mellan teamen beroende på hur stödbehovet ser ut. Kontaktmannaskap används inte och även om klienterna delas upp mellan teamen betraktas hela personalgruppen som en resurs, som en gemensam kompetenspool. Klienter diskuteras exempelvis med övriga team under metodmötena; då görs en klientgenomgång där ett fall väljs ut av varje team. Avsikten är att klienterna ska känna sig trygga med hela personalgruppen och tvärtom. En i personalen menar att ”ju längre vi håller kontakt, desto mer bekväma blir de med oss alla i teamet”.

Totalt består personalgruppen av 19 personer. Endast 14 heltidstjänster finansieras dock av Bostad först-verksamheten. En beräkning av *case load* (antalet klienter per personal), blir ungefär 2–3 klienter per personal, beroende av huruvida Mobila resursteamets personal inkluderas i beräkningen.³⁸ Det är lågt jämfört med många andra Bostad först-verksamheter. Den höga personaltätheten i Bostad först Göteborg bör rimligtvis ge goda förutsättningar för att ge ett individanpassat, flexibelt och intensivt stöd till klienterna. Enligt PHF-modellen brukar ACT-teamen ha omkring tio klienter per personal och ICM-teamen 15–20 (Tsemberis 2010: 96). Andra menar dock att högst fem klienter per personal är mer rimligt (Pleace & Bretherton 2013: 71). I intervjuerna med chefer på Social resursförvaltning nämns en klientgrupp på 80 personer som ett möjligt framtidsscenario. Det skulle innebära en *case load* på cirka sex klienter per personal (80 klienter fördelat på 14 personal). Det är fortfarande lågt jämfört med andra Bostad först-verksamheter, men det är högre än vad som rekommenderas av de Pleace & Bretherton (ibid.).

³⁷ Anledningen till att samtliga team inte kallas för ACT är, enligt metodansvarige, att de inte är tillräckligt tvärprofessionella. För att skapa tre ACT-team hade exempelvis sjuksköterskeresurserna i ICM-teamen behövt stärkas.

³⁸ I december 2015 bestod personalgruppen av 14 heltidstjänster och antal klienter som personalen arbetade med uppgick till cirka 40.

Peer specialists: hur kan och bör de användas i klientarbetet?

I teamen finns två personer som kan definieras som *peer specialists*. De är drogterapeuter med personlig erfarenhet av missbruk och/eller hemlöshet. En av flera fördelar med att inkludera peer specialists är att de blir en påminnelse för personalen och klienterna om att återhämtning är möjlig (Tsemberis 2010: 109). Personalgruppens personliga erfarenheter är överlag mycket viktiga, framhåller en personal, eftersom ”vi är ju väldigt mycket våra arbetsredskap” och egen erfarenhet kan leda till en större förståelse för klientens situation. Användningen av peer specialists medför dock utmaningar.

Vissa av de intervjuade klienterna är kritiska till att personer med tidigare missbrukserfarenheter arbetar i teamen och deras roll ifrågasätts: ”om de ska göra det måste de ha lärt sig av sina erfarenheter”. En klient är kritisk till att det ibland framstår som att de är experter som ”ligger inne med sanningen”, eftersom de har lyckats komma till rätta med sitt missbruk. Det finns risk för att det bortses från att missbrukserfarenheter och vägar ut ur ett missbruk är högst individuella: ”Även om man har haft samma missbruk som klienten är det inte säkert att upplevelsen är densamma”, förklarar en i personalgruppen. Mot bakgrund av vissa klienters kritik anser jag att det är viktigt att personalen stöttar varandra vid användningen av egna erfarenheter i klientarbetet och att de reflekterar över och arbetar med att tydliggöra hur de i verksamheten kan och bör använda sig av peer specialists, men även av den övriga personalens erfarenheter, på ett professionellt sätt i klientarbetet.

Sjukvårdskompetens: läkarresurs önskas men normalisering eftersträvas

Enligt Tsemberis (2010) är det viktigt att sjukvårdskompetens finns representerad i ACT-teamen för att kunna ge *direkt* medicinsk och psykiatrisk vård. Cheferna inom Social resursförvaltning menar att deras klienter inom boendeverksamheten ofta inte får den vård som de behöver på grund av brist på läkare, neddragna resurser och färre vårdplatser. Att stå ut med frustrationen över att klienterna inte får den vård som de är i behov av är den största utmaningen med att arbeta inom Bostad först, anser en personal:

När vi märker att vi inte räcker till som team så är det upp till oss att koppla in psykiatrin och sjukvården och det kan ofta vara en kamp för det finns inte pengar till det [...]. Och då blir resultatet ödesdigert för just våra klienter, som är de mest utsatta, för att sådant kan leda till att de inte klarar av att betala hyran eller får störningar och blir vräkta och så vidare.

För att möjliggöra direkt medicinsk och psykiatrisk vård har ett önskemål från starten varit att en läkarresurs ska knytas till ACT-teamet:

Personal BFG: Det bästa hade ju varit om vi hade kunnat ha en läkare kopplade till oss, som kunde vara medicinskt ansvarig [...] som kunde åka ut med oss ibland, göra bedömningar och lära känna klienterna och få det förtroendet, för det är så många som behöver mediciner av olika slag [...] så kunde man justera medicinerar och så kunde man jobba mer nära klienterna. Det är ju en dröm.

En kompromiss blev att en del av anställningen (25 procent) för ACT-teamets psykiatrisjuksköterska från 1 februari 2014 finansieras av Beroendekliniken vid Sahlgrenska universitetssjukhuset. Förutom ACT-teamets psykiatrisjuksköterska har de två sjuksköterskorna i Mobila resursteamet, som också finansieras till 25 procent av Beroendekliniken, en ”konsultativ roll” i Bostad först. Det betyder att ICM-teamen kan kontakta dem för att rådgöra och att de vid behov har en direktkontakt med klienterna. Deltidsanställningarna innebär en formell koppling till sjukvården som ger sjuksköterskorna tillgång till sjukvårdens dokumenthanteringssystem (Melior), där de kan dokumentera och ta del av information om tidigare sjukdomshistorik och sjukvårdskontakter. Det ger dock också, enligt gruppchefen, upphov till vissa komplicerade sekretessfrågor, exempelvis vilken information som kan delas med personalgruppen.

Under våren 2014 diskuterades återigen frågan om läkarresurs i referensgruppen. Det klargjordes då att deltidsanställningen av ACT-sjuksköterskan skulle innebära ”viss möjlighet till konsultation till läkare” men att: ”läkaren inte kommer att ha möjlighet till patientkontakt, förskrivning av läkemedel m.m.” (ARM 2014-05-06).³⁹ Sjuksköterskan menar att deltidsanställningen inte har inneburit ”den här ingången i sjukvården” som hade varit önskvärd. En fördel är dock, tror flera, att det är enklare för sjuksköterskorna att få gehör inom sjukvården. Bostad först-insatsen gör det enklare att få in personer i öppenvården eftersom det finns en fast adress och ett stöd bakom klienterna:

Personal BFG: För de har en adress och får hemskickat tider, jag tror, utan att veta, men jag får en känsla utav att öppenvårdsmottagningarna är lite lättade av att veta att vi finns som stöd [...] Jag är alltid snabb med att säga att ”är det så att ni inte får tag på personen så kan ni alltid ringa till oss”.

Det finns fortfarande önskemål om att knyta verksamheten närmare sjukvården, genom en läkarresurs men, säger gruppchefen, det är också önskvärt att eftersträva *normalisering* i relation till sjukvården:

Gruppchef SRF: Vi har från början tänkt oss en läkare som ska vara knuten till teamen, samtidigt som normalisering för oss har bidragit till att nej, man går nog med klienten till den befintliga vårdcentralen som finns där de bor. För det så som du och jag gör. Så vi har nog tonat ner det här med att ha en egen läkare [...] och försöker att få klienterna att få rätt vård, rätt hjälp och stöd inom sjukvården, med hjälp av våra sjuksköterskor som vet att ingången finns på ett annat sätt.

Personalen arbetar i enlighet med tankar om normalisering mer som samordnare som stöttar klienterna i att använda sig av den befintliga öppenvården. Sjuksköterskan berättar exempelvis att hennes roll som sjuksköterska till stor del handlar om att ”hjälpa klienterna när det gäller egenremisser till olika ställen”. Våren 2015 aktualiserades frågan om en läkarresurs återigen i referensgruppen, efter att Tsemberis vid ett besök i Göteborg hade betonat att verksamheten behöver en läkarresurs då målgruppen är en så pass vårdkrävande klientgrupp

³⁹ Gruppchefen för Bostad först menar att de har använt sig av en annan läkarresurs: ”Läkarkontakterna har vi fått genom en god samverkan med det mobila fältteamet som har en läkare knuten till sig [...] vi har haft kontakt med läkaren i konsultativa frågor, till och med ute på fältet när det gäller LPT-bedömningar.”

(ARM 2016-05-10). Möjligheten att genom de tre teamen ge *direkt* medicinsk och psykiatrisk vård framstår idag som tämligen begränsad.

Metodutveckling och implementering av arbetssättet

Arbetssättet inom Bostad först skiljer sig från hur stöd tidigare har organiserats inom Göteborgs stads boendeverksamhet där stödet inte på samma sätt har varit separerat från boendet och inte i samma utsträckning har varit klientstyrt, individualiserat och frivilligt. Gruppchefen menar att fördelen med Bostad först är att ”vi är kopplade fritt från repressionen”, dvs. att stödet är frikopplat från boendet. Utmaningen, menar personalen, är att få andra aktörer, exempelvis fastighetsägare och socialtjänst, att förstå innebörden av arbetssättet och hur det skiljer sig från det stöd som ges inom ramarna för den ordinarie boendetrappan. Det gäller också för delar av Bostad först-personalen. Det är sammantaget en mycket erfaren personalgrupp där många har lång erfarenhet av att ha arbetat med målgruppen akut hemlösa. De flesta har arbetat inom Göteborgs stads boendeverksamhet, där andra förhållningssätt och arbetsförhållanden har varit rådande, vilket gör att de har en vana och erfarenhet av att tänka i termer av ”kravställande” kopplat till boende. För att arbeta metodtroget behöver de därför ändra sitt förhållningssätt i klientarbetet. Det krävs en del arbete för att få alla i personalgruppen att känna sig ”trygga i det arbetssättet”, menar en av cheferna. Vikten av att alla i personalgruppen förhåller sig till klienterna på ett metodligt sätt återkommer:

Metodtänket måste finnas med 8 timmar/dag. Mandat? Diskussion om hur vi implementerar metoden med ”Metodsäkrarmöte” – bör det vara 1 gång/vecka?
[Teamledaren] är tillfrågad som metodutvecklare för Bostad Först. (Anteckningar, möte med Bostad först-planeringsgruppen 2015-05-07)

För att implementera arbetssättet i personalgruppen har en metodutvecklare utsetts i personalgruppen, metodmöten har införts en gång i veckan då hela personalgruppen närvarar och samtliga i personalgruppen har genomgått en tredagsutbildning i den metodik som ligger till grund Bostad Först, Motiverande samtal (MI) och Låg-affektivt förhållningssätt. Metodutvecklaren arbetar därutöver med att utforma skriftliga underlag för att stötta metodimplementeringen och anser att ”det finns ingen verksamhet inom boendeverksamheten som har så många checklistor och manualer”. Utmaningen handlar om att få samtliga medarbetare att faktiskt använda sig av detta metodstöd i klientarbetet.

Flexibiliteten och individanpassningen av stödet lyfts emellertid också fram och metodutvecklaren framhåller att om det finns goda kunskaper hos personalen vad gäller arbetssättet ”kan medvetna avsteg göras”. Ytterligare en del i arbetet med att göra verksamheten metodtrogen handlar om att delta i olika nationella och internationella nätverk för erfarenhetsutbyte mellan praktiker och mellan praktiker och forskare.⁴⁰ Sam Tsemberis inbjöds våren 2016 till Göteborg för att föreläsa och ge personalgruppen handledning. En

⁴⁰ Göteborgs stad utbyter sedan 2013 erfarenheter om Bostad först med andra svenska kommuner inom ramen för det nationella nätverket ”Bostad Först Sverige”. Göteborgs stad har också sedan 2011 deltagit som observatörsstad i projektet ”Housing first Europe” som startades inom ramen för den europeiska hemlöshetsorganisationen ”Habitact”.

annan del i arbetet för att göra verksamheten metodtrogen har varit att inkludera en hemlöshetsforskare från Göteborgs universitet, Cecilia Hansen Lövstrand, med goda kunskaper om PHF-modellen i referensgruppen. Hon har varit delaktig i processen då uppdragsbeskrivningen utformades.

Sammantaget framstår kunskaperna om PHF-modellen och erfarenheter från europeiska och svenska tillämpningar som gedigna inom organisationen, hos chefer, metodutvecklare och personal. Det pågår ett metodutvecklingsarbete och tolkningstvister som uppkommer inom personalgruppen hanteras genom diskussioner och utarbetande av checklistor och manualer.

Basverksamhet kontra akuttryckningar

Det har funnits problem i verksamheten, åtminstone fram till hösten 2015, som har handlat om att akuttryckningar har tagit mycket tid i anspråk. Det har resulterat i att vissa grundkomponenter som hembesök, systematisk användande av boendepplaner och brukarenkät (UIV), inte har genomförts i avsedd utsträckning.

Gruppchef SRF: Vi har haft väldigt mycket röriga akutsituationer, så fungerar klientgruppen, det vill säga hårbärgera ingenting utan "det som händer nu det vill jag ha hjälp med nu". Och [...] vi har gått med i denna svängning utifrån klientgruppens behov [...] Det är svårt att motsäga insatsen men den typen av insatser gör att vi tappar struktur.

I och med att personalgruppen utökades hösten 2015 var förhoppningen att basverksamheten skulle fungera bättre. Ett sätt att göra det var att skapa struktur genom att förändra hur personalens arbetstid schemalades. Enligt PHF-modellen ska teamen vara mobila, tillgängliga på en specifik plats utanför bostäderna, dygnet runt veckans alla dagar. Jourtelefon kan dock användas. Från och med 1 januari 2016 arbetar ACT-teamet endast dagtid på vardagar medan ICM-teamen även arbetar under helger och kvällar fram till kl. 21. Hösten 2015 övertog nattpersonalen på kvinnoboendet Alma telefonjouren under sena kvällar och nätter (kl. 21-08).⁴¹ Det är viktigt att stödet finns tillgängligt även under helger, kvällstid och nattetid för akuttryckningar och för klienter med akuta behov. Personalen uppger att jourtelefonen används "ytterst lite" men att det skapar en trygghet för klienterna att veta att de kan ringa om de behöver.

I intervjuerna under hösten 2015 framstår det som om ACT-teamens och ICM-teamens arbete i praktiken inte skiljer sig nämnvärt mycket. Det tänkta arbetssättet hade enligt gruppchefen inte riktigt kommit på plats och de tvärprofessionella teamens kompetens utnyttjades inte till fullo. En tanke med att låta ACT-teamet arbeta dagtid var att teamets arbete skulle bli mer strukturerat och att tvärprofessionaliteten skulle kunna utnyttjas mer optimalt. När ACT-teamet enbart började arbeta dagtid, framträdde en tydligare skillnad i ICM- och ACT-teamens arbetssätt:

Personal BFG: Vi är oftast mer samlade och vi jobbar väldigt mycket med struktur och det behöver klienterna, mer eller mindre. [...] när vi träffas på måndagen så pratar vi om [vad

⁴¹ Tidigare sköttes jourtelefonen av Uppsökarenheten.

de behöver] och ”skulle du kunna åka på det som är bra på det?” Vi plockar fram våra kompetenser väldigt bra.

Genom införandet av metodmöten varje onsdag då hela personalgruppen samlas och olika klientärenden ventileras, ökade dessutom möjligheterna att ”matcha klienternas behov” med den i personalgruppen som hade mest lämplig professionell kunskap och erfarenhet. Gruppchefen menar att det tidigare fanns en risk att all personal, oavsett profession, utförde samma slags ”sociala arbete” och var inställda på att arbeta enligt en kontaktmannaskapsmodell snarare än utifrån ”vem som kan hjälpa en enskild klient på bästa sätt”.

En målsättning har varit att professionella kontakter ska ske dagtid på vardagar, snarare än på kvällar eller helger. Det motiveras med att det är ett led i en normalisering eftersom det är då myndigheter vanligtvis är öppna. Att personalen har en tydlig struktur i sitt arbete och sätter ramar för när stödet ges antas hjälpa klienterna att skapa en struktur och till att ”härberga” sina känslor. Därutöver finns det utrymme för flexibilitet och individualisering av stödet. Eftersom en målsättning är att inte boka in klientmöten under helgerna tenderar personalen som arbetar under kvällar och helger att ha en begränsad arbetsbörda. En risk som har tagits upp är att personalen bokar in aktiviteter på helgerna, för att de inte ska bli uttråkade, snarare än för att klienterna har efterfrågat det. Personalen har kommit med ett förslag som innebär att helgerna bemannas med beredskapsjour:

Personal BFG: Då skulle folk höra av sig bara om det var akut och då hjälper man ju till också i det här att ”nu är det helg”. Att härberga sitt. För det är inte mycket på helgerna och då blir det lite så att bara för att ha någonting att göra så åker de [personalen] iväg och handlar med någon.

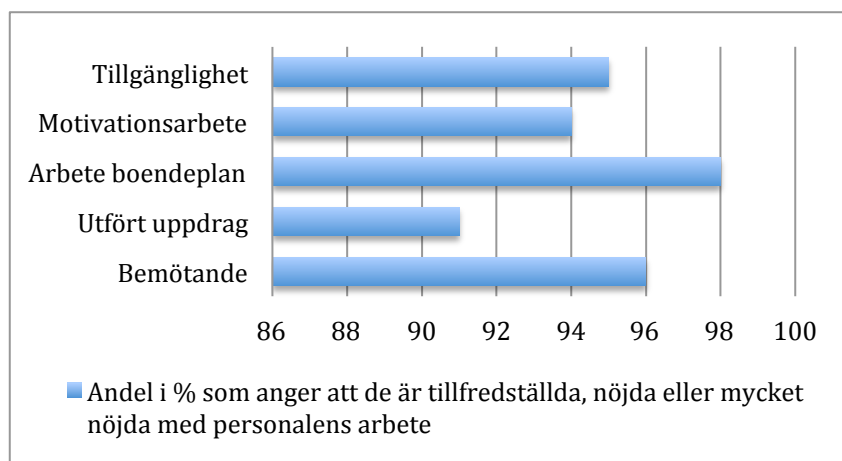
Detta förslag har dock inte vunnit gehör i referensgruppen: ”I den frågan råder det enighet i referensgruppen om att vi behöver vara rustade för att kunna ge mer stöd än tillgänglighet/beredskap via telefon” (ARM 2014-05-06). Att ha helg- och kvällsbemanning snarare än beredskapsjour framstår för mig som paradoxalt; samtidigt som personalen på helgerna inte utnyttjas hinner de inte med basverksamheten – hembesök, boendeplaner och brukarenkät – under vardagarna. En fördel med att övergå till beredskapsjour är att personaltättheten under vardagarna skulle kunna förstärkas. Med ett utökat antal klienter och med det nuvarande schemat talar mycket för att hembesök annars kommer att behöva förläggas till helger och kvällar vilket motverkar normaliseringsambitionerna.

Om personalen ska fortsätta att arbeta under kvällar och helger bör en kartläggning göras av i vilken omfattning och hur de nyttjas. Personalgruppen bör fundera på hur denna arbetstid kan användas mer optimalt. Finns det löpande arbetsuppgifter som kan delegeras till kvälls- och helgpersonal? Kan aktiviteter för klienterna arrangeras, till exempel cafébesök, i syfte att uppmuntra och ge stöd i samhällsintegrering? Ett problem är dock att om akuttryckningar inträffar riskerar personalberoende aktiviteter att ställas in.

Bemötande och relationer mellan klienter och personal

I brukarenkäten ställs frågor om stödet och om personalens arbete: om bemötande, tillgänglighet, motivationsarbete, arbete med uppdraget och arbete med målen i boendeplanen. Genomgående ger klienterna teampersonalen ett gott betyg. Tabell 6 visar hur stor andel av de klienter vilka har svarat som har angett att de är *tillfredsställda*, *nöjda* eller *mycket nöjda*. Exkluderat ur beräkningen är de som har angivit *vet ej*.

Tabell 6. Brukarnas synpunkter på stödet och personalens arbete.



Ett fåtal (mellan ett och tre svar per fråga) anger att de är *missnöjda* eller *mycket missnöjda*. I samtliga fall, utom två, är det klienter som har uppgett att de har haft stöd under kort tid (tre månader). De som har bött längre tenderar sålunda att i högre utsträckning uppge att de är nöjda med personalens arbete och med stödet.

Grunden i klientarbetet handlar om relationen mellan klient och teampersonal och att skapa en fungerande arbetsallians. Personalen arbetar med att bygga upp relationer till klienterna från det första mötet och mycket av det som personalen gör för klienterna syftar till att etablera och stärka relationen för att kunna ge ett fortsatt stöd. Enligt PHF-modellen ska klienter bemötas med respekt, värme och medkänsla (Tsemberis 2010: 18). En i personalgruppen beskriver vad som är viktigt: ”Engagerad, med hjärtat, humor och att våga fråga, inte utgå från att man vet allting om personen”. På ett metodmöte (16-02-03) togs det upp att personalens förhållningssätt ska gestalta sig genom ett ”bra-prat”, som till exempel handlar om att vara lyhörd, inge hopp, respektera individen och dennes hem och att visa omtanke.

Att få personal att känna medkänsla och engagemang är dock inte något som organisationen kan tvinga fram hos de anställda, utan det handlar om att de ”måste jobba med sig som person”, säger en av cheferna. Som utvärderare är det inte möjligt att bedöma om personalen, som helhet och i samtliga möten med klienterna, lyckas att leva upp till dessa ambitioner. Jag har inte genomfört några observationsstudier av klientarbetet, utan har istället utgått från brukarenkäten och från de intervjuade klienternas och personalens beskrivningar i min bedömning.

I brukarenkäten (UIV) ges högt betyg till personalen vad gäller bemötande. Samtliga som anger att de har bött längre än tre månader är *tillfredsställda* (9 svar), *nöjda* (11 svar) eller

mycket nöjda (33 svar) med bemötandet.⁴² Detta överensstämmer med den bild som klientintervjuerna ger uttryck för, där personalen beskrivs som ”trevliga”, ”vänliga” och ”tillmötesgående”. En av klienterna tror att ”de har varit ganska petiga i vilka de har anställt”. Flera av klienterna bär med sig ett misstroende och har negativa erfarenheter av myndighetskontakter. En som har mycket negativa erfarenheter av bemötande från personal på akutboenden, säger:

Det är ett bra boende och det är ett väldigt, väldigt alltså, ja, ett väldigt gott bemötande från personalen, det måste jag säga. Man har varit tillmötesgående, man har varit trevlig [...] jag är väldigt, på det hela taget, väldigt nöjd, det måste jag säga.

När klienterna skildrar mötet mellan klienter och personal använder de ord som ”hjärtligt”, ”lättamt” och ”roligt”. De beskriver att mötena präglas av värme, att de blir ”glada när de ser mig”, att de kramar om varandra, att personalen ”tycker jag är rolig” eller att personalen ”är roliga” och att ”vi tycker om varandra”. En skildrar sitt första möte med personalen:

Från första gången jag träffade dem, det kändes som vi har känt varandra i hela livet nästan. Inget så här stelt eller att jag känner mig så här misstänksam, som jag annars kan känna ibland mot vissa, på vad de funderar på och vad ska de luska ut, utan det har varit hjärtligt. [...] Det känns som man bara är kompisar eller väninnor. Det känns väldigt lättamt.

De får frågan om huruvida relationerna till personalen i Bostad först skiljer sig från relationer som de har haft till personal på tidigare boendeenheter. En lyfter fram en större jämbördighet och respekt: ”man är ju mer som ett barn [på ett akutboende], de sätter sig över ens tänkande”. En annan menar att till skillnad från personal på andra boenden har de tid att lyssna på hur klienterna mår och ge dem uppmuntran. Om sina tidigare upplevelser berättar en av klienterna följande:

Det är bara urinprov och möten och det går hastigt och lustigt, antingen åker man in och lämnar urinprov eller de kommer och hämtar upp en och kör en dit [...] De kom och satte sig ner 10 minuter, eller inte ens det. [...] Det var liksom inget pushande eller peppande.

Eftersom stödet är långsiktigt inom Bostad först finns det bättre förutsättningar att bygga upp en djupare relation. En klient lyfter fram att relationen till personalen är tätare jämfört med akutboendet där hen tidigare bodde: ”Det är en annan slags kontakt här [...] mer tät.” Relationerna till personalen likställs ofta med vänskapsrelationer, att de är *som* ”vänner”, ”kompisar man kan lita på” eller ”familj”:

I och med att jag inte har någon familj kvar, som är i livet, så är det väl jättebra att kunna ha lite av min familj här på Bostad först.

⁴² De två som har angett att de är missnöjda eller mycket missnöjda med bemötandet har angett att de har bott i tre månader.

Jag gillar dem. Man kan prata om allt. Det är som en vän.

Det känns bra, det är *trevligt* [när de kommer på hembesök]. Vi skrattar rätt mycket tillsammans [...] Hon känns som en kompis, om man ska säga så då. *Som en kompis*. Det känns skönt [...] jag känner nog allihop.

De säger också att personalen förstår dem ("förstår vad jag menar"), visar omsorg ("bryr sig verkligen", "ställer upp") och är tillgängliga ("alltid finns där"). Det går att lita på att personalen håller vad de lovar, menar en klient:

Det är jättebra personal. Jag har ju varit på massor av olika ställen och all personal är bra, men de har någonting som är speciellt. [...] På andra ställen har de lovat mig det och det men trots allt som de lovar så gör de ingenting.

Tilliten till att personalen bryr sig om dem, vill dem väl och gör vad de har utlovat är viktig för förtroendet och skapar en trygghet:

Det blir ju som en vän man kan lita på, kan man säga. För är det någonting som jag behöver hjälp med och jag ringer så vet jag att jag får en tid och jag vet att de kommer den tiden. De kommer inte dagen efter eller två timmar eller någonting sådant. Det är väl en trygghet.

Att personalen i många klientintervjuer likställs med ett slags professionella vänner kan vara ett tecken på att personalen ses som *stödgivare* och inte som *kontrollanter* och att relationen förknippas med mycket av det som eftersträvas i modellen (omtanke, värme, medkänsla). En i personalgruppen reserverar sig dock mot att klientrelationen likställs med vänskap, eftersom relationen är professionell och inte jämbördig:

Som personal ska man inte vara vän med en klient. Det är väldigt viktigt vilken roll vi har och det är väldigt viktigt att de vet det. För de kan ju inte komma till min dörr. Jag går ju inte på bio med dem, på min fritid, det gör man med vänner. Men jag förstår att de kanske menar att det är inte samma kontroll, att det är så de tänker att det är mer som vänner. *Mer* som vänner tycker jag låter bra.

Hen menar att i och med att personalen inte har samma kontrollerande funktion som inom boendeverksamheten i stort så förändras relationen, klienterna kan till exempel berätta öppet om sitt eventuella missbruk ("vill de prata så gör det ju ingenting"). Det är en befrielse för klienterna, menar hen: "Jag vill inte kalla det kompis men relationen blir väldigt mycket enklare, den blir ju normalare. [...] Det blir ett mer normalt samtal."

I utvärderingar av Bostad först-verksamheter lyfts just ärlighet fram som kännetecknande för klientrelationerna (se t.ex. Kristiansen & Espmarker 2012). Eftersom det inte ställs krav på drogfrihet för att få en bostad finns det mindre anledning att undanhålla missbruk för personalen. En klient berättar att hen började med att försöka ljuga:

De [kompisarna] sa till mig: "Du får sluta säga att du knarkar, du kan inte tro att du får något kontrakt när du säger att du knarkar." Så jag började försöka ljuga [för personalen

på Bostad först] (skratt). "Jag har slutat", sa jag då. "När har du slutat?" frågade de. "Ja... när hade jag gjort det då ...?" Det hade jag ju inte tänkt ut. Det blev ju pannkaka av alltihopa. Men det gick ju faktiskt att få kontrakt ändå.

En säger att han uppskattar enkelheten "vi bara pratar" och beskriver personal som icke-fördömande: "han är rak, ärlig, det är inget knussel och så lägger han inte in en massa egna värderingar". Även andra tar upp detta: "De dömer inte en, om du förstår. Man är den man är. Och man kan vara det också och det känns jätteskönt". En klient menar att ärligheten har betytt allt:

Det stödet som jag har fått från dem, det hade ju inte jag innan [...] om man hade kunnat öppna sig så som man egentligen hade velat göra från första början då hade det kanske inte gått så långt som [över 15 år] innan jag fick ett förstahandskontrakt igen.

Klientrelationerna påverkas av att stödet enligt PHF-modellen ska ha en inriktning på *återhämtning* i kombination med *skadereducering* (Johnsen & Teixeira 2010:7). En i personalen menar att inriktningen på skadereducering överlag präglar arbets sättet och att det handlar om att "acceptera att personen är här och nu och att inte jobba stämplande utifrån det här med missbruk". Det innebär också att de inte "försöker tvinga på klienten någonting som andra har bestämt". Det jämförs med hur det fungerar inom boendeverksamheten i stort där det "är väldigt antingen eller, antingen så får du bo på ett akutboende och så får du droga som du vill eller också så måste du vara nykter".

Personalen arbetar med skadereducering genom utgå från klientens situation: "Vad är det som är problematiskt och vad är det vi kan göra för att det ska bli lite bättre?" Det handlar om att erbjuda hjälp med att hantera negativa biverkningar av ett drog- eller alkoholmissbruk och att exempelvis stötta klienten i att ta hand om sig, vila, äta och sova ordentligt eller värna eventuella familjerelationer. En i personalen berättar om hur skademinimering kan ta sig uttryck:

Det var en person som snittade på 12 öl och sedan när personen flyttade in så är det fyra öl. Det är ju helt fantastiskt och det är okej. Och personen tycker att det är skönt att vi säger att det är okej, istället för att "nej, det här är inte acceptabelt".

Personalen ger också stöd i att prioritera genom att föreslå för klienterna att de inte behöver förändra allt i livet på en gång efter flytten in i eget boende. Klienterna uppskattar särskilt att "man får komma tillbaka i den takt man vill". En berättar: "När man föreslår en möjlighet är det inget tryck, ingen press utan man ger en den tid man behöver."

En annan viktig del i Bostad först-modellen är principen om ett livslångt stöd, att stödet och personalen finns kvar oavsett vad som händer i klientens liv, även vid ett eventuellt återfall:

Personal BFG: Den här tryggheten att vi är med hela tiden, vi är med i det som är positivt, vi är med i det som kanske är lite mer negativt. Att vi står för en kontinuitet, en stabilitet.

Under förarbetet kom referensgruppen fram till att det var viktigt att Bostad först inte var ett projekt utan tog formen av en permanent verksamhet, eftersom det annars riskerade att sända signaler till klienterna om att stödet riskerade att upphöra om och när projektet tog slut. Betydelsen av kontinuitet och långsiktighet i relationen lyfts fram av klienterna: "Livet är ju ups and downs, om man säger så". En aspekt av det livslånga stödet handlar om att personalen tydligt signalerar till klienter som blir uppsagda från sina lägenheter att stödet finns kvar. I intervjuerna med klienterna framstår det livslånga stödet som viktigt: "Jag får ha kontakt med personalen tills jag dör. [...] för ibland behöver jag lite hjälp." En klient tar upp tidsaspekten: "Det känns skönt innan man kommer riktigt på benen för det tar ju ändå ett tag och att ha dem bakom sig." Hon säger att hon inte kommer att välja bort stödet när hon tar över förstahandskontraktet eftersom hon värdesätter relationen till personalen så mycket: "Det blir nog så när man har väldigt bra kontakt, då har man helst det resten av livet."

Vanliga undantag från PHF-modellen är att tidsbegränsningar av stödet införs (Johnsen & Teixeira 2010:8). Principen om ett livslångt stöd är inte kompatibelt med socialtjänstens handläggningsrutiner, som innebär kortvariga biståndsbeslut som ska omprövas var tredje månad. För att Bostad först-metodiken ska fungera krävs anpassning och ibland brister kunskaperna om Bostad först-modellen hos socialsekreterarna. Personalen säger att det oftast löser sig genom dialog där de tydliggör att det handlar om ett livslångt stöd om klienten vill och behöver det. I teorin kan socialtjänsten dock villkora stödet eftersom de styr över biståndet:

Chef SRF: Även om vi säger till klienten att "vi kommer inte att ändra det" så [...] ligger det i socialtjänstens händer och de kan ju plötsligt bestämma sig för att sätta upp villkor, att "nej, men nu tycker jag nog att du missbrukar lite för mycket, nu får du nog börja lämna urinprov", även om det inte stämmer med hur vi [Bostad först-verksamheten] tänker.

Det riskerar att skapa en situation där klienterna blir osäkra på vad som gäller. Om några oklarheter dyker upp är personalen noga med att signalera till klienterna att "de löser det" och tala om för socialtjänsten att Bostad först inte fungerar på detta sätt.

Vad händer då med det livslånga stödet och med omvårdnadsstödet om stödbehovet minskar hos klienten? Enligt personalen har situationen ännu inte uppkommit då både klient och personal anser att stödet kan upphöra. Rutiner för hur klienter ska fasas ut ur Bostad först – avseende stödet – har därför ännu inte arbetats fram. Metodansvarig tycker att det vore rimligt att säga att "stödet är vilande", vilket betyder att socialtjänstens bistånd avslutas, men kan aktualiseras om stödbehov uppkommer.

En i personalgruppen anser att den största utmaningen som personal är att få och vidmakthålla förtroendet hos klienterna, eftersom de i vissa fall blir starkt ifrågasatta av klienterna som i många fall har farit illa i livet. Vissa av de intervjuade klienterna gav uttryck för att de inte litade fullt ut på personalen, antingen hela personalgruppen eller enskilda personer. Kritiken handlade exempelvis om en upplevelse av att personal hade "talat över huvudet på" en klient om dennes psykiska ohälsa. Vissa klienter, som exempelvis har tidigare negativa erfarenheter av myndigheter eller har en psykisk problematik där misstänksamhet ingår som ett symptom, är utmanande för personalen att arbeta med. Teamen försöker exempelvis hantera det genom att anpassa vilka i personalgruppen som ger klienten stöd eftersom förtroendet för personalen kan variera. Överlag är dock de klienter som har fyllt i brukarenkäten och de intervjuade

klienterna mycket nöjda med personalens bemötande och med den relation som de har till personalen. Det är dock viktigt att ha i åtanke att brukarenkäten inte har besvarats av samtliga och att de nio intervjuade klienterna rimligtvis har relativt stort förtroende för personalen, eftersom de valde att ställa upp på en intervju. De mest misstänksamma borde rimligtvis vara de som är svårast att rekrytera för en intervju och jag har inte intervjuat någon av de fyra hyresgäster som har blivit uppsagda. Det är möjligt att de skulle vara mer kritiska till personalens bemötande och hade skildrat relationen till personalen annorlunda.

Stödets karaktär

Det stöd som ges till klienterna är ett omvårdnadsstöd. Socialtjänsten är uppdragsgivare och beviljar biståndsbeslutet ”omvårdnadsstöd via Bostad först”. Enligt PHF-modellen ska stödet vara individanpassat och klientens *valfrihet* och *självbestämmande* ska respekteras, till exempel vad gäller stödets karaktär, frekvens, tidpunkt och plats (Tsemberis 2010). Syftet med stödet är att möjliggöra kvarboende och öka förutsättningarna för ett självständigt och värdigt liv.

Den metodansvarige beskriver vad som kännetecknar stödet: ”Det finns en individanpassning, det är inte samma hela tiden, utan det får vara utefter hur personen mår.” Enligt en av cheferna ska det egentligen inte finnas några gränser för stödet. Det är en av skillnaderna, menar hon, jämfört med andra boendeverksamheter som kallar sitt stöd för ”individualiserat”, men där de sätter gränser för stödet: ”Behöver du mer så är det svårt för då är det en resursfråga.” I Bostad först handlar det om att fråga klienterna: ”Vad är målet med ditt liv och hur kan vi hjälpa dig?” För att kunna tillgodose klienternas individuella önskemål, som kan vara av vitt skild karaktär, krävs det att stödet är uppbyggt utifrån kompetens (tvärprofessionalitet), flexibilitet (mobilitet) och hög grad av tillgänglighet (hög personaltäthet), så att personalen förmår ge många olika typer av stöd och ett omfattande stöd i situationer när det behövs och efterfrågas av klienten.

När personalen tillfrågas om vilken typ av stöd som ges har intervjupersonerna svårt att svara på frågan, eftersom det är så varierande: ”Vi ställer upp med det mesta”.⁴³ Även klienterna beskriver stödet som varierande till sin karaktär:

De har gått med mig till tandläkaren, varje gång, om det så har varit sju på morgonen. De följer med till kuratorn [...] Det man frågar efter det får man. Eller om jag skulle behöva hjälp med några papper så får jag hjälp med det. Eller bara prata, så kan jag ringa, och vi träffas mycket tillsammans.

Stödet är tänkt att inge klienterna trygghet: de ska veta att de, om de behöver, när som helst kan ringa och att de då kan få stöd. En klient säger att ”de lyfter mig, följer med mig, frågar om jag behöver hjälp, om de ska följa med mig någonstans”. När en i personalgruppen tillfrågas om den vanligaste stödformen nämns stödsamtal:

⁴³ Det finns inga sammanställningar av vilken typ av stöd som personalen ger i kvalitativt hänseende (om det t.ex. rör sig om ett medicinskt, socialt eller administrativt stöd), bara mer kvantitativa veckorapporter över vilken typ av kontakt personalen har med klienterna (telefonkontakt, hembesök, tillsyn etc.).

Vi håller ju på med jättemycket stödsamtal, för många har ju väldigt höga ångestnivåer och jag tror att bara att veta att vi finns här ifall det krisar riktigt, riktigt illa [...] det är många som ringer och säger att "nu tar jag livet av mig, nu händer det", men de ringer till oss först.

När klienterna beskriver stödet handlar det om samtalskontakt (telefon eller hembesök), motivationsarbete, stöd i myndighetskontakter (inklusive vårdkontakter), till exempel att ringa samtal, boka in möten, skjutsa till möten och sitta med på möten. Personalen beskrivs då bevaka klienternas rättigheter, exempelvis i relation till socialnämnden, socialsekreterare, ekonomihandläggare eller kronofogdemyndigheten. De återkommer också till att de får administrativt stöd i form av hjälp med "papper", till exempel identitetshandlingar, krav från kronofogden, hyresinbetalningar, bidragsansökningar och egenremisser till sjukvården. När en klient tillfrågas om vilket stöd som han får av Bostad först svarar han:

Allt. De fixar min legitimation, de fixar papperna till försäkringskassan, de pratar med socialen om hjälp. De är faktiskt med mig hela tiden, bakom mig. Så jag får stöd, "du grejar det", annars gör jag aldrig det. Annars är det "i morgon, i morgon". Annars river jag alla brev som kommer hem till mig. Nu ska vi göra skuldsanering och jag ska få [...] pass [...] och resa lite grann.

Klienterna berättar att de kan få skjuts eller sällskap, till exempel när de ska storhandla eller hämta ut mediciner. En säger att "de skulle kunna hämta mig och köra mig vart som helst." Att träffa klienterna i bilen, lyfts fram som ett viktigt arbetssätt ("bilen är bäst"):

Vi brukar kalla oss själva taxi-ACT, för vi kör runt mycket. [Skratt] Vi skjutsar dem mycket, överallt, och följer med och handlar, vi följer med till läkarbesök, vi skjutsar dem till soc., ja, mycket för att behålla kontakten, att vi ställer upp, och man får till väldigt många bra samtal i bilen. Faktiskt. Det blir mer avslappnat.

Klienterna och personalen berättar också att personalen kan ge stöd under inflyttningsprocessen (när de tittar på erbjudna lägenheter, skriver kontrakt), med anskaffande av möbler (IKEA-besök, organisation av flytt och tömning av magasin)⁴⁴ och teknikinstallationer (TV, IT, tvättmaskiner). Personalen kan även ge stöd genom att föreslå och stötta dem i att hitta aktiviteter, intressen eller sysselsättningar, till exempel att få kontakt med aktivitetshus.

När klienterna tillfrågas om de tycker att de har fått tillräckligt med stöd svarar de flesta jakande. Flera säger sig ha fått det stöd som de har bett om och tror att de hade kunnat få ännu mer. De säger att det bara är att ringa för att prata eller boka en tid med personalen om de behöver: "Vad det än är och [...] det känns som man kan prata om vad som helst." Flera framhåller vikten av att våga fråga personalen om hjälp:

⁴⁴ Flytt hjälp är en typ av stöd som det inte är meningen att personalen ska utföra i någon större utsträckning eftersom det tar för mycket tid i anspråk och är fysiskt krävande. I vissa fall har Bostad först därför använt sig av en inhyrd flyttfirma.

Jag kan faktiskt be dem om allt. [...] De har ställt upp för mig, hundra. Det är ju därför jag har kommit en bit på väg i mitt liv igen. [...] Att jag kan börja om och bygga, att jag har fått en framtid igen.

Gränser för stödet?

Chefer och personal lyfter fram att det finns personella begränsningar för vilken typ och omfattning av stöd som kan ges: ”Vi gör väldigt mycket” men ”vi har inte all tid i världen”. Det är inte meningen att Bostad först-teamen ska ersätta andra redan existerande stödstrukturer i Göteborgs stad, annat än under en övergångsperiod. Om det finns befintliga resurser i form av specialutbildad personal försöker personalen använda sig av dem. För klienter som till exempel kräver daglig hemsjukvård, omfattande tillsyn under en längre period, eller mycket hjälp i hemmet med att sköta städning eller dylikt kan andra typer av stödsatser kopplas in som hemsjukvård, hemtjänst, boendestöd eller kontaktpersoner. I varje enskilt fall är det ”en bedömningsfråga om det är ett för omfattande eller tidskrävande stöd som krävs”. Klienterna kan också uttrycka att de vill att andra ska ge stödet. En del i att använda sig av befintliga resurser i staden handlar om normalisering, om klienterna etablerar kontakter med andra aktörer som de kan vända sig till för stöd och hjälp, ökar deras självständighet i förhållande till Bostad först-personalen och det bidrar till samhällsintegrering (se tidigare diskussion om läkarresurs eller normalisering).

Två av de intervjuade klienterna skiljer ut sig i den mån att de inte upplever sig ha fått tillräckligt stöd från Bostad först-personalen. I det ena fallet handlar det om behov av hemsjukvård och regelbundna promenader där klienten anser sig ”ha fallit mellan stolarna” och tycker att stödet ”behöver bättras på med antingen mer personal eller också ska man inte påstå att man skräddarsyr”. Den andra klienten upplevde sig ha saknat stöd i en specifik situation. Personalen hade gett stöd i att starta ett projekt men när problem uppstod som klienten inte kunde lösa var stödet inte tillgängligt, berörd personal var ledig, vilket gjorde att hen inte kunde hantera situationen. Klienten föreslår att punktinsatser görs då ett intensivare stöd koncentreras till en klient under en kortare tidsperiod: ”de borde ta tag i alltihopa och jobba några dagar med mig”. Kritiken har också handlat om att hjälpa en person som inte tycker sig kunna bo kvar i sin lägenhet på grund av att hen upplevde att någon gick in där olovandes: ”Jag har ju bett dem att de ska göra något, men de vet inte vad och jag förstår ju det också för vad ska de göra?” I det specifika fallet räckte inte stödet från personalen till för kvarboende.

Gränserna för vilket stöd som ges till klienter kan också handla om att personalen inte anser att de ska hjälpa klienterna med sådant som de kan klara på egen hand:

Det är klart att om vi märker att en person ber oss om hjälp med saker som de egentligen klarar själva då kan inte de bara ”ja, men gör detta åt mig”. Vi ska egentligen inte göra något åt klienten som de kan själva.

Denna inställning kan leda till ett missnöje hos klienter. Grundtanken är att stödet ska leda till en ökad autonomi för klienterna. Personalen utför därför inte själva arbetet åt klienterna, däremot kan de göra det tillsammans med klienterna, till exempel åka och storhandla. På ett metodmöte (ppt 2016-02-17) togs exempel på ”fällor” upp som Bostad först-personal riskerar att hamna i. En potentiell fallgrop var ”när vi vill ’för väl’ och omsorgsbehovet inte främjar

klientens egen utveckling”. En i personalgruppen beskriver utmaningarna med att arbeta enligt Bostad först-modellen:

Att inte ta över för mycket, tycker jag. Det går oftast mycket fortare, lättare, snabbare och jättebra i fall jag bara löser saker åt dem [...] Det är ju mycket lättare än att ja, men ”det här kan du göra”, lägga över ansvar, eller ”vi gör det tillsammans”. Jag tycker om att vara effektiv och det är väldigt mycket att sitta på händerna.

Att inte ta över handlar också om att ge utrymme för klienterna att formulera vilket stödbehov de anser sig ha (se senare diskussion om detta under avsnittet Klientstyrning via boendeplaner).

Hembesök – att balansera mellan kontroll och stöd

Hembesök i klienternas lägenheter är en grundläggande komponent i hur personalen i Bostad först ger stöd. Enligt PHF-modellen är det kärnan i arbetssättet – ”dess själ och hjärta” (Tsemberis 2010: 83). Det är i hemmet som förändringsarbetet förmodas ske: ”Om vi har som utgångspunkt att hemmet är det viktigaste för att man ska kunna återhämta sig och må väl, är det väl bra att man börjar där”, säger en i personalgruppen.

Den grundprincip som Bostad först Göteborg arbetar utifrån är hembesök minst en gång i veckan. De kan ske än mer frekvent under inflyttningsfasen, eftersom det har visat sig vara viktigt att tidigt etablera en relation: ”De personer som vi har jobbat väldigt intensivt med i inflyttningsfasen [...] har vi lättare att komma hem till” (personal). Hembesöken kan också intensifieras vid akuta behov eller bli mindre frekventa om stödbehovet minskar. Det senare är dock en balansgång: om personalen minskar antalet hembesök för tidigt riskerar det att bli svårare att få klienten att ta emot hembesök om problem uppstår.

Personal BFG: Jag kan se att många personer som vi har släppt av olika anledningar, där vi inte tycker att de behöver, för en del är det väldigt, väldigt struligt och där kommer vi inte in när det kaosar, när det blir störningar så släpper de inte in oss för vi har aldrig varit där.

Även om flexibiliteten vad gäller frekvens av hembesök lyfts fram är huvudregeln att personalen ska göra ett hembesök i veckan per klient. Det är en regel som personalen har haft vissa svårigheter att efterleva. Enligt personalens veckorapporter (vecka 1–14, 2016), dvs. deras egenregistrerade kontakter med klienterna, var det i genomsnitt 42 procent av klienterna som fick hembesök per vecka.⁴⁵ Det betyder dock inte att personalen inte har haft någon kontakt med de klienter som saknar registrerade hembesök. Personalen har många andra typer av klientkontakter, exempelvis telefonkontakt, tillsyn och möten på andra platser än i klienternas bostad. I vissa fall har de haft kontakt med eller träffat klienter flera dagar i

⁴⁵ Team 1 (41 procent), Team 2 (42 procent) och Team 3 (43 procent). Team 1 hade 3–9 klienter per vecka som de enligt egna noteringar *inte* gjorde hembesök hos, Team 2 hade 2–10 klienter per vecka och Team 3 hade 4–12 klienter per vecka. En potentiell felkälla är att beräkningen är gjord utifrån den lista över klienter som finns noterade för de olika teamen. Där kan det ingå klienter som av olika anledningar inte är aktuella för hembesök, som exempelvis är bortresta, inlagda för vård, eller ej ännu inflyttade. I de fall då det har framgått har jag dock exkluderat dem.

veckan och det kan röra sig om långa besök. Eftersom *hembesöken* enligt Bostad först-metodikerna är en bärande komponent, som är tänkta att följa en specifik form och därmed skilja sig från exempelvis tillsyn, och eftersom det enligt modellen är viktigt att dessa möten sker just i klientens lägenhet, är det dock befogat att särskilt undersöka i vilken mån de har genomförts.

En orsak till att hembesöken inte har blivit av i den utsträckning som det är tänkt, och som framför allt har lyfts fram då personalgruppen var mindre, var att akutinsatser tog för mycket tid i anspråk.⁴⁶ Även om hembesöken är tämligen personalkrävande – eftersom personalen av säkerhetsskäl alltid ska vara två – är det rimligt att hinna med fler hembesök. De har en hög personaltäthet men metodutvecklaren menar att de behöver effektivisera sitt arbete och bli bättre på att boka in hembesök:

Genom att vara strukturerade på våra möten, att hålla tid så att vi kan vara mer flexibla med våra klienter. Att sammanhangsmarkera när vi kommer ut, tala om för personerna att "nästa vecka när vi ses då har vi en timme", eller vad det nu kan vara, "och då planerar vi och gör det här".

Klienterna ställer relativt ofta in inplanerade hembesök. En återkommande diskussion i personalgruppen har handlat om huruvida det utifrån klientgruppens karaktär är rimligt att eftersträva ett hembesök i veckan. Vissa anser att det är ett för högt ställt krav på en person med ett aktivt missbruk. Om en person misslyckas med att leva upp till hembesöksregeln riskerar det att leda till skamkänslor, vilket i sin tur, menar de som företräder detta perspektiv, kan leda till att de håller sig borta från kontakt med personalen och därmed missar ytterligare hembesök. De som förespråkar ett hembesök per vecka menar istället att om klienterna känner skamkänslor behöver personalgruppen fundera på hur de kan agera för att klienterna inte ska känna så: "det får ju inte ligga någon skuld och skam i varför man avbokar":

Personal BFG: Det viktigaste är att vi vet [varför klienterna avbokar] och att vi har en kommunikation med personen och har vi jobbat på relationen och det finns ett förtroende däremellan så kan de flesta säga att "nu vill inte jag den här" och kanske kan motivera det också.

En klient är väl medveten om att hen har varit mycket svår att få kontakt med och att hembesöken har varit alldeles för få:

Jag är nog den som är sämst på att träffa dem [...] jag är alltid öppen och ärlig med hur jag är. Det visste de från första början så de försöker väl anpassa sig efter det. Jag kan inte anpassa mig efter dem, jag kan inte. Sen en gång i veckan, när de sa det så sa jag: "Glöm det, jag kan aldrig sköta det", men jag ville ju ha min lägenhet. I början gjorde jag ju det. Sen har det blivit mindre och mindre...

⁴⁶ Det går dock att se, utifrån veckorapporterna, att personalgruppen har haft svårt att åstadkomma ett hembesök i veckan per klient även under våren 2016, då personalgruppen var betydligt större och hade en låg *case load* (ungefär tre klienter/personal).

Enligt personen har de kommit överens om en bra kompromiss: ”De ringer varje vecka [...] men det är upp till mig när jag ringer upp och de väntar ut mig.” Personalen säger att ”vi har personer som kan ringa och säga att ’nu behöver jag vila lite från er’”. Då accepterar personalen det: ”Det är ju en dialog. Om man har den relationen så kan klienterna förklara det.” När det gäller att försöka få klienter som inte vill ta emot hembesök att ändra sig är det viktigt att inte ge upp:

Chef SRF: Det är bara att fortsätta att knacka på dörren, öppnar den inte, nähä, då kanske man kan ringa dagen efter ”du var inte hemma, hur mår du?” och sen kommer man tillbaka nästa vecka ingen, att man inte ger upp. [...] man fortsätter komma med utgångspunkten att: ”ja, sist så var det så men du kanske har ändrat dig?”

Om en klient inte går att nå för hembesök gör personalen allt vad de kan för att få kontakt: ”Det är bara att fortsätta försöka, lämna lappar, ringa, sms:a, skicka brev, visa att vi finns kvar. Hitta nya vägar.” Personalen menar att de inte kan ”tvinga sig in i en lägenhet” utan att det viktigaste är att behålla kontakten: ”Ibland vill man inte och ibland orkar man inte och då tänker vi att hellre att vi har någon slags kontakt, att vi ses på något sätt.” De framhåller att det är viktigt att tänka långsiktigt:

Även om klienten har valt bort oss, eller kanske glömt bort det, så ser klienten [om personalen lämnar en lapp i brevlådan] ”åh, personalen har inte glömt bort mig, det fanns någon som tänkte på mig, det var ändå min tid och de kom, de tog sin tid och kom hit”. Så jag tror ändå att det för något gott med sig, även om de kanske inte vill just då.

Jämfört med att ge stöd till klienter som bor på ett kollektivt akutboende är det utmanande att ge stöd i en persons hem, klienterna måste dels vara på plats när personalen kommer, dels vara villiga att släppa in dem. Personalen träder in i en privat sfär vilket kräver att de betar sig respektfullt. ”Det är vid hembesök som teamen sätts på prov”, säger en av cheferna, eftersom maktbalansen mellan stödgivare och klient är förskjuten på grund av stödets frivilliga karaktär (Tsemberis 2010: 87). Om personalen inte är välkommen hem till klienten kan det tyda på att personalen inte har lyckas etablera en förtroendefull relation, påpekar Tsemberis (2010: 87):

Snabba, stressade besök eller en klient som inte är hemma när teamet kommer på hembesök kan tyda på att teamens engagemang i klienten *inte* är tillfredsställande. Klientens grad av engagemang kan vara en indikation på personalens kliniska skicklighet. Ett annat mått på teamens framgång är i hur stor utsträckning de är välkomna in i klienternas lägenheter.⁴⁷

En möjlig förklaring till svårigheterna kan vara att syftet med hembesöken inte har förankrats tillräckligt hos klienterna. Det måste ”vara något konstruktivt, att klienten känner att det är meningsfullt [...] om man inte ser funktionen, då är det inte konstigt att de inte släpper in oss”, säger en i personalgruppen. Eftersom flertalet klienter är vana vid att personal från Social resursförvaltning (kanske till och med samma personer som nu har en anställning i Bostad först) agerar inom ramarna för boendetrappan – där krav och villkor ställs för att

⁴⁷ Kursivering i originalet. Min översättning från engelska.

klienterna ska få bo kvar – behöver de insocialiseras i det nya arbetssättet och känna, förstå och övertygas om att stödet som ges är frivilligt och för deras egen skull. De måste lita på att personalen i första hand är där för att hjälpa dem – inte för att kontrollera lägenheternas skick, även om det också är ett uttalat syfte med hembesöken, enligt PHF-modellen.

En intervjuad klient förstår inte varför personalen ska komma och ”titta” hemma hos hen: ”Jag behöver inte ha någon tittande här i lägenheten, jag sköter städning och så i min takt.” Det finns en liknande ton i vissa klientintervjuer som tyder på att hembesöken uppfattas just som kontroller eller inspektioner av hur de sköter sina lägenheter:

Det är ju ett samtal men det fungerar ju lite som en inspektion [skratt] man kan väl inte ha det hur mycket rövare som helst mellan varje träff och ställa till det [...] med lägenheten och så. Så det är väl lite grann inspektion och det är väl bra det, på ett sätt, jag störs inte särskilt mycket av det, ur något integritetsperspektiv eller så där.

En annan klient är orolig för stödet påverkas negativt om det är för stökigt:

De har lite [krav], men det är inte så stora grejer, till exempel att man måste städa lägenheten och diska och göra det fint för att de kommer på hembesök ibland. [...] Om de ser att jag inte städar och inte diskar kanske jag inte får samma hjälp sedan, för det är ingen som vill hjälpa en gris.

Ytterligare en klient tycker sig inte behöva så mycket stöd och vill inte ha några besök hemma i lägenheten:

Jag tycker det är för mycket om de tränger in i mitt, hemma hos mig hela tiden. Jag gillar inte när folk kommer hem och kollar. Jag är den jag är och jag har inget slarvigt hem på det sättet.

I citaten framträder en bild av att personalen gör hembesök för att inspektera deras lägenheter (om de städar, är slarviga eller har ställt till det). Klienterna är inte fel ute eftersom det, åtminstone enligt PHF-modellen, är ett av flera syften med hembesöken. Enligt referensgruppen utförs den enda typen av undersökning av lägenheternas skick under de första 18 månaderna (eller längre om tiden förlängs), av Bostad först-personalen:

Personalen har i uppgift att kolla så att lägenheten hålls i hyfsat skick. Även Sam Tsemberis lyfter detta. Då får personalen gå in och ställa krav tillsammans med att erbjuda sin hjälp. Svårt för personal att ta upp detta med personer som bor. Numera åker personalen alltid två och två vilket underlättar bedömningen av lägenhetens skick. (ARM 2016-03-01)

Syftet med hembesök tydliggör en paradox inbyggd i PHF-modellen. Genom att personalen ges rollen som kontrollanter av lägenhetens skick blir separationen mellan stöd och boende inte fullständig. Det finns vissa otydligheter i detta avseende. Rollen som kontrollanter av lägenhetens är något som personalen i Bostad först både tillskrivs och inte tillskrivs. Enligt underlag från ett metodmöte i Bostad först Göteborg (2016-01-27) framträder rollen som kontrollanter vid hembesöken endast implicit. I detta framgår att syftet med hembesöken är att

”observera personens välmående, ADL-förmåga och utveckling, lägenhetens skick vittnar ofta också om hur hyresgästen mår”. Tsemberis (2010: 85–86) är dock tydligare – förutom att undersöka hur klienterna mår och att ge dem stöd – är syftet med hembesök att undersöka hur boendet fungerar; att undersöka om klienterna klarar av att leva upp till hyreslagen och om lägenheten är i acceptabelt skick. Dubbelheten i syftet med hembesöken gör att personalen i Bostad först balanserar mellan att vara stödgivare och kontrollanter.

En chef på Social resursförvaltning menar att det är svårt för personalen att acceptera att hembesöken inte blir av, eftersom de ”känner den här gamla mentaliteten, kontroll, att vi måste gå in och titta om det är fint i lägenheten, om de mår dåligt”. Kontrollbegreppet framstår här som förknippat med trappstegsmodellens logik, där sanktioner riktas mot den boenden om denne inte lever upp till krav relaterade till boendet (att det är ”boendeförmåga” som undersöks). Så är ju inte fallet inom Bostad först men det går inte att komma ifrån att personalen, enligt anteckningar från referensgruppen, har i uppdrag att undersöka hur klienten sköter sin lägenhet.

När personalen får svårt att komma in i klienternas lägenheter, med att göra hembesök, sköter de egentligen inte denna del av sitt uppdrag. Det borde kunna skapa en viss press på personalen. Eftersom klienterna inte måste ta emot stöd för att få bo kvar i lägenheterna – de behöver endast följa hyreslagen – innebär det att personalen inte har något att sätta emot om en klient vägrar att ta emot hembesök. Även om huvudregeln är ett hembesök i veckan tillämpas sålunda inga sanktioner mot de klienter som av olika anledningar inte tar emot personalen en gång i veckan i sina lägenheter. Stödet ska vara frivilligt, men när klienterna inte vill träffa personalen finns det en risk för att de återgår till ett repressivt arbetssätt:

Chef SRF: En svårighet med detta är att låta klienten bestämma stödet och när klienten börjar gå sina egna vägar [...] då kommer det här repressiva arbetssättet. ”Man måste skriva på ett kontrakt att de ska träffa oss en gång i veckan.”

En tolkningstvist som återkommer i intervjuerna med personalgruppen gäller just huruvida det vore önskvärt att införa något slags skriftligt avtal eller kontrakt som tydliggör vad som ingår i verksamheten Bostad först, exempelvis att klienterna måste ta emot ett hembesök i veckan.⁴⁸ De som inte anser att ett skriftligt avtal bör införas menar att eftersom stödet är frivilligt och livslångt och frikopplat från boendet skulle ett sådant avtal inte få någon större praktisk betydelse. Bostad först skulle då, menar de, börja likna andra boenden inom boendeverksamheten där rätten att bo är förbundet med olika typer av krav:

Personal BFG: På tränings- och referens [...] säger de att ”vi jobbar ju Bostad först, vi jobbar ju så här” men de har ju A4-papper på A4-papper med andra regler gällande vad man får göra och inte får göra. Och där kan ju jag säga att [om vi börjar] införa mer kontrakt med hembesök och sådant, då är vi ju lite tillbaka i det.

⁴⁸ Det överensstämmer med PHF-modellen, menar de som förespråkar ett kontrakt. De som inte vill införa ett kontrakt argumenterar för att klienterna i PHF visserligen skriver på ett hyreskontrakt där aspekter som rör stödet ingår som en del av avtalet mellan PHF-organisationen och klienten men eftersom hyresavtalet i Bostad först-verksamheten i Göteborg upprättas med fastighetskontoret och inte med Social resursförvaltning finns det inte någon anledning att skriva ett kontrakt som ställer krav relaterat till *stödet*.

Även om det inte upprättas något skriftligt avtal mellan klient och personal avseende stöd ser personalen till att skaka hand med klienten när denne har tackat ja till att bli klient i Bostad Först. De kommer då överens om att de ska säga upp varandra utan arbeta för att relationen och stödet ska fungera.

Istället för att införa skriftliga kontrakt betonar chefer och metodutvecklare att personalen behöver fundera över hur de agerar vid hembesök, så att de beter sig på ett respektfullt sätt och förhåller sig till klienterna med värme och medkänsla, och arbeta än mer på att stärka relationerna till klienterna. Det framhålls som viktigt att relationen till klienterna som stödgivare dominerar och att klienterna inte börjar tänka i termer av trappstegsmodellens sanktionssystem. Det gäller att personalen ”har lyckats sälja in sig som ett stöd och inte som en kontrollant” annars, menar en chef, ”kommer man ju inte öppna dörren när det krisar sig. ’Jaha, nu kommer de och säger att jag inte får bo kvar här längre.’” Om personalen upptäcker problem med boendet ska det påpekas men det ska göras med respekt och det ska utgå från ett lösningsfokuserat och stödiriktat perspektiv:

Chef SRF: Då får man lite fint påpeka det, även om han [klienten] inte uttalar det, då får man resonera om det, ”det är inte okej att man bara kan gå på en meter i lägenheten”, ”vad gör vi åt det? Kan jag hjälpa dig med det? För så här kan det inte se ut”.

Mot bakgrund av svårigheterna med hembesöken behöver personalen fundera på hur de kan agera så att klienterna upplever att hembesöken och mötena med personalen är meningsfulla. Det är särskilt utmanande att förklara för klienterna varför de måste träffas just hemma i deras lägenheter – om det endast handlar om att ge stöd och undersöka hur klienten mår – varför kan de inte göra det på en alternativ mötesplats? Vad betyder det för klienterna att förändringsarbetet ska ske i deras bostäder?

Personalens dubbla roll vid hembesöken, som både kontrollanter av lägenhetens skick och stödgivare, skulle möjligen delvis kunna hanteras genom att renodla personalens roller i teamen. Eventuellt skulle de kunna använda sig av en form av *housing specialist* (Tsemberis 2010) i specifik person i teamen som tydligare hade rollen som den person som har kontakt med klienten och stöttar denne avseende boenderelaterade frågor, som exempelvis ansvarar för en löpande granskning av lägenhetens skick, följer med klienten på lägenhetsvisningar, sköter samverkan med fastighetskontoret och vid behov har kontakt med hyresvärdarna. I dagsläget sköter fastighetskontoret en del boenderelaterade frågor men FK har ingen kontakt med klienterna efter att ett avtal har skrivits, om inte problem relaterade till lägenheten uppstår.

Klientstyrning via boendeplaner

Enligt socialtjänstens ordinarie rutiner utreder de och beviljar en plats på ett boende inom boendeverksamheten som då får i uppdrag att arbeta med en klient i enlighet med en arbets- eller genomförandeplan. Inom Bostad först är det istället klienten som ska styra inriktningen och omfattningen av stödet genom att via boendeplaner ge personalen ett uppdrag. En i personalgruppen menar att arbetssättet inom Bostad först fungerar just för att det är ”mindre kränkande, man lyssnar mer till vad klienten vill och önskar”. Samverkan i Bostad först- verksamheten sker genom att socialtjänsten beviljar omsorg enligt Bostad först för att därefter

överlämna ansvaret för klienten till Bostad först-personalen. Gruppchefen menar att arbetssättet borde upplevas som avlastande för socialtjänsten; eftersom socialsekreterarna i regel har ansvar för ett stort antal klienter. Återkopplingen till socialsekreterarna sker regelbundet och genom att ”större avvikelser från programmet”, exempelvis vad gäller omfattningen av hembesök eller kontakter med klienten, meddelas till socialtjänsten genom systemet Treserva. Enligt gruppchefen ”fungerar det hur bra som helst” men, säger andra i personalgruppen, vissa socialsekreterare har svårare än andra att lämna över ansvaret för klienterna till Bostad först-teamen och nytexaminerade socialsekreterare kan behöva mycket stöd i hur detta alternativa sätt att samverka kring en klient fungerar. Ett problem som personalen har stött på är att socialsekreterare fortsätter att arbeta parallellt med arbetsplaner där andra aspekter än vad klienterna definierar som viktigt tas upp:

SU: Vad tycker du är den största utmaningen med att jobba enligt Housing First?

Personal BFG: Ja, det är i så fall samarbetet med socialtjänsten. En del kanske inte riktigt är införstådda med vad det innebär, som kanske har förhoppningar att vi ska utföra mer tjänster åt socialtjänsten att ”gör si och så”, som kanske inte förstår vad det innebär. [...] De har en egen arbetsplan, ”gör si och så, gör det och det, se till att han slutar dricka eller...”.

Om socialtjänsten har en alternativ agenda kan det leda till att klienterna upplever stödet som villkorat, trots att Bostad först-personalen hävdar motsatsen.

I Bostad först arbetar teamen sålunda inte utifrån socialtjänstens arbetsplaner. Ett centralt arbetsredskap i stödarbetet är istället *boendeplanerna*.⁴⁹ De kan likställas med klientens uppdrag till personalen och avser att säkerställa att stödet blir klientstyrt – i enlighet med målsättningar i uppdragsbeskrivningen om att ”erbjuda stödinsatser som tar utgångspunkt i individens definition av problem och behov” och betrakta ”hemlösa personer som kompetenta beslutsfattare när det gäller frågor som rör deras egen livs- och boendesituation”.

Personal BFG: Allt utgår ju från att det är den personen som bestämmer vad den vill använda oss till och vad den behöver oss till och det är det som vi försöker skriva upp i den här boendeplanen. [...] Det är där vi lägger upp stödbehovet.

En boendeplan består av ett A4-papper med tomma koniska cirklar där klienten, tillsammans med teampersonalen, fyller i klientens egendefinierade livsmål och vilket stöd klienten anser sig behöva.⁵⁰

Personal BFG: Där står det ju att ”det här är viktigast för mig”, långsiktigt mål, där kan det stå allting från ”jag vill ha en kattunge”, till ”jag vill ha körkort”, till ”jag vill behålla lägenheten”. Och detta ”vill jag klara av själv” och där är det väldigt många som skriver

⁴⁹ Beteckningen *boendeplan* framstår som något missvisande och icke-intuitivt, vilket märks i att klienterna oftast inte förstår vad som åsyftas när de tillfrågas om boendeplaner. Tanken bakom namnet *boendeplan* är troligen att det ska tydliggöra att stödet som ges syftar till att möjliggöra kvarboende.

⁵⁰ En nyttillagd bubbla heter ”boende och ekonomi” som har lagts till i boendeplanen för att på ett bättre sätt kunna stötta klienterna i ekonomiska frågor och hyresinbetalningar.

”allt”. För man vill ju ofta klara sig själv fast man kanske inte kan det just nu. [...] Och sen är det de här småbubblorna där ”det är det här vill jag ha stöd med från teamet”, kortsiktiga mål.

Boendeplanerna är viktiga arbetsverktyg för att de, enligt intervjuad personal, ”vet vad vi ska göra för någonting, vad vi ska stötta personen med att uppnå”. Eftersom stödet ska vara frivilligt är det viktigt att arbetet med boendeplanerna signalerar till klienterna att det inte handlar om att stödpersonalen ställer krav på dem om att förändras eller ta emot ett visst stöd, utan att det är klienten som själv definierar sina livsmål, liksom hur och i vilken takt de vill uppnå dem. Därför försöker personalen betona att boendeplanerna är klienternas dokument, inte personalens och uppmuntra klienterna att själva fylla i dem. En annan viktig del i arbetet med boendeplanerna och i att signalera frivillighet och klientstyrning av stödet, handlar om att klientens livsmål inte ska värderas eller ifrågasättas av personalen: ”De får skriva precis vad de vill, det får vara hur galet som helst, det spelar ingen roll”, förklarar gruppchefen.

Grundregeln är att boendeplanerna tas med och gås igenom vid varje hembesök: ”Vi ska titta på den och bocka av”. En i personalgruppen modifierar det något: ”Det är inte så att vi slänger fram den varje gång utan vi får ju vara lyhörda. Men vi har med den varje gång”. En annan säger att hen inte har med den vid varje hembesök men att hen ”har det i huvudet”. Att ha boendeplanerna i huvudet innebär svårigheter när man arbetar i team med flera olika kollegor. Att ha planerna i text har en viktig pedagogisk och psykologisk betydelse för klienten och minskar riskerna för att inplanerat arbete glöms bort. Genomgången av boendeplanerna syftar till att undersöka hur samarbetet fortgår mellan klient och personal och att tillsammans diskutera vad som hittills har åstadkommit och om något behöver ändras. En del klienter gör en ny boendeplan varje vecka, andra ändrar mer sällan på innehållet i boendeplanen.

Personalens arbete handlar om att stötta och motivera klienterna att uppnå det som har formulerats som kort- respektive långsiktiga livsmål i boendeplanen. Tanken är att de ska använda sig av metoden MI (*motivational interviewing*, sv.: motiverande samtal), som alla i personalgruppen har utbildats i. MI är en samtalsmetod som rekommenderas av Tsemberis (2010) och som används för att främja klientens ”motivation” och stötta ”empowerment”. Personalen tycker att boendeplanerna – om de används på rätt sätt – fungerar motiverande för både klienter och personal.

De som har bott längre, som har ganska många boendeplaner, det är ju jätteroligt att ta med sig dem och sitta och titta på dem. Och också det här med hur mycket vi har gjort, eller att det långsiktiga målet har ändrats sig över tid.

Boendeplanerna ger möjlighet att även fokusera på små framsteg som klienten gör. Därför är det viktigt att personalen är noga med att uppdatera dem kontinuerligt: ”För när vi glömmer att skriva ner det så missar vi också möjligheten att gå igenom den och visa att ’titta här vad du har klarat av’” (personal BFG).

Vissa av de intervjuade klienterna anser att boendeplanerna är användbara: ”Det är ju mål man sätter upp och vad man vill ha hjälp med.” En annan säger att boendeplanerna är ”bra för mitt minne” och att det är en fördel att det finns ”nedskrivet vad man har sagt så att man har lite mål”. Tanken är att boendeplanen ska göras redan vid det andra planeringsmötet. En klient, som är relativt nyinflyttad, uppger att hen inte har gjort någon boendeplan: ”vi har

mest pratat, vi är inte så praktiska av oss [...] det är mest sunt förnuft”. En annan menar att boendeplanerna må vara viktiga arbetsverktyg för personalen men inte för hen:

Jag vet inte, om det är bara är för syns skull [...] för min del är det inte så viktigt. Jag vet ju själv innerst inne vad jag vill, jag behöver inte att de ska skriva ner vad jag tycker. Det finns ju ändå i mig och det pratar jag gärna om direkt. Så jag behöver inte tänka på det: ”Så här skrev vi för ett år sedan. Har det förändrats?” Ja, jag har nog förändrats men jag vet fortfarande att det är det som är det viktigaste för mig. Så jag vet inte om det hjälper mig så mycket. Att de skriver bubblor. Det är kanske bra för dem.

En annan ger samma bild att boendeplanerna inte är viktiga, eftersom hen precis som ovanstående, redan vet ”precis vad jag behöver jobba med”. Att det också handlar om att kommunicera livsmål till teampersonalen och att gemensamt komma överens om stödbehov framträder inte:

De [boendeplanerna] slänger jag sen. De är ingenting. Jaja, de kan man väl göra och skita i med. Jag tycker inte det är något speciellt med dem. Men de är noga med att här ska vi göra bubblor hela tiden. [Skratt]

Boendeplanerna framstår sålunda inte som allt igenom välförankrade arbetsverktyg i relation till klienterna. Om boendeplanerna ska säkerställa klientstyrningen av stödet behöver personalen arbeta vidare med att förankra boendeplanernas funktion hos klienterna. Även personalen menar att det kontinuerliga arbetet med boendeplanerna hittills inte har fungerat fullt ut, det har ”inte varit ett sådant ledande instrument i vårt arbete”. En i personalgruppen menar att alla medarbetare inte har insett värdet med boendeplanerna, vilket gör att de inte heller används på ett önskvärt sätt.

Det finns ett handlingsutrymme för personalen i förhållande till boendeplanerna (och hembesöken). Det formuleras som en grundregel att de ska tas med vid varje hembesök och fyllas i kontinuerligt men samtidigt framhålls flexibiliteten och anpassningen till klienternas situation. De i personalgruppen som inte är lika övertygade om boendeplanernas funktion – eller som tycker att de är besvärliga att genomföra och föredrar att prata med klienterna – kan komma att prioritera ner arbetet med boendeplanerna.

Klientstyrningen av stödet bygger på att klienterna förmår och vill formulera sitt stödbehov. En av de intervjuade socialsekreterarna tar upp detta som en potentiell svårighet i och med att det ställer stora krav på klienter som är vana vid att ”andra säger åt dem vad som ska göras och när”. Om de är ovana vid att tillfrågas kan det vara svårt att svara på frågor om livsmål och stödbehov. Då kan det vara enklare för dem – men också för personalen – att personalen talar om för klienterna vad de ska göra och hur personalen kan ge dem stöd. En i personalen menar att ansvaret att bestämma över sitt liv kan skapa frustration hos klienterna:

Många är så vana vid att andra bestämmer åt dem, så att de blir frustrerade när vi frågar: ”Hur kan jag hjälpa dig?”. ”Vad då, hur kan du hjälpa mig - det ska väl du veta?” ”Jo, men nu är det du som är expert på dig själv.”

Personalen arbetar med att ställa frågor till klienterna för att stötta dem i att formulera och artikulera vad de vill och behöver hjälp med. I intervjuerna säger många klienter att de inte tycker att de behöver så mycket stöd.

Jag vill inte ha hjälp av massa, det är jätteschysst att de ställer upp. Jag tycker de var för mycket i början. [...] jag vill inte vara beroende av andra så därför vill jag inte hamna i beroendeställning till Bostad först heller. Jag måste klara mig själv.

Flera säger att de vill vara självständiga och målsättningen med insatsen är också att klienterna successivt ska bli allt självständigare. När klienternas stödbehov avtar gäller det för personalen att känna av det och dra sig tillbaka. De ska finnas där ”när det behövs hjälp, ge hjälp och backa tillbaka när det har stabiliserats sig” (chef SRF). En i personalgruppen påpekar att: ”En stor del av modellen är att veta när vi ska backa”, när klienten istället får ”kontakta oss, vi finns ju fortfarande kvar”. Metodutvecklaren menar att det handlar om ett ”finlir” i klientarbetet ”att kunna känna in, ’var är vi någonstans, vad behöver vi göra, var ska vi backa, vad behöver vi gå vidare med?’”.

En utmaning för personalen handlar sålunda om att tolka huruvida klienternas eventuella tystnad när de blir tillfrågade om livsmål och stödbehov är ett uttryck för att de inte behöver stöd eller om det betyder att de har ett stödbehov som de inte förmår eller vill artikulera. Tystnaden eller frånvaron av kontaktförsök från klientens sida kan vara ett tecken på ökad autonomi men det kan likväl handla om att denne inte mår bra eller vill vara ifred med ett eventuellt missbruk. Ett missförstånd, menar en av cheferna, är att arbets sättet innebär att allt ansvar läggs över på klienterna, utifrån att de ska formulera stödbehovet, och att det skulle innebära en passivitet från personalen i förhållande till klienterna:

Det har varit en liten vantolkning av det att ”vi lägger ansvaret på klienten”, säger man. Men vi lämnar dem inte. Det är en så stor skillnad på det. För det är klart att de ska ta ansvar, men de kanske inte kan det helt och hållet från början och då måste vi vara där och stötta. Sen kanske de klarar det och då kan vi försvinna.

Personalen är tydlig med att de inte förhåller sig passiva om de ser att en klient behöver ett visst stöd men inte själv uttrycker det – ”det är väldigt oprofessionellt av oss att bara sitta där och inte säga någonting”:

Det är inte så att vi står där helt handfallna i fall de [klienterna] inte vet själva utan om vi ser ett behov så kan vi alltid belysa det: ”Jag upplever att du kanske skulle behöva hjälp med detta, hur känner du inför det?” Och då har ju de rätt att säga ja eller nej. Det är inte så att vi inte påpekar vad vi tycker men vi kan inte tvinga på dem någonting.

Om personalen ser att behov av stöd finns, om en klient exempelvis inte sköter sin lägenhet eller drogat för mycket, är det sålunda personalens ansvar att ta upp det med klienten oavsett om klienten själv har formulerat ett önskemål om stöd från personalens sida:

Chef SRF: För det kan inte bli laissez fair, utan det handlar ju om att bry sig om man inte själv kan ge omvårdnad eller omsorg om sig själv, så får ju vi som professionella hjälpa till med den biten.

Personalen kan inte ställa krav på klienterna om att de ska städa eller duscha en gång i veckan, men de kan ”på ett respektfullt sätt” visa att de bryr sig om dem och ”resonera människa till människa” om vilka konsekvenser olika typer av livsval medför. Återigen, liksom vid hembesöken, handlar det om att formulera sig rätt och att tänka igenom sitt förhållningssätt för att värna arbetsalliansen med klienten. Om klienterna börjar uppfatta stödet som kontrollerande eller för kravfyllt, som att stödet inte ges på deras villkor, då förändras relationen – ett misstroende riskerar att gro och klientarbetet kan komma att försvåras. Personalen erbjuder stöd men klienten bestämmer i slutändan om hen vill ta emot det. Även om klienterna bestämmer stödet, och stödet är frivilligt att ta emot, så finns det gränser för klienternas självbestämmande. Personal kan utifrån oro för en klient komma att behöva kontakta socialtjänsten för eventuella tvångsinsatser (LPT, LVM).

Chef SRF: Om de blir aktuella för LVM [gäller det] att vara tydlig i det. ”Nu är jag orolig för dig, nu får det bli så här att jag kontaktar din socialsekreterare så får hon ta beslut” eller om det är LPT-bedömningar.

Det kan bidra till ett misstroende från klienten gentemot Bostad först-personalen men även om det riskerar att underminera relationen till klienten är personalens skyldighet att kontakta socialtjänsten om de uppfattar att det kan finnas behov av tvångsinsatser.

VI. Utfall av Bostad först Göteborg

I detta fjärde kapitel av rapporten diskuteras utfallet av insatsen Bostad först Göteborg. Det inleds en utvärdering av insatsens kostnadseffektivitet. Det följs upp med en genomgång av kvarboendenivå och avslutas med personalens och brukarnas bild av hur insatsen har påverkat brukarna.

Kostnadseffektivitet

Bostad först-modellen kan inte kategoriseras som ett lågkostnadsalternativ (se Busch-Geertsema 2013). Insatsen vänder sig till en stödkrävande målgrupp med komplexa behov och avser att tillhandahålla ett intensivt, ständigt tillgängligt, livslångt och individualiserat stöd. För att insatsen ska vara effektiv krävs hög personaltäthet. Trots att det är en relativt kostnadskrävande insats lyfter internationell forskning (se t.ex. Pleace 2012) och nationella utvärderingar (se t.ex. Kristiansen 2013; Aronsson 2015) fram Bostad först-metoden som kostnadseffektiv, dels eftersom verksamhetens direkta kostnader är lägre än andra boendeinsatser som vänder sig till samma målgrupp, dels ur ett bredare samhällsekonomiskt perspektiv.

Vid en analys av kostnadseffektiviteten av en viss insats handlar det om att väga dess kostnader mot dess nytta. Målsättningen är att hitta en verksamhet med hög kvalitet/nytta till en låg kostnad. Nyttan av en insats kan dock vara svår att mäta. Nyttan av insatsen Bostad först ser jag som liktydigt med hur insatsen – ett självständigt boende i kombination med den typ av stöd som Bostad först arbetar med – har påverkat klienterna vad gäller aspekter som kvarboende och livskvalitet. Det återkommer jag till senare. Här diskuterar och belyser jag tre aspekter av insatsens kostnadseffektivitet:

- Vad kostar Bostad först jämfört med en plats på ett av Göteborgs stads akutboenden och vad ingår i insatserna?
- Vad har insatsen Bostad först kostat för de första 19 klienterna jämfört med vad det hade kostat om de hade bott kvar på sina tidigare boendeenheter?
- Vad hade personerna kostat samhället om de inte hade erhållit insatsen Bostad först?

Kostnader för Bostad först

Kostnaderna skiljer sig åt mellan olika Bostad först-verksamheter i Sverige. Exempelvis visar en utvärdering av Bostad först i Helsingborg en kostnad på 125 kr per individ och dygn (Kristiansen 2013) och en utvärdering av Bostad först i Örebro en kostnad på 602 kr per individ och dygn (Aronsson 2015). De stora skillnaderna mellan olika Bostad först-verksamheter kan bero på graden av personaltäthet men också på vilka kostnader som inkluderas i beräkningsunderlaget.

Enligt underlag från Social resursförvaltning, Göteborgs stad, kostade insatsen 730 kr per dygn och klient under 2015. När insatsens kostnader beräknas är det viktigt att ha i åtanke att

insatsen initialt är dyrare och att kostnaderna kommer att minska över tid.⁵¹ Social resursförvaltning gick vid tiden för avstämningen, i augusti 2015, ungefär 230 kr minus per plats och dygn. Stadsdelarna köpte insatsen för 500 kr per dygn medan det i realiteten kostade ungefär 730 kr per dygn för Social resursförvaltning (Social resursförvaltning 2016). När kostnader för insatsen beräknas delas de direkta utgifterna för verksamheten på antal klienter. Vid införande av en ny verksamhet görs en uppskattning av kostnaderna och en anledning till att kostnaden per klient och dygn blev något högre var att inflyttningstakten var lägre än planerat. När inflyttningstakten ökar och fler klienter flyttar in kommer personaltätheten successivt att minska och kostnaden per klient att sjunka. Under 2016 beräknas 60 klienter vara inflyttade vilket skulle innebära att kostnaderna för en klient, enligt beräkningar från Social resursförvaltning, istället kommer att vara 494 kr per dygn, vilket motsvarar vad stadsdelarna betalar när de köper insatsen.

Kostnadsjämförelse Bostad först och en akutboendeplats

En förenklad analys av kostnadseffektivitet för Bostad först-verksamheten i Göteborg kan göras genom att utgå från kostnaden 730 kr/dygn och jämföra den med dygnskostnaden för en plats på ett jour- eller akutboende (Tillfället 1 220 kr, Storås 1 220 kr och Alma 1 350 kr).⁵² Utifrån en dylik analys framstår Bostad först Göteborg som en kostnadsbesparande insats eftersom dygnskostnaderna per klient är lägre än för en motsvarande plats på ett jour- eller akutboende (skillnaden är 490–620 kr/dygn). Eftersom socialtjänsterna i stadsdelarna har betalat en lägre kostnad för insatsen (500 kr/dygn istället för 730 kr/dygn) framstår det som en än mer kostnadsbesparande insats för dem. Kostnadsbesparingen uppgår till 720–850 kr per klient och dygn.

En viktig fråga är dock vad som ingår i kostnaden för de olika insatserna, eftersom det har att göra med deras respektive nytta. Köpet av insatsen Bostad först (500 kr/dygn) innebär att socialtjänsten beviljar ett omvårdnadsstöd. De betalar för stödet och inte för boendet. Den beräknade dygnskostnaden på 730 kr per plats för Bostad först inkluderar, enligt uppgifter från Social resursförvaltning, kostnader för personal, arbetslokaler, samtliga verksamhetskostnader och förvaltnings-OH. Den beräknade kostnaden för jour- och akutboendena (Tillfället och Storås) inkluderar utgifter för personal som utövar ”tillsyn”, lokaler (t.ex. de möblerade rum som klienterna bor i), mat samt upphandlad bevakning av boendena.

⁵¹ Vissa kostnader har att göra med implementeringen av en ny verksamhet, exempelvis kostnader för förberedelse, möten, kommunikation och löpande justeringar innan former för stöd och samverkan har utformats och fungerar. De initialt högre kostnaderna för verksamheten beror också på att klienternas stödbehov tenderar att vara högre till en början, dvs. före, under och precis efter inflyttning.

⁵² Siffrorna är hämtade från Social resursförvaltning (2016).

Tabell 7. Jämförelse mellan vad som ingår vid köp av akutboendeplats respektive Bostad först.

Vad ingår?	Akutboende	Bostad först
Mat	Ja	Nej
Hyra	Ja	Nej
Möbler	Ja	Nej
Bevakning	Ja	Nej
Personalkontakt	Tillsyn	Individualiserat stöd

Det som ingår i kostnaden för en plats på jour- eller akutboende, som inte inkluderas i kostnaden för Bostad först, är mat, hyra, möbler och bevakning av fastigheten. Det betyder att klienterna i Bostad först i större utsträckning kan komma att behöva ekonomiskt bistånd för att finansiera mat, möbler och hyra. Det blir en kostnad för socialtjänsten i stadsdelarna, som de inte i lika stor utsträckning behöver stå för när de köper en plats på ett akutboende.

Enligt Social resursförvaltning är höga kostnader för köp av extern bevakning en del av förklaringen till att akutboendena är så pass mycket dyrare än Bostad först-insatsen. Eftersom Bostad först-lägenheterna är insprängda i det ordinarie bostadsbeståndet behövs ingen motsvarande bevakning. Det är också skillnad på vilken typ av stöd som ges till klienterna. Bostad först kallas för ett ”förstärkt lägenhetsboende” medan de jour- och akutboenden, som jag här jämför med, av Social resursförvaltning kategoriseras som boende ”med tillsyn”⁵³ (Social resursförvaltning 2016). Det betyder att kostnaden för en plats som socialtjänsten köper på exempelvis Tillfället (1 220 kr/dygn) är högre samtidigt som klienterna inte får samma typ av intensiva och individualiserade stöd som den billigare insatsen Bostad först tillhandahåller. Om stödet är effektivt borde sålunda både kostnaderna och effekterna tala för Bostad först som insats jämfört med andra boendelösningar (jour- och akutboenden) för den aktuella målgruppen. Återigen mer reservation för att klienterna inom Bostad först i större utsträckning kommer att behöva försörjningsstöd från socialtjänsten för att finansiera mat, möbler och hyra.

Kringkostnader för verksamheten

Det är också viktigt att lyfta fram eventuella kringkostnader för Bostad först-verksamheten som inte inkluderas i beräkningen av Social resursförvaltnings direkta kostnader på 730 kr per dygn och klient. En sådan kostnad är tomgångshyror, dvs. hyreskostnader för lägenheter som har hyrts in av fastighetskontoret från de kommunala bostadsbolagen men som står tomma innan de hyrs vidare i andrahand till Bostads först-klienterna. I december 2015 uppgick antal hyresmånader då lägenheter har varit tomma till 64,5 månader (Uppgifter från

⁵³ Vad boende ”med tillsyn” står för framgår inte av det aktuella dokumentet (Social resursförvaltning 2016). I beskrivningen av akutboendet Tillfället, på Social resursförvaltning hemsida, står följande: ”Alla som bor hos oss får en kontaktpersonal. Med hjälp av kontaktpersonalen görs en plan upp som anpassas efter personens förutsättningar och behov. Vårt arbetssätt bygger på dessa metoder: Motiverande samtal (MI) och Lågaffektivt bemötande”.

fastighetskontoret, december 2015). Om SCB:s uppgifter om ungefärliga hyreskostnader för mindre lägenheter i Stor-Göteborg år 2014 används som utgångspunkt (4 744 kr)⁵⁴ blir kostnaderna för tomgångshyrorna fram till december 2015 uppskattningsvis cirka 300 000 kr. Dessa kostnader belastar Social resursförvaltning. Det är dock oklart om de är inkluderade i nyckeltalet på 730 kr per dygn och klient.

Det finns också personal som i olika hög uträkning är en del av verksamheten men vars lönekostnader inte inkluderas beräkningen. Det gäller en fjärdedel av lönekostnaderna för sjuksköterskan i ACT-teamet vars tjänst sedan 1 februari 2014 finansieras till 25 procent av Beroendekliniken, Sahlgrenska universitetssjukhuset. Det gäller också de fyra medarbetarna i Mobila teamet. Kostnaderna för deras löner tas från den övriga boendeverksamhetens resurser, förutom 25 procent av de två psykiatrisjuksköterskornas löner som bekostas av Beroendekliniken, Sahlgrenska universitetssjukhuset. Annan personal som är en del av verksamheten men vars lönekostnader inte inkluderas är personalen på boendet ALMA som handhar jourtelefonen.

En annan aspekt som bör beaktas i resonemanget om kostnadseffektivitet är att beräkningen på 730 kr per dygn inte inkluderar kostnader för andra aktörer som är involverade i verksamheten. Personal på fastighetskontoret berör detta i intervjun:

Det är så mycket kringarbete kring detta som inte redovisas någonstans. [...] Om man räknar på nedlagd arbetstid på fastighetskontor, på stadsdelsförvaltningar, ACT-team i förhållande till antal lägenheter jämfört med vad ett akutboende kostar, så kan man svara på det [om det är kostnadseffektivt].

Verksamhetens stadsövergripande karaktär, att den skiljer sig så pass mycket från hur hemlöshetsarbetet tidigare har organiserats och att verksamheten involverar ett stort antal aktörer i staden, gör att det – särskilt inledningsvis under implementeringen av verksamheten – har krävts ett omfattande arbete för att få samverka att fungera. Arbetet har varit omfattande med att sprida information om insatsen till professionella aktörer i staden och till målgruppen. Det senare har bland annat skett genom samtal med intresserade sökanden och besök på olika boendeenheter i staden. Det är också en mötesintensiv verksamhet, till exempel hålls möten i referensgruppen, möten mellan personal på fastighetskontoret och Bostad först-personalen och möten i arbetsgruppen för Bostad först.⁵⁵ Fastighetskontoret uppskattar att deras arbete med frågor relaterade till Bostad först, tillsammans motsvarar ungefär en arbetsdag i veckan. Kostnaderna för de kommunala bostadsföretagen uppskattas av de intervjuade inte vara särskilt stora eftersom de får in hyrorna och eventuella kostnader relaterade till lägenheten debiteras hyresgästen, som exempelvis kostnader vid avflyttningar, för slutstädning, flytt av möbler och magasinering. Eftersom majoriteten av klienterna har försörjningsstöd betyder det att dessa kostnader i slutändan ofta belastar stadsdelarnas socialtjänster (enligt borgensavtalet). Kostnader för de allmännyttiga bostadsbolagen, som tas

⁵⁴ Enligt statistik från SCB (2016) uppgick den genomsnittliga hyreskostnaden i Stor-Göteborg 2014 till 4 139 kr för en 1:a med kök och 5 349 kr för en 2:a med kök. Detta innebär en hyreskostnad på i genomsnitt 4 744 kr för en mindre lägenhet i Göteborg.

⁵⁵ En grundläggande analys av kringkostnader skulle kräva en uppskattning av arbetskostnaden för samtliga aktörer i Göteborgs stad som är inblandade i Bostad först-verksamheten. En dylik analys har inte varit möjlig att göra inom ramen för denna utvärdering.

upp, är möteskostnader och tid för att informera medarbetare internt om insatsen. Störningsjourens arbete bekostas av de kommunala bostadsbolagen men om det rör sig om flera konstaterade störningar inom ett halvår debiteras hyresgästen.

Kostnadsjämförelse mellan det tidigare boendet och Bostad först

Insatsens kostnadseffektivitet kan även analyseras genom att göra en ungefärlig beräkning av vad de 19 först inflyttade klienterna (avstämning december 2015) hade kostat om de *inte* hade blivit klienter i Bostad först, utan istället hade fortsatt att bo som de gjorde vid tidpunkten för inträdet i Bostad först (en liknande analys görs i Pleace & Bretherton 2013:59). Social resursförvaltnings kostnader för de totalt 9 360 dygn⁵⁶ som de 19 första klienterna hade bott i Bostad först (i december 2015) uppgår uppskattningsvis till totalt cirka 6 833 000 kronor (9 360 dygn x 730 kr). Om de 19 personerna under de 9 360 dygnen istället hade haft kvar sitt tidigare boende hade de kostat ungefär 9 428 000 kronor.⁵⁷ Det skulle betyda att kostnaden för Bostad först-insatsen var 2 595 000 kronor lägre jämfört med den typ av boenden som nämnda klienter hade innan de aktualiserades och erhöll en lägenhet genom Bostad först.⁵⁸

Ett bredare samhällsekonomiskt perspektiv

Ett sätt att resonera om kostnadseffektivitet, som inte utgår från verksamhetens direkta kostnader eller kringkostnader, är att anlägga ett bredare samhällsekonomiskt perspektiv. Ett sådant utgår från vad den här gruppen hade kostat samhället om de hade fortsatt leva som akut hemlösa – dvs. om de inte hade fått ta del av insatsen Bostad först. En av de intervjuade klienterna säger: ”När det är full gas på mig ute, då kostar jag säkert samhället ja, 2–3 miljoner. När jag är kriminell och håller på.” Internationella analyser har gjorts av samhällsekonomiska vinster av Bostad först, där kostnader uppskattas för en specifik klientgrupps användande av härbärgen, akutsjukvård, psykiatrisk vård och/eller rättsväsende före respektive efter införandet av Bostad först (Larimer m.fl. 2009; översikt i Tsemberis 2010: 186–187). Liknande studier har ännu inte gjorts i Sverige, dock fördes liknande resonemang i en utvärdering av Bostad först i Örebro:

Utifrån de schablonberäkningar som Nilsson och Wadeskog (2014) har redovisat i form av extra kostnader för en person med alkoholmissbruk till 500 000 och [för] en person med narkotikamissbruk uppgår den totala samhälleliga kostnaden mellan en till två miljoner

⁵⁶ De 19 första klienterna hade vid en avstämning i december 2015 bott sammanlagt 312 månader i sina lägenheter vilket motsvarar ungefär 9 360 dygn (312 månader x 30 dagar).

⁵⁷ Beräkningen utgår från antagandet att de 19 klienterna hade fortsatt att använda sig av den typ av boende som de hade gjort innan de blev klienter i Bostad först. Beräkningen av vad det tidigare boendet hade kostat görs genom att *för varje enskild person* utgå från antal dagar som de har bott i en Bostad först-lägenhet och multiplicera det med dygnskostnaden för det boende som de hade vid inskrivningen i Bostad först. Exempel: En person har bott 11 månader i sin Bostad först-lägenhet, men om personen istället hade bott kvar på Tillfället hade kostnaden varit 11 månader x 30 dagar x 1 220 kronor.

⁵⁸ Om det istället beräknas utifrån vad socialtjänsten i stadsdelarna har betalat för insatsen under perioden (500 kr/dygn istället för 730 kr/dygn) blir skillnaden ännu större, cirka 4 748 000 kronor. Socialtjänsten har alltså under perioden *uppskattningsvis* betalat 4 750 000 kronor mindre genom att använda sig av insatsen Bostad först istället för att låta klienterna bo kvar där de tidigare bodde.

kronor om året. Utifrån detta sätt att beräkna den totala samhällliga kostnaden för tio personer som tidigare levit i kronisk hemlöshet uppgått till minst 5 miljoner per år. (Aronsson 2015: 19)⁵⁹

Det är en hypotetisk fråga vad de 19 Bostad först-klienterna i Göteborg hade kostat om de inte beviljats insatsen Bostad först. Det finns stora individuella variationer i hur hög utsträckning olika individer använder sig av olika typer av samhällsfunktioner. Känt är att alla utom en av dessa personer hade ett känt alkohol- och/eller drogmissbruk när de blev klienter i Bostad först (se tidigare genomgång). Personalen uppskattar, att minst sju av dem har minskat sitt missbruk under boendetiden (Utlåtande 2016-04-20). Det i sig innebär en del samhällsekonomiska vinster. Utifrån en schablonmässig beräkning där Aronssons (2015) nyckeltal på 500 000 kronor per år för en person med alkoholmissbruk används skulle samhällskostnaderna för de 19 första klienterna lågt räknat uppgå till 9 500 000 kronor per år.⁶⁰ Kostnaderna relaterade till olika former av missbruk har inte helt försvunnit i och med att de har blivit klienter i Bostad först Göteborg, men de har rimligtvis minskat påtagligt. Det återstår att mer utförligt undersöka om gruppen – efter att ha fått ett eget boende – använder sig av olika samhällsfunktioner på ett annat sätt än tidigare.⁶¹ Bostad först-personalen uppskattar att klienterna i högre utsträckning än tidigare har etablerat öppenvårdskontakter och har kommit igång med medicinering under boendetiden, vilket är betydligt mindre kostsamt än akut- eller slutenvård. En grupp uppskattas under boendetiden ha haft ett minskat antal sjukhusinläggningar till följd av missbruk och psykisk ohälsa.⁶²

⁵⁹ Det framgår inte tydligt hur utvärderaren har gått tillväga för att uppskatta de samhällsekonomiska vinsterna vad gäller Örebro verksamhet.

⁶⁰ Det är lågt räknat eftersom de flesta klienterna i Bostad först-verksamheten hade ett aktivt narkotikamissbruk. Nilsson och Wadeskog (2008: 86) uppskattar samhällskostnaderna för en person med aktivt narkotikamissbruk till 1 652 761 kr/ år fördelat på kostnader för arbetsförmedlingen, försäkringskassan, kommunen, landstinget, rättsväsendet och övriga samhällsaktörer.

⁶¹ Inom ramen för den här utvärderingen har detaljerad data om de 19 klienternas tidigare användning av olika samhällsinsatser, t.ex. akutsjukvård eller kriminalvård, inte kunnat samlas in. Inte heller data om hur de i dag nyttjar olika samhällsinstitutioner.

⁶² Inflyttningen i egen lägenhet och stödet från personalen kan även medföra att en person börjar använda sig av vissa samhällsfunktioner i högre utsträckning än tidigare, t.ex. tandvård, vilket kan göra att de initialt börjar kosta samhället mer än vad de tidigare har gjort (se även Pleace & Bretherton 2013: 59).

Kvarboendenivå

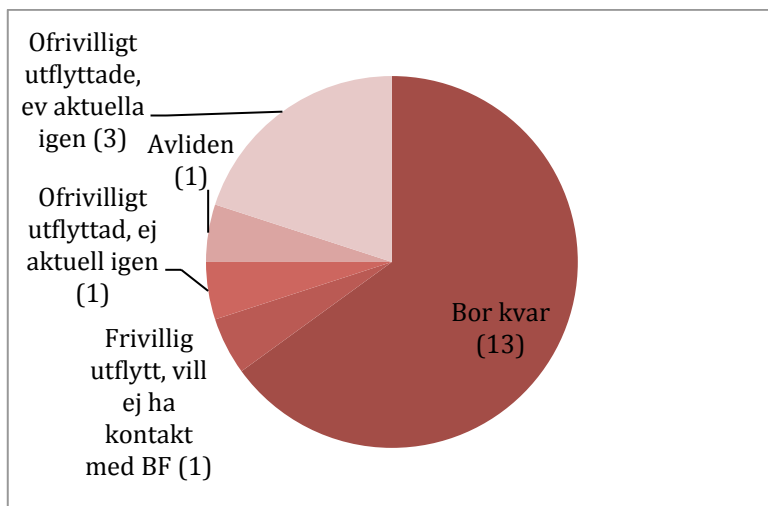
Kvarboendenivå mäts på olika sätt i internationella utvärderingar av Bostad först. Sättet att beräkna kvarboendenivå som används i den här utvärderingen följer den som används i en europeisk utvärdering av Bostad först-verksamheter (Busch-Geertsema 2013) och är något striktare än den som används i USA (Tsemberis m.fl. 2004).

Enligt uppdragsbeskrivningen för verksamheten är målsättningen ”att minst 80 % av de inflyttade personerna har kvar sitt boende efter tre år”. Fastighetskontoret anser dock att målsättningen med Bostad först-verksamheten borde skärpas till att 80 procent av hyresgästerna tar över förstahandskontrakt efter tre år, inte endast att de bo kvar i sina lägenheter. Det grundar de i att personer som har andrahandskontrakt i egentlig mening fortfarande är att betrakta som bostadslösa.

Eftersom verksamheten inte hade pågått tre år vid tidpunkten för utvärderingens färdigställande tidig vår 2016, och dessutom initialt endast hade ett fåtal boende (första inflyttning i juni 2013), går det inte att fastställa om målsättningen att minst 80 procent av de inflyttade personerna har kvar sitt boende efter tre år är uppnådd. Först i juni 2016 har den första klienten bott i tre år. En första avstämning av kvarboendenivån har dock gjorts där de klienter som hade bott i minst än sex månader i en lägenhet den 31 december 2015 inkluderades. Gruppen bestod av 19 klienter, nio kvinnor och tio män. Den som hade bott längst i sin lägenhet hade gjort det under 31 månader. Två hade tagit över förstahandskontraktet.

Fyra av de 19 klienterna hade i december 2015 blivit uppsagda av fastighetskontoret. En av dem hade blivit uppsagd två gånger, dvs. bott i två olika lägenheter. En klient avled i december 2015. I enlighet med sättet att beräkna kvarboendenivå som används i Busch-Geertsema (2013) exkluderas denne person i uträkningen av kvarboendenivå. Av de återstående 18 klienter som har fått en lägenhet genom Bostad först bodde 13 kvar i en lägenhet i december 2015 med stöd från Bostad först (diagram 1), vilket innebär en kvarboendenivå på 72 procent (13/18). Om den person som frivilligt har sagt upp kontraktet på sin lägenhet exkluderas ur beräkningen blir kvarboendenivån något högre: 76 procent (13/17). Det ligger nära verksamhetens målsättning på 80 procent kvarboende efter tre år, men en ny avstämning behöver göras framöver när klienter har haft möjlighet att bo i sina lägenheter i tre år. Jämfört med kvarboendesiffor för fyra europeiska verksamheter är kvarboendenivån något lägre; i dessa varierade den mellan 79,4 och 97,2 procent (Busch Geertsema 2014: 19). Kvarboendenivån för Helsingborgsverksamheten var 84 procent (Kristiansen 2013). När kvarboendenivån bedöms är det viktigt att ha målgruppen i åtanke, dvs. att det handlar om långvarigt akut hemlösa med komplexa behov som inte har funnit sig tillräkta inom det befintliga systemet. För många var det mycket länge sedan de hade en egen lägenhet.

Diagram 1. Boendestatus, klienter som i december 2015 hade bott minst sex månader i Bostad först.



En analys av kvarboendenivå uppdelad på kön visar att samtliga nio kvinnor, med undantag för den kvinna som frivilligt sade upp sitt kontrakt, bor kvar i sina lägenheter. Det ger en kvarboendenivå på 89 procent alternativt 100 procent (beroende på om den kvinna som frivilligt sade upp sin lägenhet inkluderas). Kvarboendenivån för männen (avliden borträknad) är betydligt lägre, 56 procent (fem bor kvar, fyra är ofrivilligt utflyttade).

De fyra klienter som har blivit uppsagda hade bott 5–16 månader innan utflytt. Samtliga är män vars medelålder är 52 år (44–61 år). De hade alla bott på ett akutboende innan de blev klienter i Bostad först. Det har funnits en tydlig ambivalens hos dem inför att flytta till en egen lägenhet. För tre av dem uppger personalen att det har funnits en ”ensamhetsproblematik” och en av dem ”tillbringade stor del av sin boendetid i lägenheten på [det tidigare] akutboendet”. När personal tillfrågas om förklaringar till överrepresentationen av män bland de utflyttade menar en av dem att männen överlag tenderar – det finns gott om undantag – att i högre grad vara institutionaliserade, det vill säga vara vana vid att bo på institutioner och till exempel ha sällskap. Personalen uppskattar att missbruket efter flytt till egen lägenhet hade varit oförändrat aktivt eller tilltagit. Den huvudsakliga orsaken till att fastighetskontoret har sagt upp klienternas andrahandskontrakt har varit störningar, i kombination med hotfullt beteende i ett fall, i förening med skadegörelse och sena hyresinbetalningar i ett annat. I ett fall berodde uppsägningen på uteblivna hyresinbetalningar då klienten varit frånvarande från sin bostad under en längre period. En lärdom som personalen har formulerat är att det är ytterst viktigt att inte minska antalet hembesök för tidigt efter inflyttningen eftersom det då blir svårt att etablera en kontakt om boendesituationen blir problematisk. Behovet av en sviktlägenhet tas också upp (se kapitel IV för diskussion om sviktlägenhet).

Två av de utflyttade klienterna har fortfarande viss kontakt med teamen. En grundtanke med Bostad först är att teamen ska eftersträva att behålla kontakten med klienten oavsett vad som händer, att stödet är livslångt och att en ny chans ska ges för dem som blir uppsagda (omflyttning erbjudas). Det betyder att utflyttade personer som teamen i nuläget inte har någon kontakt ska vara välkomna tillbaka som klienter om de vill, det gäller även de som i dagsläget inte vill ha någon kontakt med personalen.

Vad har insatsen Bostad först betytt för brukarna?

Ett grundantagande bakom modellen Bostad först är att en egen bostad kan utgöra en fristad som kan ge individen möjlighet till återhämtning (Tsemberis 2010). Olika aspekter av en egen bostad brukar lyftas fram, att människor inte bara har rätt till en *fysisk* domän, någonstans att vara och sova, utan också en *legal* domän, som innebär juridiska rättigheter knutna till bostaden, och en *social* domän, som innebär kontroll över vilka som har tillträde till bostaden och som ger möjlighet till ett självvalt socialt liv (Pleace & Bretherton 2013: 61). I samband med resonemang om betydelsen av en egen bostad används också begreppet *ontologisk trygghet*, som handlar om att en stabil egen bostad ger individen en grundläggande existentiell känsla av trygghet, en känsla av förutsägbarhet och kontroll över sitt liv (Padgett 2007).

I internationell forskning uppvisar insatsen Bostad först genomgående goda kvarboenderesultat medan dess inverkan på, till exempel missbruk, psykisk ohälsa och social integrering, är mer osäker (McNaughton & Atherton 2011; se även Pleace 2011; Johnson m.fl. 2012). Busch-Geertsema (2013) lyfter fram målgruppens komplexa behov, samt att flertalet har levt som akut hemlösa under många år, och menar att det troligen är ”orealistisk att förvänta sig snabba och omfattande framsteg vad gäller social inkludering”. En egen lägenhet kan snarare innebära att en långsam och komplex återhämtningsprocess tar vid (Henwood m.fl. 2011), en process som kan vara svår att fånga upp i en tidsmässigt ytterst begränsad utvärdering. Det är svårt att ge en översiktlig och rättvisande bild av hur insatsen har påverkat klienterna av flera skäl; de har bott under relativt kort tid och det handlar om individer med varierande komplexa behov och en lång erfarenhet av akut hemlöshet. Jag ändå valt att ge en kortfattad beskrivning av hur personalen, och andra aktörer som arbetat med klientgruppen, ser på hur klienternas liv har påverkats av insatsen Bostad först, för att sedan skildra de intervjuade klienternas bild.

Personalens bild av hur klienterna har påverkats av insatsen

Målsättningen är enligt uppdragsbeskrivningen: ”att det individualiserade stödet leder till att personen kan bo kvar i sin bostad” och ”med hjälp och stöd kunna bo och leva under normala och självständiga former”. En av personalen återknyter till målgruppen i sitt resonemang om hur insatsen påverkar klienterna:

De klarar ju av att leva. Den målgrupp som kommer till oss är ju de som faktiskt inte passar in någon annanstans. De klarar inte av att bo, i alla fall inte med andra [...] De har straffat ut sig överallt. Polisen vill inte ta i dem, socialtjänsten blundar ju nästan när man nämner dem och så kommer de hit och så bor de och betalar hyra och äter bra.

Flera i personalgruppen har tidigare mött klienterna på olika boenden i Göteborg och kan jämföra med hur de mår efter att ha flyttat till egen lägenhet. De återkommer till att klienterna mår bättre och har blivit lugnare och tryggare:

Bara lugnet. Ofta när de flyttar in så är hela världen upp och ner på, man mår jättedåligt, kaosar och har jättemycket ångest och så ser man bara hur livet börjar lugna ner sig. Jag var hemma hos en klient idag, [som] bodde på [ett boende] när jag jobbade där [som] bara

hoppade och skrek och var helt galen och så var man hemma hos [hen] idag och personen sitter ner och man får en kram och [personen] bara 'hej, vill du ha kaffe?' [...] Man ser en annan trygghet i hur de för sig, de mår bara överlag bättre.

En ökad självkänsla, som grundas i tryggheten av att ha en egen lägenhet, gör att beteendet hos tidigare oroliga och utåtagerande personer förändras:

De har ett annat lugn. Även om de har varit påverkade så har det varit en annan person, lite grann. [...] man ser att den här personen mår bättre, har bättre självkänsla nu, för att de inte är så hotade hela tiden att bli av med boendet. De är inte ifrågasättande på samma sätt, de behöver inte ha taggarna ute hela tiden, alltid vara i försvarsposition, gå till attack jämt och ständigt. [...] De visste att "nu har jag ändå min lägenhet".

En lyfter på ett liknande sätt fram egenvärde men också autonomi i termer av ökad självständighet i sitt resonemang om hur insatsen påverkar klienterna:

Tillit och vad tilliten faktiskt gör med egenvärdet. [...] där vi har jobbat på relationsskapande, där vi fyller en funktion, där personen successivt blir mer självständig och arbetar med det. Att de känner att de får ett egenvärde, de får något eget, en bostad, de växer som individer. [...] men också vad stödet, när det blir tillitsfullt, så mycket mer de klarar själva, bara att vi finns där.

En av de intervjuade socialsekreterarna, som har haft flera klienter i Bostad först, tar upp att insatsen är utvecklande för klienterna, att det stabila självständiga boendet ger en ökad handlingsfrihet, leder till en minskad stress och till en mer värdig livssituation.

Förbättrad psykisk hälsa⁶³ och fysisk hälsa⁶⁴ tas också upp av personalen, som en följd av ett tryggt, säkert och självständigt boende men också som en följd av det stöd som teamen ger i kontakter med sjukvården:

Man märker att den fysiska hälsan blir bättre ofta, för att plötsligt får de hjälp och kontakt med sjukvården, som de inte har lyckats med innan. De sover bättre, de äter bättre, bara att ha den här tryggheten att kunna stänga en dörr om sig gör så otroligt mycket för både det fysiska och det psykiska välmåendet. En klient som brukade gå in i psykos för att hon inte vågade sova på nätterna, sömnbristen gjorde att [...] hon inte åt ordentligt. Och nu sover hon ordentligt för att hon känner sig trygg i sin lägenhet, hon kan låsa om sig, det är hennes. Hon mår jättemycket bättre.

⁶³ I ett utlåtande från personalen om hur insatsen Bostad först har påverkat de boende – de 19 klienter som i december 2015 hade bott minst sex månader – framgår också vissa förändringar till det bättre avseende psykisk hälsa, som till exempel ett förbättrat samlarbeteende, ökat välbefinnande och minskat utåtagerande (Utlåtande 2016-04-20).

⁶⁴ Vad gäller förbättringar av klienternas fysiska hälsa under boendetiden har en del av klienterna påbörjat en process för ökad tandhälsa, andra har fått förbättrade kontakter med sjukvården (en större kontinuitet och ett bättre bemötande), de har påbörjat medicinering eller tagit itu med obehandlade fysiska sjukdomar. (Utlåtande 2016-04-20). ACT-teamet har också rapporterat att klienterna uppvisar "ett ökat egenansvar och ett större hälsointresse för sig själva" (2014-03-10, rapport ATC-teamet). För vissa har en egen lägenhet lett till en minskad utsatthet för misshandel.

Trots att inga krav ställs på de boende vad gäller minskat missbruk uppskattar personalen att ungefär hälften av de 19 första klienterna har minskat sitt missbruk (nio personer) eller har haft ett minskat eller oförändrat missbruk (två personer) under boendetiden (Utlåtande 2016-04-20). De två intervjuade socialsekreterarna, som båda har följt klienter i Bostad först, tycker sig inte kunna se någon tydlig nedgång vad gäller missbruk hos klienterna: ”Det är svårt att säga att det minskar missbruket, det finns kvar och sen i hur stor utsträckning det är oklart. Men de har ju klarat av att bo”. Den andre socialsekreteraren menar att det egna boendet möjliggör ett missbruk som tar sig mer värdiga former, vilket ligger i linje med ett skadereducerande perspektiv:

Det kanske blir ett mer värdigt missbruk, på det sättet att man kanske inte behöver sitta på en bänk eller straffas utifrån sitt missbruk [...] Att det ändrar form, att det inte är det här bänkdricandet eller flänga runt på stan och LOB:ar och sånt.

Personalens utlåtande om huruvida klienternas sociala integrering i termer av sysselsättning och sociala relationer har förändrats som en följd av Bostad först är svårt att sammanfatta. I utlåtandet tas ensamhetsproblematik upp medan andra klienter beskrivs ha återupptagit relationer till familjemedlemmar eller till vänner som har lämnat missbruk bakom sig. När det gäller sysselsättning ser det olika ut: i några fall antas det inte finnas något uttalat intresse, andra är på väg in i eller har en vilja komma igång med sysselsättning längre fram, ytterligare andra har påbörjat eller prövat på olika former av sysselsättning efter inflyttningen. När det gäller ekonomisk integrering har två tredjedelar, enligt personalens uppgifter, fortsatt försörjningsstöd och en tredjedel pension. En utreds för sjukersättning. Ett fåtal klienter uppges ha en välfungerande eller ordnad ekonomi. Personalens bild av hur insatsen har påverkat klienterna kontrasteras nedan med klienternas perspektiv.

Brukarnas bild av hur insatsen har påverkat deras liv

Med brukarperspektiv menas i denna rapport den enskilde brukarens perspektiv på och upplevelse av insatsen Bostad först. Utvärderingen av brukarperspektivet baseras dels på underlag från brukarenkäten (UIV, totalt 56 ifyllda enkäter), dels på nio intervjuer med boende inom Bostad först, fem kvinnor och fyra män, där de beskriver betydelsen av insatsen i deras liv. De intervjuade har varit del av Bostad först olika länge: fyra sedan 2013, två i ungefär ett år och tre mindre än ett halvår. Deras tidigare boendesituation varierar men alla utom en har lång erfarenhet av akut hemlöshet, några av dem har varit uteliggare i långa perioder. Samtliga bodde vid tiden för intervjuerna kvar i sina lägenheter men en av dem har därefter valt att flytta ut ur sin lägenhet.

Deras skildringar av hur det har varit att få en egen lägenhet kontrasteras i intervjuerna mot tidigare erfarenheter, exempelvis av att bo i tält ute i skogen, i en egenbyggd koja, i ett ljudligt och smutsigt fläktrum, på akutboenden, i bilar, utan boendepersonals tillåtelse hos sin partner eller inneboende hos en krävande bekant. En man som har varit uteliggare i långa perioder säger att ”det finns många fördelar” med att flytta in i egen lägenhet ”jag riskerar inte sådana här tyngre grejer som att frysa ihjäl [skratt] och det är ju lättare att sköta maten”. Att få tillgång till en egen bostad, där de kan låsa dörren och dra sig tillbaka, och bo kvar så länge hyreslagen följs, innebär stora förändringar för människor med lång erfarenhet av akut hemlöshet. De intervjuade beskriver exempelvis sitt inträde i Bostad först som att ”få livet

tillbaka”, som att ”få en framtid igen”, som ”räddningen i mitt liv”, att ”det har betytt allt” eller att det var som en dröm som gick i uppfyllelse. Lägenheten framstår som en fast punkt som skapar trygghet som leder till ett upplevt inre lugn (jmf med personalens bild).

Det har ju hjälpt mig att ha en trygghet. Ett lugnt inre. Förut var jag mer stressig, hispig, hela tiden. Nu är jag mycket lugnare. [...] För att jag har det tryggt hemma. Jag har mina grejer hemma. Jag behöver inte känna att jag måste runt överallt för att leta efter grejer. Allting är helt annorlunda.

Flera återkommer till att deras självkänsla har påverkas av att få en egen lägenhet. En beskriver fördelarna med att ha en egen lägenhet som att: ”Man blir accepterad i samhället, någorlunda, man ska helst ha körkort också”. De beskriver hur det kändes att se sitt eget namn på dörren, på porttelefonen eller på hyreskontraktet och hur det var att få en egen nyckel till lägenheten.

Jag fattade det inte det förrän jag fick nycklarna och då höll jag på att tappa bort dem på en gång nästan [skratt] och sen när jag såg [mitt namn] då började jag fatta att ”här ska jag” ...ja, det var jättekul.

En förklarar varför det har betytt så mycket att få en egen lägenhet:

Bara det här med att komma in. Att veta att det är ens egen. Att kunna låsa dörren och veta att här bor jag. Att man har någonstans att ta vägen och att jag kan ta hem, [barn], att de kan komma som de vill, att veta att mamma har ett hem. Och [barnet] sa att ”vad gott mamma, att se en lägenhet där ditt namn står på dörren” [...] Just det bara att se sitt namn på porttelefon, bara den grejen att det finns en porttelefon. Så att ingen kommer in om inte jag vill.

I citatet framträder uppskattningen av lägenhetens fysiska domän (att kunna komma in och att ha någonstans att ta vägen), legala domän (att det är ens egen, att här bor jag, det står mitt namn, det är ”mammans”) och sociala domän (att barn kan komma när de vill och att ingen kommer om inte hen vill eftersom det finns en porttelefon). Att den egna lägenheten ger möjlighet till privatliv, kontroll och självbestämmande återkommer.

När jag har [...] min familj och allt sådant och min egen integritet så måste jag ha min egen lägenhet. Det är klart. Det är ju mitt liv och det har ingen annan med att göra. Ingen kommer ju in till mig om jag inte vill släppa in dem.

Att kunna välja att vara ensam hemma utan att någon stör tas upp som det bästa med att ha en egen lägenhet.

SU: Kommer du ihåg hur det kändes när du fick flytta in?

Klient: Ja, det var det bästa jag varit med om. Jag var ensam där. Jag ville inte prata med någon [...] Men jag mådde ju görbra där. I en hel vecka var jag alldeles själv. Jag bara gick och pyntade och hade mig [...] Efter att ha fått mina barn är det bästa. En enorm lycka är det faktiskt. Jag börjar nästan lipa när jag tänker på det.

Flera kvinnor tar upp att den egna lägenheten ger dem möjlighet att bestämma när en eventuell pojkvän ska vara i lägenheten och när de vill åka hem från pojkvänner (se även Padgett 2007: 1931). Den egna bostaden har gjort att de har kunnat frigöra sig och blir mer ”principfasta”:

Jag står inte och krusar för honom [partnern] längre. [...] Skulle han höja rösten mot mig, säger jag ”Ut, stick ut, här är det jag som bor, här bestämmer jag”. [...] Det tycker jag är skönt att man kan göra. Så åker jag hem, om han bara blir lite besvärlig. Eller så får han åka hem. [...] Så man är starkare på det sättet. Innan så var jag tvungen att stanna kvar för man hade ingenstans att ta vägen.

En viktig dimension av att få en lägenhet handlar om att bevisa för sina barn att de kan få en egen lägenhet men också att kunna träffa, bjuda hem eller ha barn boende hos sig. För flera av de intervjuade beskrivs relationen till egna barn som det allra viktigaste. En kände sig lite tvivlande till egen lägenhet men bestämde sig på grund av barnen: ”För att jag ville ha kontakt med mina barn. Jag kunde ta hit mina barn och visa att det här är jag och visa att jag kunde få en lägenhet”. I brukarenkäten uppger majoriteten av de svarande att personalen tar hänsyn till att de har barn. Svaren tyder också på att klienter tenderar att uppleva att deras föräldraförmåga över tid har stärks genom deltagandet i Bostad först.⁶⁵ En klient säger att hon har ”bättre relation till dem i telefon i och med att jag är lugn och de får tag på mig” och att hon har kunnat bjuda hem sina barn för första gången på mycket länge: ”Det är ju första gången de har varit hemma hos mig sen 2000”.

Flera tar upp att den egna lägenheten bidrar till en känsla av att vara säkrare i bemärkelsen att inte vara lika utsatt för våld och hot som utomhus eller på ett akutboende. Stämningen på akutboendena beskrivs som stökig och en man säger att ”man måste vara tuff”. En annan, som har bott ute under många år, säger att egna lägenheten har medfört en minskad utsatthet:

Det är klart att det var väldigt stora risker och jag har rört mig så mycket på olika ställen så jag har både vänner och fiender och så ligger jag där, kanske utslagen av trötthet eller full eller så, det är klart att det var riskfullt. Det är det ju inte alls på samma sätt nu.

Livet i den egna lägenheten kontrasteras mot hur det var att bo på något av stadens akutboenden. En beskriver känslor av lättnad och tacksamhet över att komma ifrån tidigare akutboenden och implicit den tidigare livsstilen: ”det är katastrof. För när man kommer ur cirkeln och tittar in i den misären som är där egentligen, det var så skönt”. En aspekt av ontologisk trygghet, som Padgett (2007: 1931) har uppmärksammat i före detta hemlösa berättelser, är möjligheten till privatliv och frihet från övervakning, till exempel i form av

⁶⁵ En fråga i brukarenkäten handlar om hur nöjda eller missnöjda de är med hur teamet har tagit hänsyn till att de har barn. Där uppger majoriteten av de som har gett betyg – borttagna är de som svarat ”ej barn under 18 år” – att de är mycket nöjda, nöjda eller tillfredsställda. Samtliga som svarade att de var *missnöjda* respektive *mycket missnöjda* uppgav att de hade haft en stöd tid på tre månader. I brukarenkäten har 18 svarat att *deras föräldraförmåga* har förbättrats något, tydligt eller stort till följd av insatsen. En del har uppgett att deras föräldraförmåga inte har förbättrats (sju svar) eller till och med försämrats (tre svar). De tre som har svarat att deras föräldraförmåga har försämrats uppger att de har haft en stöd tid på tre månader.

krav på drogfrihet, obligatoriska urinprov eller tider då de ska vara inne på kvällen eller ute på morgonen. I de intervjuades berättelser beskrivs dessa krav som förknippade med stress, och jämförs med situationen i Bostad först där de ”får komma tillbaka i den takt som man själv vill”.

Grundidén bakom Bostad först är att en trygg bostad är en grundförutsättning för att påbörja ett arbete med att ta hand om de komplexa behov som målgruppen har i form av missbruk och/eller psykisk ohälsa. Om den fysiska domänen inte är tillgodosedd – om man inte vet var man ska sova den kommande natten – får andra aspekter vänta. I intervjuerna framstår det som att bostaden skapar en känsla av trygghet och mening som gör att de kan påbörja en återhämtningsprocess som innebär förändringar av deras livssituation, något som inte var möjligt när de var akut hemlösa: ”alla bostadslösa ska få en chans. Jag tror att alla vill ju nog lägga av och känna att de har något. För det är väldigt svårt att göra det därute”. En viktig del i citatet är innebörden av att ”känna att de har något”, som kan tolkas som något som ger mening och som blir ett värde att värna. En berättar att den egna lägenheten gjorde att det ”fanns en anledning” att ”sköta sig”:

Jag tycker grejen är jättebra [...] För ingen trodde väl att jag skulle klara, inte de på Bostad Först heller, men alltså jag klarade det på en gång, jag började ju sköta mig på en gång, jag blev ju helt annorlunda. Det fanns anledning att städa, tyckte jag på något vis, det fanns det inte riktigt förut.

En annan aspekt som de intervjuade lyfter fram som annorlunda med att ha en egen lägenhet är att de kan bestämma vad de vill äta: ”Jag kan ju göra min egen mat, vad jag vill äta. Jag storhandlar ju alltid varje månad så jag vet att jag har mat”. Möjligheten att skapa egna vardagsrutiner är en aspekt av ontologisk trygghet (Padgett 2007: 1931). Uppskatningen av det som kan tyckas vara vardagliga aspekter kan ses mot bakgrund av de intervjuades erfarenheter av hur det föga självständiga och hårt kontrollerade livet på ett akutboende kan te sig. Matlagningen blir en del av att skapa en självständig vardag med återkommande rutiner:

SU: Vad är det som är bra med att ha en egen lägenhet?

Klient: Man kan laga sin egen mat, jag gillade inte maten på [akutboendet]. [...] Jag är duktig på att laga mat. [...] Det är jätteskönt när man kommer från jobb [...] man är trött, man öppnar dörren, tar av sig skorna, snabbduschar, ‘vad finns att äta’, sen läser man tidningen och sen är man trött.

Här framträder bilden av den egna lägenheten som en fristad. Att kunna laga mat och sova ordentligt på nätterna påverkar klienternas psykiska och fysiska hälsa. Enligt brukarenkäten anser majoriteten att deras psykiska hälsa har förbättrats till följd av insatsen Bostad först.⁶⁶ Det tas också upp i intervjuerna. Undantaget en av de intervjuade, som valde att flytta ut ur sin lägenhet på grund av psykisk ohälsa, uppger samtliga att de mår psykiskt bättre av att ha ett tryggt boende, att de är gladare och lugnare. En berättar att återkommande

⁶⁶ Enligt svaren på brukarenkäten (UIV) uppger 36 av 55 svarande att deras psykiska hälsa har förbättrats (*stor förbättring, tydlig förbättring eller förbättrats något*) till följd av insatsen Bostad först. Utöver det uppger 13 att de inte vet alternativt saknar förbättringsbehov vad gäller psykisk hälsa. Endast en svarande uppger att den psykiska hälsan har *försämrats* (stödtid 18 månader).

panikångestattacker har avtagit: ”Jag hade ju sådan panikångest förr men det har jag inte haft, peppar peppar, på de här åren”. En annan berättar att hen förut hade svårt att vara i offentliga rum på grund av en psykisk problematik, men att hen numera klarar av att gå ut själv och handla mat.

Enligt svaren på brukarenkäten anser många av klienterna inte bara att deras psykiska utan även deras fysiska hälsa har förbättrats.⁶⁷ Hemlöshet ökar riskerna för fysisk ohälsa och olika typer av sjukdomar (Beijer 2009). De intervjuade berättar om en sviktande fysisk hälsa, exempelvis om värk i kroppen, ryggproblem och bristande tandhälsa. Det senare framställs som mycket stigmatiserande: ”nu har ju tänderna rasat. Jag kan ju inte skratta, ingenting. [...] Jag skäms väl också, när jag ska gå till tandläkaren”. En har tack vare teamens stöd utmanat sina rädslor, till exempel kopplat till besök hos tandläkare: ”jag ger inte upp, jag går vidare och söker all hjälp jag kan få för att jag vill klara av det”. En annan, som inte har varit var hos tandläkaren på många år på grund av ”tandläkarskräck”, ska nu få hjälp av personalen: ”Skulle jag tappa tänderna, som man har sett att missbrukare gör, som är helt utan tänder. Jag skulle inte gått ut”.

Relaterat till både psykisk och fysisk hälsa är missbruk. Flera berättar att deras missbruk har minskat sedan de fick lägenhet: ”Jag har nästan varit drogfri i [över ett år], annars har det varit år som man har gått på droger”. Personen berättar hur vetskapen om en egen bostad fick hen att fatta beslutet att sluta med droger: ”Två veckor innan så tänkte jag att 'nej, nu lägger jag av’”. Andra beskriver missbruket som en form av ”självmedicinering” och säger följande om hur en egen lägenhet har påverkat deras hälsa:

Jag knarkar ju inte lika mycket. [...] Om jag ska tillbaks igen så kan jag inte springa påtänd på jobbet. [...] Så det är väl det jag försöker med den här remissen så att jag kan få eventuellt något lagligt.

Jag tar inga droger nästan alls [...] jag vill inte ha skiten heller egentligen. Det är ju olagligt för det första och så blir man stressad av det. Men jag [...] väntar ju på sådana extra amfetamintabletter.

Stödet ska ges utifrån ett skadereducerande perspektiv och flera av de intervjuade berättar att de vill, ska eller redan har fått hjälp med att hantera sitt missbruk. En berättar att hen inte vill sluta med sitt missbruk, ”jag kan inte leva annars” men säger att ”kan jag få medicin så tar jag det gärna”. Den fråga i brukarenkäten som handlar om missbruk utgår från ett skadereducerande perspektiv genom att klienterna tillfrågas om huruvida förutsättningarna för dem att hantera ett eventuellt missbruk eller beroende har förändrats till följd av insatsen. De flesta svarar positivt på frågan. Samtliga som har uppgett att de har bott nio månader eller

⁶⁷ Av 56 svar har 32 uppgett att deras fysiska hälsa har förbättrats till följd av insatsen enligt följande fördelning: *förbättrats något* (16 svar), *tydlig förbättring* (16 svar) *stor förbättring* (sex svar). Av de som har fyllt i *försämrats* eller *ingen förbättring* (totalt nio svar) har sex uppgett att de har haft stöd i tre månader.

längre (exklusive de som svarar vet ej/inget förändringsbehov) uppger att deras förhållanden inom detta livsområde har förbättrats.⁶⁸

När de tillfrågas om varför det har varit möjligt för dem att minska sitt missbruk svarar de att det handlar om att lämna en destruktiv härbärgeskultur med mycket droger. Som svar på varför hen ville ha en egen lägenhet svarar en:

Jag var trött på det också och ville visa för mig själv att jag kunde lägga av om jag fick en bostad, så mycket var väl det. Att jag fick en egen bostad, att jag kunde stänga min dörr utan att någon knackar på dörren. För det är ju lite svårt att lägga av när man bor på ett sådant boende. Faktiskt, det kan jag inte säga annat än att det är. Alla är vi ju ett, det finns ju alltid droger, om man säger så, runt omkring en. Så man lever ju ett annat liv.

Flera uppger att det är nödvändigt att använda droger på akutboendena för att ”fly verkligheten”, för att kunna sova och inte ”tänka på omgivningen”:

När man bor där går det inte annat än att droga. Det lovar jag dig. [...] För det är bara massa människor runt om kring dig [...] som håller på. [...] Jag måste stänga av helt enkelt. Och då tar man amfetamin, för då tänker jag inte så mycket på omgivningen. Då sköter jag mig själv.

En menar att en egen lägenhet kan bryta en ”ond spiral” av drogmissbruk och kriminalitet:

När du är bostadslös, när du bor i bil eller på något boende, det är ju ett sätt att fly. För att stänga av, eller hur ska man säga, och så blir det en ond cirkel, alltså en spiral, med droger, kriminalitet. Så du är där och snurrar bara.

Även andra gör liknande kopplingar och menar att om drogmissbruket minskar, så minskar även kriminaliteten: ”När man drogare så gör man ju kriminella grejer och jag behöver inte det nu.” En annan berättar att hen har slutat med kriminella aktiviteter sedan hen fick egen lägenhet: ”Jag bara släppte det, jag får klara mig utan de här pengarna. [...] för jag vill inte riskera den här lägenheten”. I brukarenkäten finns en fråga om insatsens påverkan på klientens rättsliga förhållanden och kriminalitet. Det är ovanligt många som anger att de *inte* upplever sig ha något förändringsbehov inom området (15 svar) och av de resterande uppger majoriteten (31 av 41 svarande) att det har skett en positiv förändring.⁶⁹

En annan fråga som behandlas i intervjuerna och i brukarenkäten är hur deras ekonomi har påverkats av insatsen Bostad först. Klientgruppen har i huvudsak försörjningsstöd eller pension och flera genomgår skuldsanering. De intervjuade berättar att de har mycket knappa resurser att leva på: ”Jag har aldrig vart nöjd med min ekonomi, för jag har alltid vart fattig.”. En menar att det enda som har blivit sämre sedan hon flyttade till egen lägenhet är ekonomin:

⁶⁸ Stor förbättring (13 svar), tydlig förbättring (tio svar) och förbättrats något (18 svar). De fyra som har angett att deras förutsättningar för att hantera ett eventuellt missbruk eller beroende har *försämrats* eller *inte har påverkats* anger en stötid på tre månader (tre svar) respektive sex månader (ett svar).

⁶⁹ Frågan är i hög grad öppen för tolkning. I och med att aspekten ”rättsliga förhållanden” även är inkluderad kan det medföra att klienterna har haft annat än egen kriminalitet i åtanke när de besvarade frågan.

”för man är ju van att äta gratis”. När det gäller hur insatsen Bostad först har påverkat deras ekonomiska förutsättningar är det en hög andel svarar i brukarenkäten anger *ingen förbättring* (15 svar). Några få uppger att deras ekonomi har *försämrats* (5 svar). Ett liknande mönster gäller för frågan om arbete eller *sysselsättning*, där det också är en relativt hög andel som svarar att de inte upplever någon förbättring (15 svar) eller en försämring (6 svar). En relativt hög andel anger dock att en förbättring har skett (29 svar).

I intervjuerna säger många att deras långsiktiga målsättning är att få ett arbete (”inom ett halvår så tänker jag ju vara i arbete”) och återkommer till att de tidigare har arbetat:

Jag ska ju ta körkort tillbaka, som jag blev av med en gång, för länge sen. [...] Så är det jobb. Att jag vill jobba, för jag tycker om att komma ut och träffa folk och jag har ju jobbat många år.

Arbetet ger möjlighet till social gemenskap och en känsla av att bidra till samhället. Flera lyfter fram att de vill arbeta för att inte vara beroende av försörjningsstöd:

Jag skulle ju gärna gå ut och jobba. Göra en social insats, över huvud taget, men det funkar inte just nu. [...] Jag vill inte bara roffa åt mig, jag vill gärna göra rätt för mig också. Så är det ju för att man ska kunna känna sig hel.

Det handlar om att bli eller känna sig ”hel” och att bevisa för sig själv och andra att de klarar av att ha ett arbete. En menar att det handlar om att bygga ett framtida liv:

Jag skulle nog kunna tänka mig att arbetsträna, att vara volontär och hjälpa till, bara för att ha någonting att göra och visa att jag klarar av det. För det kan ju leda mig någonstans. [...] Jag känner att jag behöver komma ut i arbetslivet. [...] För att slippa ha socialbidrag och känna att man börjar bli hel, om man ska säga så. Och tjäna lite mer pengar.

Flera har deltagit i verksamheter på aktivitetshus, vissa har trivts bra med det, andra har svårt att passa tiderna: ”det beror lite på hur jag mår”. En har beslutat sig för att sluta eftersom hen har fått värk i kroppen och känner sig för trött. Att ge klienterna stöttning i att hitta meningsfulla aktiviteter är utmanande för personalen: ”Det finns inte jättemånga olika aktivitetshus i staden som tar emot människor som är påverkade”. Personalen samarbetar med ett IPS-team på ett av stadens fem aktivitetshus, Sekelhuset, dit klienter med ett pågående missbruk är välkomna. Klienter kan få komma på en intervju där IPS-teamet undersöker vilken typ av aktivitet, sysselsättning eller arbete som klienten är intresserad av och ger stöttning i att komma igång. Bostad först har numera en ”sysselsättningsansvarig” i varje team som ska fungera som en länk mellan IPS-teamet och Bostad först-verksamheten.

En anledning till att arbeta, som tas upp i intervjuerna, är att det kan de dem något meningsfullt att göra, men också sällskap: ”Det har blivit lite tråkigt nu mitt liv. Jag sitter hemma, nästan alltid. Nu börjar jag känna att jag måste gå ut lite och umgås lite”. Ensamhet och social isolering är ett pris som många av dem som flyttar in i fristående lägenheter får betala, särskilt om de bryter kontakten med tidigare sociala nätverk (Busch-Geertsema 2014). Personalen menar att det är en av de största utmaningarna: ”Vi är ju sociala varelser och [...] de har kanske bott på institutioner och akutboenden, där det alltid har varit andra klienter

och personal och helt plötsligt är man ensam”. Flera av de intervjuade klienterna berättar att de har tagit avstånd från tidigare sociala kontakter förknippade med missbruk och en beskriver flytten till egen lägenhet som en omställning som hade varit svår att klara av utan husdjursällskap: ”Hade jag inte haft [hunden] hade det varit väldigt tyst. För jag har klippt av banden med allt [...] telefonen var tyst”.

Förutom sällskap i form av husdjur⁷⁰ hanteras ensamheten genom att försöka utveckla och vårda relationer till familj, inklusive egna barn, eller relationer till vänner utanför missbrukskretsar. Ett annat sätt att hantera ensamhet är att ha en partner:

Mitt hem är min borg, där kan jag ha mitt lugna och vara, och känna att det här är mitt. Vill jag träffa mina kompisar så kan jag ju göra det ute. [...] Men jag har ju [sambon] och jag har ju faktiskt fått min familj tillbaka.

Det är tillåtet att ha sin partner boende i lägenheten⁷¹, vilket uppskattas av klienterna som är vana vid att det inte är tillåtet på akutboenden: ”Det är också väldigt unikt jämfört med de andra ställena, man får ha sin tjej boende hos sig”. Om det finns en partner försöker Bostad först-personalen, i enlighet med PHF-modellen, arbeta även med partnern, oavsett om denne formellt är klient: ”om vi utesluter den personen kommer vi inte att kunna jobba med klienten”. En av klienterna beskriver hur viktigt det har varit:

För vi ska ju bygga ett liv tillsammans. [...] Han har åkt med på ett bananskal hela tiden [skratt], om man kan säga så. Han har faktiskt fått [stöd] även om han inte har varit med i Bostad först och det tycker jag är jättebra. För vi har ju stöttat varandra hela tiden.

Personalen försöker förbereda klienterna på att de kan komma att känna sig ensamma:

För många tänker att ”åh bara jag får en lägenhet så kommer allting att lösa sig”, men de har ju ofta bott i kollektiva boendeformer i väldigt många år och man pratar om utanförskap och hit och dit men de får ju en egen slags gemenskap ofta, där de både hjälper och stjälpas varandra. Men de har i alla fall varandra, de är i alla fall inte ensamma. Och då får man en lägenhet och det är väldigt många som säger att det blir väldigt ensamt och väldigt tufft att hantera.

Att hitta strategier för att hjälpa klienterna att hantera social isolering är en av de stora utmaningarna för verksamheten Bostad först. Öppet hus tillkom som ett sätt för personalen att hjälpa klienterna att bryta social isolering. Det bestod i att verksamhetens kontor på Kronhusgatan hölls öppet varje torsdag kl. 14-16 för att klienterna skulle kunna ”komma och fika, låna en dator och prata en stund” (2014-03-10, rapport ATC-teamet). Ett syfte med

⁷⁰ Även andra tar upp anskaffande av husdjur som ett sätt att hantera ensamhet och skapa mening i det nya livet: ”Det betyder mycket. [...] Nu har jag ju ett ansvar över henne med, så man kan inte göra vad man vill heller”. En annan berättar: ”Jag har inte så mycket sociala kontakter eftersom jag tar mig inte ut [...] men nu ska jag skaffa [husdjur]”. Se även Tsemberis (2010: 60).

⁷¹ Det går dock endast att ha en person skriven på andrahandskontraktet. Personalen berättar att det kan vara ett hinder i samverkan med socialtjänsten eftersom de ogärna betalar omvårdnadsstöd för en klient som inte står på hyreskontraktet.

Öppet hus har varit att uppmuntra till socialt umgänge mellan de boende. Det har dock inte varit särskilt välbesökt av klienterna och ungefär samma personer har återkommit. De intervjuade klienterna tillfrågas om Öppet hus och en säger:

Jag känner ju de flesta av de som har fått lägenheter. Göteborg är ju inte stort. [...]. Vi träffas ibland på Öppet hus. Vi träffas endast när det är någonting där nere. Annars gör vi inte det.

En annan berättar att hon har varit på Öppet hus några gånger men svarar på följande sätt när hon tillfrågas om vad hon tycker om det:

Jag vet inte, [en annan boende] är ju min kompis, henne är det ju alltid skoj att träffa [...] Men något annat är jag inte intresserad av. Jag skiter i dem som bor runt omkring i Bostad först. För det är ju oftast det som Öppet hus är till för. Lära känna de andra.

Personalen har tänkt och planerat för hur brukarna skulle kunna involveras i att hitta former för att bryta social isolering och för att stötta varandra, ”eftersom de är experter” och oftast känner till varandra. Att öka brukarinflytandet i verksamheten är ett område som personalen avser att arbeta vidare med.

En del av Bostad först- modellen handlar om att bidra till återhämtning genom samhällsintegration (*community integration*). De beskrivs som att ”hjälpa klienterna att utveckla ’naturligt’ stöd i närsamhället” (Tsemberis 2010: 166), till exempel genom kontakter med familj, vänner, grannar, andra i samma livssituation eller arbetskamrater eller genom att delta i olika meningsfulla aktiviteter, det kan vara arbete, men även att besök på caféer, museum, simhallen eller mataffären. Avsikten är att möjliggöra för klienterna i mån av ork och vilja i högre utsträckning delta i det omgivande samhället. Utvärderingar av andra europeiska Bostad först-verksamheter tyder på stödet som klienterna efterfrågar förändras över tid; från att inledningsvis handla om att få ordning i lägenheten och få hjälp med administrativa frågor som till exempel skuldsanering, till att handla mer om att minska de skadliga effekterna av missbruk och arbeta för förbättrad fysisk hälsa, och slutligen övergå till att handla om att komma tillrätta med social isolering och få stöd i att finna en meningsfull sysselsättning (Busch-Geertsema 2014: 18). Om utvecklingen för Bostad först Göteborg följer detta mönster kommer det framöver bli än viktigare för personalen utveckla strategier och bygga kontaktnät i Göteborgs stad för att kunna stötta klienterna i att finna meningsfulla och fungerande aktiviteter, sysselsättningar eller intressen.

V. Konkluderande diskussion

I detta femte och avslutande kapitel sammanfattas de tre perspektiven (metodtrogenhet, kostnadseffektivitet och brukarperspektiv). Jag avslutar rapporten med att beröra framtiden för Bostad först i Göteborgs stad.

Metodtrogenhet: överlag metodtrogen men utmaningar finns

Det finns gott om forskning som indikerar att en metodriktig implementering av PHF-modellen ger bättre utfall (se t.ex. Stefancic m.fl. 2013). Om Bostad först-verksamheten följer en vetenskapligt prövad och erkänt effektiv modell för att hantera akut hemlöshet ger det legitimitet åt verksamheten, trovärdigheten ökar och det är enklare att kommunicera grundidéerna bakom verksamheten.

Cheferna på Social resursförvaltning och Bostad först-personalen har eftersträvat metodtrogenhet redan från start. Metodkunskaperna är goda inom organisationen, hos metodutvecklaren, men också hos de närmsta cheferna på Social resursförvaltning. De har arbetat lösningsfokuserat vilket har varit nödvändigt för att få ett så pass annorlunda - i jämförelse med Göteborgs stads andra boendeverksamheter - och i hög grad samarbetskrävande arbetssätt att fungera. Organisatoriska och praktiska dilemman har ventilerats inom personalgruppen och med olika samarbetspartners. Manualer och riktlinjer har arbetats fram. All personal har genomgått utbildningar och metodmöten hålls numera varje vecka.

Följande utvärdering visar att ambitionerna och metodutvecklingsarbetet har varit framgångsrikt. Organisationen och tillhandahållandet av boende och stöd uppvisar en hög metodtrogenhet i förhållande till Pathways to Housing First-modellen (Tsemberis 2010). Det finns dock fortfarande utrymme för metodförbättringar. Nedan går jag igenom slutsatserna avseende metodtrogenhet för varje del av verksamheten, lyfter fram utmaningar och ger rekommendationer.

Metodtrogenhet: målgrupp, rekrytering och klienter i realiteten

Analysen visar att målgruppsdefinitionen för verksamheten Bostad först Göteborg, som den uttrycks i uppdragsbeskrivningen och beskrivs i intervjuer, överensstämmer väl med PHF-modellens. De första 19 klienterna följer också målgruppskriterierna; med undantag från en person hade samtliga någon form av drog- eller alkoholmissbruk, flertalet en psykisk ohälsa liksom tidigare erfarenhet av långvarig akut hemlöshet. En stor andel kom direkt från något av stadens akutboenden.

Rekryteringsförfarandet har varit metodtroget så till vida att inga inledande krav har ställts på klienterna avseende kvalifikationer som bevisad "boendeförmåga" eller uppvisad alkohol- eller drogfrihet. De sökandes motivation har heller inte undersökts utan ett ifyllande av en intresseanmälan och ett jakande svar efter en informationsträff har betraktats som tillräckliga indikationer på att en person är motiverad till att vara en del av verksamheten. Bostad först-personalen gör inte något urval av klienter utifrån lämplighetskriterier utan principen är att "alla får prova". Även om det inte ställs några inledande krav på blivande hyresgäster för att

få bostad, medför de kommunala fastighetsbolagens uthyrningsregler att kontroll av tidigare hyresskulder görs, för att möjliggöra övertagande av förstahandskontrakt. En rekommendation avseende hyresöversyn är att i än högre utsträckning försäkra sig om att de lägenheter som visas för klienter verkligen är möjliga för dem att flytta in i.

Tabell 8: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende målgrupp och krav.

Kriterier PHF ⁷²	BFG
Målgrupp: akut hemlösa med missbruk och psykisk ohälsa	Ja
Inga krav på nykterhet (alkohol/droger)	Inga krav
Inga krav psykiatrisk vård	Inga krav
Inga krav missbruksvård	Inga krav

Det har funnits flera vägar in i Bostad först vilket har skapat en otydlighet vad gäller intresselistan, prioriteringar och målgrupp. En av otydligheterna är att det har funnits en intresselista parallellt med en princip om att akut behövande, de med störst behov, kan komma att prioriteras. Det senare innebär att PHF-principen om att den som först anmäler sitt intresse får stöd först inte följs. Å andra sidan uppfylls målsättningen, i de fall där personer i en akut situation ges bostad, om att omedelbart tillhandahålla en bostad till den tilltänkta målgruppen. Mot bakgrund av förändringarna över tid och att målgruppsdefinitionen är öppen för tolkning är det viktigt att synliggöra vilka av de tidigare vägarna in i Bostad först som fortfarande är aktuella. Uppskattad väntetid och förutsättningarna för prioriteringar av sökanden bör kommuniceras till socialsekreterare, akutboendepersonal och potentiella sökande.

Det har funnits ett flertal olika grindvakter som på olika sätt har haft inflytande över inträdet till verksamheten: Bostad först-personalen, socialsekreterare och de kommunala bostadsbolagen. Personalen har möjlighet att ge akut behövande förtur. Socialsekreterare tolkar målgruppsbeskrivningen och avgör utifrån det om de ska uppmuntra potentiella klienter att ansöka, om en person uppfyller kriterierna för målgruppen och om bistånd bör beviljas. De kommunala bostadsbolagen utgör grindvakter i och med att de bestämmer villkor för övertagande av förstahandskontrakt (t.ex. regeln om tidigare hyresskulder).

Intresseanmälningarna är tämligen väl fördelade mellan stadens tio stadsdelar och samtliga stadsdelar använder sig av insatsen, vissa dock i begränsad omfattning. Det tyder på att spridningen av information om insatsen och förankringen i stadens olika stadsdelar har fungerat relativt väl. Den långa intresselistan har varit problematisk, både vad gäller administration för personalen och när det gäller att följa PHF-modellens princip om att

⁷² Tolkade av Kristiansen 2013 med utgångspunkt i Tsemberis (2010) och Pleace (2012).

tillhandahålla en bostad snabbt. Beslut har fattats om att intresseanmälningar inte länge tas emot och det är viktigt att fundera på eventuella negativa konsekvenser av detta. Om möjligheten att skicka in egenremisser har tagits bort har också intresserade personer, som har blivit nekade Bostad först av sina socialsekreterare, frångått möjligheten att oberoende av socialtjänsten skicka in en intresseanmälan.

Metodtrogenhet: boendet

Även tillhandahållandet av bostad inom Bostad först Göteborg uppvisar en hög grad av metodtrogenhet:

Tabell 9: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende utformning av boende.

Kriterier PHF ⁷³	BFG
Rätt till bostad utan särskilda krav	Ja
Besittningsrätt utan provotid	Nej
Bostäder integrerade i vanliga bostadshus	Ja
Möjlighet att påverka val av bostad	Ja

Organiseringen av boendet i Bostad först Göteborg möjliggör i princip en separation av stöd och boende. Uppdelningen av ansvar i verksamheten innebär att Social resursförvaltning står för stödet, som finansieras av stadsdelarna, de kommunala fastighetsägarna tillhandahåller lägenheter och fastighetskontoret sköter lägenhetstillströmning och hantering av avtal och lägenheter i egenskap av mellanhyresvärd. Separationen mellan boende och stöd hade varit än tydligare om förstahandskontrakt hade använts. Det är påtagligt att det råder en ojämlig maktbalans mellan Social resursförvaltning och de allmännyttiga fastighetsbolagen. Social resursförvaltning hade som utgångspunkt att förstahandskontrakt skulle användas, men det var ett villkor som fastighetsägarna inte accepterade. Eftersom förstahandskontrakt inte har används lever verksamheten inte upp till Lundamodellens krav, däremot, menar jag, till PHF-modellens krav.

Kontraktsformen har betydelse för hyresgästens rättigheter. Ett andrahandskontrakt ger inte besittningsrätt, under de första 24 månaderna, vilket gör att klienterna i Bostad först Göteborg kan sägas upp med kort varsel (två veckor), de kan heller inte byta sin lägenhet och deras eventuella partner kan inte stå på kontraktet. Förutom påtagliga juridiska konsekvenser har det också en symbolisk betydelse i och med att det signalerar låga förväntningar – eller viss tveksamhet – vad gäller klienternas kapacitet att följa hyreslagen. De kommunala fastighetsbolagen föredrar andrahandskontrakt för att fastighetskontoret övertar ansvaret för

⁷³ Tolkade av Kristiansen 2013 med utgångspunkt i Tsemberis (2010) och Pleace (2012). Möjlighet att påverka val av lägenhet är ett kriterium som är tillagt av mig.

att hyreslagen följs, exempelvis att hyran betalas in och att hyresgäster som stör grannar sägs upp och flyttar ut relativt omgående.

Vissa klienter kan föredra att behålla ett andrahandskontrakt, istället för att ta över förstahandskontrakt, utifrån att de känner sig säkrare på att de får ha kvar stödet från Bostad först-personalen eller för att de upplever att de inte på samma sätt lämnas ensamma med ansvaret för hyresinbetalningar. Andrahandskontrakt möjliggör en annan form av stöd från Bostad först-personalen vad gäller hyresinbetalningar, eftersom de kan gå in på Boendeportalen och se efter om andrahandshyresgästen har betalat sin hyra, och det kan också medföra en större förståelse från fastighetskontoret för sent inbetalade hyror, än vad allmännyttiga bostadsbolagen hade uppvisat. Det kan vara av yttersta vikt eftersom skötsel vad gäller hyresinbetalningar har stor betydelse för möjligheten att överta förstahandskontraktet. Sent inbetalda hyror riskerar i värsta fall att leda till uppsägning.

Målsättningen är att klienterna över tid ska få tillgång till ett permanent och självständigt boende med ett förstahandskontrakt. Metodtrogenheten tar sig uttryck i att de enda krav som ställs på klienterna, relaterade till boendet, är att följa hyreslagen. Att ta emot hembesök från personalen en gång i veckan är visserligen också ett krav, men klienterna kan inte sägas upp från sina lägenheter för att de bryter mot detta. Därför anser jag inte, till skillnad från Kristiansen (2013:13), att hembesökskravet innebär ett särskilt krav som villkorar bostaden.

En del av metodtrogenheten i tillhandahållandet av boende handlar om att valet mellan två lägenheter tillgodoses. Även om det kan medföra vissa tomgångskostnader, är det viktigt att även framöver värna principen om att välja lägenhet. Det har en symbolisk innebörd, att personer som inte har haft möjlighet att välja får den möjligheten, men även en högst praktiskt betydelse. De väljer sitt framtida boende utifrån lägenhetens skick, storlek och våningsplan och inte minst utifrån områdesplacering. Val av område kan handla om att distansera sig från sitt förflutna, om att ändra livsstil och ta avstånd från tidigare destruktiva sociala nätverk förknippade med eget missbruk eller våldserfarenheter. Det kan också handla om att bygga en ny identitet och en framtid (Padgett 2007), om att välja sitt kommande sociala liv genom att försöka få en bostad med närhet till och utrymme för en blivande partner, släktingar, barn eller barnbarn.

Det finns exempel på aspekter av organiseringen av boendet där Bostad först-verksamheten har valt att frånga PHF-modellen, i syfte att i högre utsträckning leva upp till ambitionen om självbestämmande och normalisering av boendet. Det handlar om rutiner för hyresinbetalningar, nyckelpolicy och möblering av lägenheter (se tabell 3). Klienternas ges från första början ansvaret för hyresinbetalningar och möblering av lägenheten och till skillnad från i PHF-programmet är det frivilligt för klienterna i Bostad först Göteborg att lämna en nyckel till teampersonalen. Nyckelfrågan är viktig eftersom det handlar om i vilken mån klienten ska kunna styra över personalens tillträde till lägenheten.

I verksamhetens arbetssätt och organisering av boende eftersträvas ett normaliserat boende för klienterna, vilket betyder att de ska ges samma rättigheter och skyldigheter, och bli bemötta och behandlade, på samma sätt som ”vanliga” hyresgäster. Normaliseringen av boendet är symbolisk, det signalerar höga förväntningar och förtroende för klienterna, att inga särskilda krav behöver ställas på dem och att de förmodas kunna ta ansvar för sitt boende. I Bostad först Göteborg tillämpas också specialanpassningar som innebär avsteg från normaliseringsprincipen. Specialanpassningarna av Bostad först-klienterna medför både en negativ särbehandling (de har inte förstahandskontrakt) och en positiv särbehandling (att inga

kvalifikationer krävs för att få en lägenhet och att de får välja lägenhet). Särbehandlingen handlar om att de behandlas annorlunda än ”vanliga” hyresgäster ute på den reguljära bostadsmarknaden eller annorlunda än andra bostadslösa som måste anpassa sig till boendetrappans krav om de inte vill fortsätta leva i akut hemlöshet. Båda typerna av särbehandling – både den negativa och den positiva – kan leda till kritik utifrån ett rättviseperspektiv: varför får klienterna inte besittningsrätt från start och varför ska de vara enklare att säga upp än andra hyresgäster? Varför behöver de inte kvalificera sig för att få en lägenhet som vissa andra bostadslösa och varför får de välja mellan två lägenheter?

De utmaningar som har att göra med boendet som verksamheten har ställts inför är relaterade till inflyttningar, boendet i sig, utflyttningar eller omflyttningar. Under de två första åren var inflyttningstakten relativt låg. Den komplexa inflyttningsprocessen visade sig kräva hög grad av samverkan och väl inarbetade rutiner för att fungera smidigt. Förutom att det under perioder inte har levererats tillräckligt många lägenheter från de kommunala bostadsbolagen, vilket medförde ett svårplanerat klientarbete, har det i enstaka fall förekommit att lägenheter inte har varit i inflyttningsbart skick och att klienter har fått invänta renoveringar innan inflyttning. Rekommendationen är att fastighetskontoret i än högre utsträckning ser över lägenhetsstandard vid inhyrning av lägenheter. Det är viktigt att visa respekt för klienterna i egenskap av blivande hyresgäster genom att se till att lägenheterna har ett godtagbart skick vid visning. Vid behov av renoveringar av lägenheter som har hyrts in av fastighetskontoret framstår det som orimligt att Social resursförvaltning betalar tomgångshyrorna, det vill säga att de betalar för lägenheter som inte kan användas i verksamheten.

Att lägenheter står tomma är problematiskt ur flera perspektiv. Det är olyckligt att lägenheter står tomma samtidigt som hemlösheten är omfattande och akut hemlösa upptar dyra akutboendeplatser. Om en lägenhet står tom för länge riskerar den att också bli stämplad, vilket kan medföra att grannar på förhand har en negativ inställning till den kommande hyresgästen. Rekommendationen är att lämna tillbaka lägenheter till de kommunala bostadsbolagen som visar sig vara särskilt svåruthyrda. En bedömning behöver dock göras av hur länge en lägenhet ska stå tom innan den anses ha kostat för mycket pengar för Social resursförvaltning och innan den anses riskera att bli stämplad av grannar.

Även om inflyttningsprocessen görs smidigare genom att samverkansformer och rutiner tar form och olika aktörer ges praktiska eller organisatoriska förutsättningar för att kunna lösa sina respektive ansvarsuppgifter i rimlig tid, återstår utmaningar som har att göra med den specifika målgruppen. Målgruppens komplexa behov, ambivalens inför omställningen att flytta till ett eget boende och kaotiska livssituation gör att inflyttningsprocessen kan ta tid. Rekommendationen är att i den mån det är möjligt låta klienterna styra takten för att få lyckade inflyttningar och öka sannolikheten för kvarboende.

Andra utmaningar handlar om att hantera de problem som eventuellt uppstår i form av sena hyresinbetalningar eller störningar. Den vanligaste anledningen till att förstahandskontrakt inte har tagits över efter 18 månader är sent inkomna hyresinbetalningar. Rekommendationen är att ändra i uppdragsbeskrivningen för verksamheten så att målsättningen efter 3 år är ett övertagande av förstahandskontrakt och inte endast kvarboende. För att möjliggöra övertagande av förstahandskontraktet är det viktigt att få hyresinbetalningarna att fungera framöver, ett arbete som personalen har inlett genom att förändra boendeplanerna. Problemet med sent utskickade hyresavier från fastighetskontorets Intraservice behöver också åtgärdas

eftersom det leder till onödig tidspress för klienter, men också för ekonomihandläggarna ute i stadsdelarna.

Klienterna tar också upp utmaningar som har att göra med boendet. Det handlar om oro för att bli stigmatiserad, för att bli utsatt för skvaller, falska anklagelser eller klagomål från grannar. Oron handlar också om att personer ur deras gamla nätverk ska få reda på var de bor och förstöra för dem. De använder därför olika försiktighetsstrategier.

Det är viktigt att fastighetskontoret och personalen i Bostad först agerar på ett tydlig och konsekvent sätt vid eventuella problem i lägenheterna. Det är också viktigt att de kommunala bostadsbolagen får information om kontaktvägar och känner förtroende för att stödet finns tillgängligt och fungerar om problem uppkommer. Den stora skillnaden mellan hur det ser vid störningar i andra lägenheter och störningar i Bostad först-lägenheter är att det finns ett stöd som kan sättas in. När störningar väl har uppkommit tycks samarbetet mellan de iblandade, det vill säga fastighetsägare, störningsjouren, fastighetskontoret och Bostad först-personalen ha fungerat. Utmaningar vid utflyttningar av klienter som har blivit uppsagda har handlat om en otydlig ansvarsfördelning mellan fastighetskontoret och Bostad först-personalen. Det har numera utarbetats rutiner för att underlätta processen.

I december 2015 hade fyra personer blivit uppsagda från sina lägenheter och för att i framtiden förebygga uppsägningar och skapa bättre former för omhändertagande när problem med boendet uppstår, bör en sviktlägenhet tillhandahållas. En potentiell utmaning kan vara att få klienten att vilja använda sig av en sviktlägenhet eftersom allt stöd, enligt PHF-modellen, ska vara frivilligt för klienten.

En av de största utmaningarna med att implementera PHF-modellen i Sverige handlar om att tillgodose principen om att en person som blir uppsagd eller av andra skäl inte kan bo kvar i sin lägenhet ska erbjudas en ny bostad. Än är det inte möjligt att avgöra om omflyttningsrutinen fungerar eftersom den inte har prövats i någon större utsträckning (endast en klient hade i december 2015 flyttat in i en andra lägenhet). Över tid och i takt med att verksamheten får fler klienter kommer fler omflyttningar sannolikt aktualiseras. Det är svårare att tillgodose omflyttningsprincipen i Göteborg än i New York eftersom det finns ett begränsat antal kommunala hyresvärdar i Göteborg (fyra stycken). Frågan om hur omflyttningar ska kunna realiseras behöver diskuteras än mer i referensgruppen och med de kommunala bostadsbolagen: Vilka hinder finns det? Om klienter ”spärras” från ett fastighetsbolag på grund av tidigare uppsägningar – hur lång tid gäller det? Vilka gränser finns det för inkludering, vad händer till exempel om en person har flyttat ut från två olika fastighetsägare på grund av störningar och har tidigare hyresskulder hos de övriga?

Att det finns ett så pass begränsat antal allmännyttiga bostadsbolag i Göteborg är ett skäl att i framtiden verka för att involvera privata fastighetsägare i Bostad först-verksamheten. Det borde inte vara någon omöjlighet. Redan idag har privata fastighetsägare skrivit under samverkansavtalet. Privata fastighetsägare (STENA fastigheter) tillhandahåller lägenheter till en annan Bostad först-verksamhet i Göteborg (BODIL-projektet) och privata fastighetsägare är involverade i Helsingborgs Bostad först-verksamhet (Kristiansen 2013:20). I samband med detta bör det betonas att det till skillnad från i många andra fall finns ett intensivt stöd som kan sättas in för att stötta kvarboende hos hyresgästerna.

Metodtrogenhet: stödet

Det sätt som stödet är uppbyggt i Bostad först Göteborg uppvisar även det en hög grad av metodtrogenhet.

Tabell 10: Jämförelse PHF-kriterier och Bostad först Göteborg avseende utformning av stöd.

Kriterium PHF ⁷⁴	BFG
Skadereducering som utgångspunkt	Ja
Hembesök en gång i veckan	Uppnås inte
Inga krav på att boende använder psykiatrisk vård	Inga krav
Använder mobila team	Ja
Direkt tillgång till drog- och alkohol rehabilitering/stöd	Ja
Direkt tillgång till psykiatrisk och medicinsk vård	Begränsad, ej läkarresurs
Förmedling av olika tjänster till de boende (<i>service brokerage</i>)	Ja
Boendestöd/stöd för att åstadkomma boendestabilitet	Ja

Organiseringen av personalen i mobila team, den höga personaltätheten, att det finns en stor och överlag engagerad personalgrupp med en gedigen samlad erfarenhet av att arbeta med målgruppen, goda metodkunskaper och relativt hög tvärprofessionalitet, ger sammantaget goda förutsättningar för att ge ett individanpassat, flexibelt och klientstyrt stöd.

Arbetsverktygen i form av boendepplaner och hembesök framstår som väl valda utifrån modellens betoning på klientstyrning och lättillgängligt stöd i klienternas hemmiljö.

Klienterna är också mycket nöjda med hur personalen arbetar och bemöter dem och de skildrar personalen som en form av professionella vänner som det går att lita på, som ställer upp och finns tillgängliga när de behöver dem. När de intervjuerna tillfrågas om kritik mot verksamheten har de sällan något att säga: ”jag kan inte säga något negativt för det finns inget negativt i det här, det finns faktiskt inte det”.

Det finns dock förbättringsområden och utmaningar som verksamheten står inför.

Möjligheten att genom de tre teamen ge direkt medicinsk och psykiatrisk vård framstår idag som tämligen begränsad. Parallellt med normaliseringsambitionerna är rekommendationen ett utökat samarbete i med sjukvården i form av en läkarresurs närmare knuten till verksamheten, för att förbättra tillhandahållandet av direkt medicinsk och psykiatrisk vård till klienterna.

⁷⁴ Tolkade av Kristiansen 2013 med utgångspunkt i Tsemberis (2010) och Pleace (2012). Jag har dock lagt till ett hembesök per vecka som kriterium.

Ett annat förslag är att införa beredskapsjour under kvällar och helger för att möjliggöra förstärkt bemanning under dagtid på vardagar. Personalgruppen bör tydliggöra och förfina användningen av peer specialist och utforma en tydligare strategi för hur personalens personliga erfarenheter kan användas på ett optimalt sätt i verksamheten. För att än mer öka tvärprofessionaliteten i personalgruppen bör rekryteringen av medarbetare i högre grad involvera personalen. Det är inte en krävande målgrupp att arbeta med och kräver engagemang, erfarenhet, rutin och kliniska färdigheter. De behöver vara skickliga i att skapa tillitsfulla relationer till klienterna och bygga upp en arbetsallians. Eftersom personalens kliniska skicklighet och personliga engagemang är grundläggande för om modellen fungerar bör verksamheten prioritera rekrytering av medarbetare som har engagemang för målgruppen och som känner sig motiverade att arbeta enligt Bostad först-modellen.

Implementeringen försvåras av att det skiljer sig radikalt från tidigare arbetssätt. Det krävs en insocialisering och en tilltro till att modellen fungerar både hos socialsekreterare och hos Bostad först-personal. Personalgruppen har brottats med tolkningstvister i förhållande till PHF-modellen. En del är sedan många år vana vid att det ställs krav på klienterna avseende missbruk, att det är de professionella och inte klienterna som styr och bestämmer ramarna för stödet, att stödet är villkorat boendet och att personalen i större utsträckning har inflytande över hur klienterna ska leva sina liv. Rekommendationen är att fortsätta med regelbundna metodmöten och diskussioner om hur arbetssättet kan ta sig uttryck i mötet med klienterna. Det finns en gedigen metodkunskap i organisationen och många engagerade medarbetare som tror på arbetssättet. Flexibiliteten och individanpassningen i klientarbetet är nödvändig, både när det gäller boendeplaner och hembesök, men det skapar samtidigt ett handlingsutrymme och möjliggör en nedprioritering av dessa grundkomponenter i klientarbetet vilket kan användas av de mindre motiverade eller övertygade medarbetarna. Det här är ett dilemma vad gäller styrning av personalens klientarbete.

En annan utmaning är att få brukarna insocialiserade i arbetssättet, att få dem att lita på att de inte längre är del av boendetrappan och att arbetssättet i Bostad först skiljer sig från hur personal inom boendeverksamheten i stort har arbetat. De regelbundna hembesöken i klienternas lägenhet är en viktig byggsten i PHF-modellen eftersom det effektivaste förändringsarbetet förmodas ske i bostaden (Tsemberis 2010). Dubbelheten i syftet med hembesöken, att de syftar till att följa upp klientens mående och ge stöd men också att undersöka lägenhetens skick, gör att personalen i Bostad först balanserar mellan att vara stödgivare och kontrollanter. Det kan skapa en misstanke hos klienterna om att hembesöken handlar om att inspektera deras bostäder vilket kan göra dem negativt inställda till personalen och försämra möjligheterna för personalen att ge stöd. Mot bakgrund av svårigheterna med att leva upp till grundregeln om ett hembesök i veckan behöver personalen arbeta än mer med att motivera klienterna till att förstå varför de ska ta emot hembesök. Hur kan de agera så att klienterna förstår varför hembesök i deras lägenheter är nödvändigt utan att klienterna associerar det till kontroll kopplat till trappstegsmodellens sanktionssystem? Kan en uppdelning inom teamen göras där undersökningar av bostaden och praktiska frågor relaterade till boendet hanteras av en *housing specialist*? Kan stödet som erbjuds klienterna vid hembesöken göras än mer inbjudande och anpassat efter deras individuella behov, önskemål och livsmål? I en sammanfattning av lärdomar från fem europeiska Bostad först-verksamheter framhålls just vikten av att stödet upplevs som attraktivt:

För att förebygga ett avtagande engagemang hos programdeltagarna när de väl har fått tillgång till en permanent bostad, måste stödpersonalen se till att erbjuda ett stöd som är

orienterat mot programdeltagarnas individuella målsättningar och som möter deras behov och önskemål (Busch Geertsema 2014: 23).⁷⁵

Normalisering eller särbehandling

Bostad först Göteborg präglas av en strävan att personerna ska bemötas, ges stöd och hjälp, utifrån en grundtanke om normalisering. Begreppet normalisering, som i sociologisk teori förknippas med disciplinering (Foucault 1987/2003), hade kunnat problematiseras ytterligare i rapporten. Vem utgör norm och vem definierar vad som är normalt? Vad innebär det att klienterna ska normaliseras? Medför normaliseringsutgångspunkten att beteendeförändringar förväntas som implicit medför att krav ställs på klienterna (se Hansen Löfstrand & Juhila 2012)? Vad händer med de klienter som inte vill leva upp till ”normaliseringen”? Vilka gränser finns för ett individanpassat stöd? Hur används talet om normalisering i diskussioner om utformning av Bostad först-verksamheter?

För en verksamhet som Bostad Först framträder ett dilemma mellan att utforma stöd och boende utifrån normalisering eller särbehandling. Normaliseringsambitionerna utgår från att personerna som beviljas insatsen Bostad först är samhällsmedborgare med samma rättigheter och skyldigheter som andra, exempelvis på den reguljära bostadsmarknaden eller inom sjukvården. Bostad först-personalen försöker skapa struktur och stötta personerna i att i kontakt med myndigheter använda sig av de ordinarie kontaktvägarna under vardagar och att ta samma ansvar som andra hyresgäster eller vårdtagare gör. Utgångspunkten är att de klarar av det och om de inte gör det sätts ett frivilligt individanpassat stöd in. Risker med normalisering, som tas upp av de som arbetar med Bostad först i Göteborg, är att det kan innebära att för höga krav ställs på klienterna, som under en längre period har levt som akut hemlösa och ofta har komplexa behov, och att de därför riskerar att inte klara av att göra anspråk på sina rättigheter eller att de inte förmår leva upp till sina skyldigheter och därmed kan komma att ”misslyckas”.

Särbehandling – som införs generellt för samtliga klienter i Bostad först – utgår istället från att livssituationen och de komplexa behoven hos målgruppen för insatsen Bostad först skiljer sig från andra samhällsmedborgares, hyresgästers eller vårdtagares och att de därför behöver ges andra förutsättningar och behandlas annorlunda. Specialanpassningarna kan gynna klienterna – och bestå av en form av gräddfiler – genom att de exempelvis ges möjlighet att välja lägenhet eller att fastighetskontoret frångår krav på kvalificering/referensinhämtning för att få en lägenhet. Det kan också handla om att ge klienterna en särskilt snabb tillgång till psykiatrisk och medicinsk vård (t.ex. en läkarresurs knuten till teamen).

Särbehandlingen kan också missgynna klienterna, genom att de kan bli uppsagda på kortare varsel från sina lägenheter eller, som inom PHF men inte BFG, kan vara tvungna att lämna ifrån sig en lägenhetsnyckel till personalen. En annan typ av särbehandling är att personerna, enligt överenskommelse med personal i Bostad först Göteborg och enligt PHF, förväntas ta emot personal hemma i sin lägenhet minst en gång i veckan. I Bostad först Göteborg tillämpas specialanpassningar parallellt med normaliseringsambitioner men inte utan att det föranleder diskussioner mellan inblandade aktörer. Argument för att göra avsteg från principen om normalisering och för ett införande av specialanpassningar utgår i intervjuerna och annat

⁷⁵ Författarens översättning från engelska.

material från resonemang om metodtrogenhet (PHF), målgruppens särskilda behov och specifika livssituation, enskilda klienters behov, krav från fastighetsägare eller grannar eller praktiska skäl för att verksamheten ska fungera smidigare.

Kostnadseffektivitet: Billigare än andra insatser riktade till målgruppen

Bostad först-modellen är inte ett lågkostnadsalternativ (se Busch-Geertsema 2013) eftersom insatsen vänder sig till en stödkrävande målgrupp med komplexa behov och avser att tillhandahålla ett intensivt, ständigt tillgängligt, livslångt och individualiserat stöd. Trots det visar utvärderingen av kostnadseffektiviteten hos Bostad först Göteborg att verksamhetens direkta kostnader är lägre än andra boendeinsatser som vänder sig till målgruppen. Dygnskostnaderna per klient i Bostad först Göteborg är 490-620 kr lägre än för en motsvarande plats på ett jour- eller akutboende. Eftersom socialtjänsterna i den tio stadsdelarna hittills har betalat en ännu lägre kostnad för insatsen (500 kr/dygn istället för 730 kr/dygn) framstår det som en än mer kostnadsbesparande insats för dem. Dygnskostnaden är 720-850 kr lägre per klient för socialtjänsten om de använder sig av Bostad först istället för ett akutboende.

Trots att insatsen är billigare ingår ett intensivt och individualiserat stöd i Bostad först. Om stödet ger effekt – vilket utvärderingen talar för att det gör – talar sålunda både kostnaderna och effekterna för Bostad först-verksamheten jämfört med andra boendelösningar (jour- och akutboenden) för den aktuella målgruppen. Klienterna inom Bostad först kan dock i större utsträckning behöva försörjningsstöd från socialtjänsten för att finansiera mat, möbler och hyra än om de skulle bo på akutboenden. Kringkostnader för Bostad först tillkommer också, till exempel lönekostnader för sjuksköterskorna i ACT-teamet och det mobila resursteamet och arbets- och möteskostnader för andra aktörer som är involverade i verksamheten, exempelvis för fastighetskontoret. Ett bredare samhällsekonomiskt perspektiv kan också anläggas. Genom att insatsen förbättrar livssituationen för långvarigt hemlösa personer med komplexa behov, oftast missbruksproblem och psykisk ohälsa, minskar belastningen på andra samhällsinstitutioner. Samhällets kostnader relaterande till olika former av drog- och alkoholmissbruk har inte helt försvunnit i och med att personerna har blivit klienter i Bostad först men de har rimligtvis gått ner. Personalen uppskattar att klienterna i högre utsträckning än tidigare har etablerat öppenvårdskontakter och kommit igång med medicinering under boendetiden, vilket är betydligt mindre kostsamt än akut- eller slutenvård. En än mer fördjupad analys av kostnadseffektivitet hade varit intressant att göra där personernas användning av olika samhällsfunktioner före respektive efter insatsen Bostad först Göteborg hade undersökts.

Brukarperspektiv: Uppskattad av klienterna och har lett till en ökad livskvalitet

Vissa forskare menar att insatsen Bostad först inte bör väljas för att den är billigast i ekonomiska termer utan för att det är den mest humana, minst kränkande, och mest effektiva metoden för att åtgärda långvarig akut hemlöshet. Nyttan av insatsen Bostad först är liktydigt med hur insatsen – ett självständigt boende i kombination med den typ av stöd som Bostad först arbetar med – har påverkat klienterna vad gäller aspekter som kvarboende och livskvalitet.

Ett av de viktigaste resultaten av utvärderingen är att insatsen, i enlighet med dess huvudsyfte, har bidragit till förhindra fortsatt akut hemlöshet för målgruppen. Inte för alla, några har blivit uppsagda och någon har frivilligt sagt upp sin lägenhet. Flera har ännu bott för kort tid för att bedöma de långvariga effekterna av en egen bostad. När kvarboendenivå diskuteras är det viktigt att ha målgruppen i åtanke, att det handlar om långvarigt akut hemlösa med komplexa behov som inte har funnit sig tillräta inom det befintliga systemet. Det har handlat om personer som inte har funnits sig tillräta inom boendeverksamheten, som har bemött personal med misstanke och motstånd. I december 2015 hade verksamheten en kvarboendenivå på 72 procent (alternativt 76 procent). Det är ungefär i enlighet med målsättningen 80 procent kvarboende, men nya avstämningar behöver göras framöver när klienter har haft möjlighet att bo i sina lägenheter i minst 3 år. Jämfört med den genomsnittliga kvarboendenivån för fyra europeiska verksamheter är kvarboendenivån något lägre (Busch Geertsema 2014: 19). En högre kvarboendenivå kan noteras för kvinnorna (89 procent alternativt 100 procent) än för männen (56 procent). En fördjupad undersökning rekommenderas för att undersöka om männens kvarboendenivå även framöver skiljer sig så mycket från kvinnornas och vilka förklaringar som i så fall kan ligga bakom denna tendens. Endast två personer hade vid avstämningen tagit över sitt förstahandskontrakt.

Förutom att personers långvariga livssituation i akut hemlöshet har fått ett slut tyder resultaten från utvärderingen på att klienternas välmående och livskvalitet i övrigt har påverkats till det bättre. Klienterna ger en bild av att Bostad först-insatsen på ett radikalt sätt har påverkat deras liv till det bättre. En del säger att de har fått sitt liv tillbaka, att de har fått en framtid. Det har inneburit att de kan träffa sina barn igen, att de kan leva, resa, måla, läsa och titta på fotboll, att de kan sova på nätterna, inte behöver bli misshandlade, inte behöver bedöva sig med droger för att stå ut, inte behöver frysa ihjäl eller drabbas av panikångestattacker. Att de kan äta vad de vill, vara ute hur länge de vill och välja umgänge eller ensamhet och tystnad. För att spetsa till det handlar det för vissa om att lämna en livssituation i misär till att få en relativt välfungerande vardag och hopp om framtiden. Det är sammantaget berättelser som skildrar hur ett självständigt boende i kombination med ett stöd baserat på respekt, värme, medkänsla och tilltro till människors kapacitet och förmåga till återhämtning kan förändra livet för människor. De intervjuade klienterna och personalen ger en bild av att det egna boendet har medfört ett inre lugn, ett minskat utåtagerande, en förbättrad självkänsla, ett egenvärde och en annan form av självständighet. Det har lett till ett ökat välbefinnande och ökad livskvalitet i vissa fall och en förbättrad psykisk och fysisk hälsa bland annat på grund av möjlighet att sova och äta ordentligt men också tack vare förbättrade vårdkontakter och det stöd som teamen har gett. Personalen har sett ett reducerat drog- eller alkoholmissbruk i vissa fall, i andra fall inte. Utmaningar som vissa av klienterna står inför är en ensamhetsproblematik och för majoriteten råder fortsatt ekonomisk marginalisering. För framtiden kan arbetet med att ge klienterna stöd i att hitta meningsfulla aktiviteter, intressen, arbete eller annan form av sysselsättning med fördel stärkas liksom arbetet med att hitta former för brukarinflytande, exempelvis brukarråd där de boendes synpunkter och erfarenheter tas tillvara för att utveckla verksamheten.

Avslutande resonemang om framtiden för Bostad först i Göteborg

Klient: Det var inte en dag för tidigt. De skulle ha tänkt till. Det här skulle ha funnits för 10 år sedan.

Införandet av Bostad först-verksamheten i januari 2013 var väl förankrad i forskning, nationella rekommendationer och Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018. Även om det har funnits ett starkt stöd för Bostad först som modell, både internationellt, nationellt och lokalt, och ett politiskt uppdrag, krävdes det eldsjäl, mod och nyfikenhet inom Göteborgs stad, framför allt på Social resursförvaltning och på fastighetskontoret, för att starta en verksamhet som Bostad först. Det har tagit tid och det har inneburit svåröverskådlighet, till exempel vad gäller kostnader och styrning. Verksamheten har stött på ifrågasättande och motstånd och de involverade har ställts inför olika risktaganden. Det har krävts ”en papegojas envishet”, säger de på fastighetskontoret, för att få olika involverade parter att förstå vad Bostad först handlar om. Det befintliga systemet – som präglas av trappstegsmodellens sanktionstänkande och en ”behandling först”-logik – försvårar arbetet med att implementera och utveckla Bostad först. Det finns uppenbara svårigheter med att de parallella systemen, Bostad först jämte boendetrappan, existerar sida vid sida. Det innebär utmaningar för personalen i Bostad först, som behöver insocialiseras i ett nytt sätt att arbeta, och för klienterna som riskerar att fortsätta tänka i termer av kontroll och repression.

När det gäller framtiden för verksamheten nämner de intervjuade en planerad utvidgning till ungefär dubbel storlek (80 klienter), jämfört med antal klienter i slutet av 2015. Inför en utvidgning av verksamheten är min rekommendation att styrning och ledning av verksamheten i möjligaste mån tydliggörs. Referensgruppens funktion och mandat bör utredas liksom frågan om var i strukturen av inblandade aktörer och organ beslut fattas gällande Bostad först-verksamheternas framtid. Det gäller expansionstakten för den utvärderade verksamheten, men också framtiden för det lokala projektet BODIL och eventuell implementering av fler lokala Bostad först-verksamheter. I samband med en utvidgning av Bostad först Göteborg är det viktigt att vara vaksam på följderna av en eventuell minskad personaltäthet. Stödet riskerar att urholkas om allt för många klienter inkluderas utan att ytterligare resurser tillförs (se även Pleace & Bretherton 2013: 59). Gruppchefen befarar att det kan finnas förhoppningar om att insatsen ska kunna pressas ekonomiskt och lyfter fram farorna med att jämföra Göteborgsverksamheten med PHF som verkar i en amerikansk kontext där klienternas behov och förväntningar ser annorlunda ut.

Målet enligt *Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018* är att den akuta hemlösheten ska halveras fram till 2018 och en av strategierna är att öka användandet av långsiktiga lägenhetsboenden som leder till eget boende. Idag är bostad först-verksamheten endast en liten del av den större boendeverksamheten i Göteborgs stad. Spårundenhet, ekonomiska intressen, moraliska föreställningar hemlösa och ett motstånd mot ett skadereducerande perspektiv på missbruk (Knutagård & Kristiansen 2013) har lyfts fram som förklaringar till svårigheterna att införa Bostad först i svenska kommuner.

Idag finns många olika verksamheter som syftar till att minska den akuta hemlösheten i Göteborg. Flera av de intervjuade menar att Bostad först-modellen i högre utsträckning borde få inflytande över stadens organisering av hemlöshetsarbetet. Idag ersätter Social resursförvaltning sitt största akutboende, Tillfället, som har ett hundratal platser, med ett

nybyggt liknande akutboende, trots att det saknas forskning och erfarenhet som tyder på att det är ett kostnadseffektivt, fungerande och värdigt sätt att hantera den akuta hemlösheten. Det finns inte mycket som talar för att människor föredrar eller mår bra av att bo på akutboenden. En av de intervjuade klienterna menar att: ”De här andra boendena de är ju katastrof. De äter upp en sakta, sakta. Det är en sakta död helt enkelt, tyvärr”.

För den specifika målgruppen, långvarigt akut hemlösa med komplexa behov, tyder den här utvärderingen och tidigare forskning på att vissa lösningar är mindre kostsamma, mer effektiva, värdigare och föredras av de som är föremål för insatsen. Bostad först-metoden passar troligen inte för alla akut hemlösa men det är inte möjligt att på förhand avgöra vilka personer som den är mest lämpad för (Tsemberis 2010). Därför borde fler akut hemlösa i Göteborgs stad ges möjlighet att försöka.

Referenser

- Aronsson, Pia (2015) *Bostad Först – Örebromodellen*. Verdandi Örebrokrets, Bostad först.
- Beijer, Ulla (2009) *Homelessness and health: analysis of mortality and morbidity from a gender perspective*. Stockholm: Karolinska institutet.
- Busch-Geertsema, Volker (2001) När hemlösa själva får bestämma – bostäder åt hemlösa i Tyskland. I: SOU 2001:95 *Att motverka hemlöshet - bilagedel – en sammanhållen strategi för samhället - expert- och forskningsrapporter*, Bilagedel till slutbetänkandet. Tidigare betänkande SOU 2000:14.
- Busch-Geertsema, Volker (2013) *Housing first Europe final report*. Tillgänglig: <http://www.habitat.hu/files/FinalReporHousingFirstEurope.pdf>
- Busch-Geertsema, Volker (2014) Housing First Europe – results of a european social experimentation project, *European Journal of homelessness* 8 (1):13-28.
- Fastighetskontoret (2015) *Hemlösa och utestängda från bostadsmarknaden april 2015*. DNR 4143/15. Göteborg: Göteborgs stad.
- Foucault, Michael (1987/2003). *Övervakning och straff. Fängelsets födelse*. Lund: Arkiv förlag.
- Gulcur, Leyla, & Ana Stefancic, Marybeth Shinn, Sam Tsemberis & Sean N. Fischer (2003) Housing, Hospitalization, and Cost Outcomes for Homeless Individuals with Psychiatric Disabilities Participating in Continuum of Care and Housing First Programs, *Journal of Community and Social Psychology* 13(2) pp.171-186.
- Göteborgs stad (2012) *Göteborgs stads budget för 2013 och flerårsplaner 2014–2015 för Göteborgs Stad*. Nedladdad den 2 september 2016 från: http://goteborg.se/wps/wcm/connect/39fcdfl1-35f9-408c-af94-a20388be3f6f/Budget_2013_S_MP_V_tg.pdf?MOD=AJPERES
- Göteborgs stad (2014) *Göteborgs stads strategi och plan mot hemlöshet 2015-2018*. Laddades ner 2 september 2016: [www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/E53BD5D96EA506C2C1257D5C002F49DD/\\$File/08a%20Bilaga%201%20Forslag%20till%20Goteborgs%20Stads%20strategi%20och%20plan%20mot%20hemloshet.pdf?OpenElement](http://www5.goteborg.se/prod/Intraservice/Namndhandlingar/SamrumPortal.nsf/E53BD5D96EA506C2C1257D5C002F49DD/$File/08a%20Bilaga%201%20Forslag%20till%20Goteborgs%20Stads%20strategi%20och%20plan%20mot%20hemloshet.pdf?OpenElement)
- Hansen Lövstrand, Cecilia (2012) On the Translation of the Pathways Housing First Model. *European Journal of Homelessness*, 6 (2):175-181
- Hansen Lövstrand, Cecilia & Juhila, Kirsi (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model, *European Journal of Homelessness*, 6(2):47-68.
- Henwood, Benjamin & Victoria Stanhope, Deborah K. Padgett . (2011) The Role of Housing: A Comparison of Front-Line Provider Views in Housing First and Traditional Programs, *Administration and Policy in Mental Health*, 38: 77-84
- Johnsen, Sara & Lígia Teixeira (2010) *Staircases, Elevators and Cycles of Change: Housing First and Other Housing Models for People with Complex Support Needs*, London: Crisis.
- Johnson, Guy & Sharon Parkinson, Cameron Parsell (2012) *Policy Shift or Program Drift? Implementing Housing First in Australia*. Melbourne: Australian Housing and Urban Research Institute, AHURI.
- Knutagård, Marcus & Arne Kristiansen (2013). Not by the book: The emergence and translation of Housing First in Sweden. *European Journal of Homelessness*, 7 (1): 93-115
- Kristiansen, Arne (2013). *Utvärdering av Bostad först-projektet i Helsingborg. Slutrapport*. Hämtad den 2 september 2016 från:

- Kristiansen, Arne & Anna Espmarker (2012) *Sen är det ju mycket det här att man får vara ärlig också och det är man ju inte van vid... - Bostad först ur de boendes perspektiv*. Working paper serien, nr 4, Socialhögskolan Lund: Lunds Universitet.
- Larimer, Mary E. & Daniel K. Malone, Michelle D. Garner, David C. Atkins, Bonnie Burlingham, Heather S. Lonczak, Kenneth Tanzer, Joshua Ginzler, Seema L. Clifasefi, William G. Hobson, G. Alan Marlatt, (2009) Health Care and Public Service Use and Costs Before and After Provision of Housing for Chronically Homeless Persons with Severe Alcohol Problems. *Journal of the American Medical Association*, 301 (13):1349-1357
- McNaughton, Carol N. & Iain Atherton (2011) Housing First: Considering Components for Successful Resettlement of Homeless People with Multiple Needs. *Housing Studies*, 26 (5): 767-777
- Nilsson, Ingvar & Wadeskog, Anders (2008). *Det är bättre att stämma i bäcken än i ån. Att värdera de ekonomiska effekterna av tidiga och samordnade insatser kring barn och unga*. SEE AB. Nedladdad 9 september 2016 från:
www.utanforskapetspris.se/Global/Rapporter/Individen%20i%20centrum%20original.pdf
- Padgett, Deborah K. (2007) There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64:1925-1936.
- Pleace, Nicholas (2011) The Ambiguities, Limits and Risks of Housing First from a European Perspective, *European Journal of Homelessness*, 5(2), pp. 113-127
- Pleace, Nicholas (2012) Housing First (Brussels: European Observatory on Homelessness/FEANTSA)
http://www.feantsa.org/IMG/pdf/housing_first_pleace.pdf
- Pleace, Nicholas & Joanne Bretherton (2013) *Camden Housing First: A Housing First experiment in London*, York, Centre for Housing Policy, University of York.
- Raitakari, Suvi & Kirsi Juhila (2015) Housing First Literature: Different Orientations and Political-Practical Arguments. *European Journal of Homelessness* 9 (1):145-189.
- Sahlin, Ingrid (1998). *The Staircase of Transition. National Report to the European Observatory on Homelessness 1997*. Brussels: Feantsa.
- Socialstyrelsen (2009). Boendelösningar för hemlösa personer – en systematisk kartläggning av internationellt publicerade effektutvärderingar. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011a) *Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden 2011 – omfattning och karaktär*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2011b). *Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd 2011 – stöd för styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2015) *Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende - Stöd för styrning och ledning*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Social resursförvaltning (2016) *Priser Social resursförvaltnings boendeverksamhet 2016*, Göteborg: Social resursförvaltning, Göteborgs stad. Laddades ner 2 september 2016 från:
http://alternativboende.goteborg.se/prislista/Prislista_Boende_SocRes.pdf.
- Stadsledningskontoret (2015) *Socialt boende 2015- faktablad för Göteborg*. Stadsledningskontoret, Göteborg stad. Nedladdat den 2 september 2016 från: [www4.goteborg.se/prod/G-info/statistik.nsf/3a1ad6102b0c4f0ac1256cdf004881c0/d9c648581512e890c1257e7a004d33db/\\$FILE/Faktablad%20socialt%20boende%202015.pdf](http://www4.goteborg.se/prod/G-info/statistik.nsf/3a1ad6102b0c4f0ac1256cdf004881c0/d9c648581512e890c1257e7a004d33db/$FILE/Faktablad%20socialt%20boende%202015.pdf)

Stefancic, Ana & Sam Tsemberis, Peter Messeri, Robert Drake & Paula Goering (2013) The Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals With Psychiatric Disabilities, *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4): 240-261.

Tsemberis, Sam J. (2010) Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction. Center City, Minnesota: Hazelden.

Internetkällor

Fastighetskontoret, Göteborgs stad, hemsida: *Hemlöshet, Vem gör vad för att hjälpa hemlösa i Göteborgs Stad?* Boendeportalen, <http://www.boendeportalen.goteborg.se/prod/fastighetskontoret/boendeportal/dalis2.nsf/vyPublicerade/876E119A83E22BB3C1257980004E7847?OpenDocument>, nedladdat 2015-09-18.

Statistiska centralbyrån (SCB), hemsida: *Statistikdatabasen*, Egenskapad tabell, 2016-09-02.

Social resursförvaltning, Göteborgs stad, hemsida: *Bostad först* <http://goteborg.se/wps/portal/start/akut-hjalp-socialjour/stod-till-hemlosa/stod-att-soka-sjalv/bostad-forst/>, nedladdad 2016-01-17.

Metod- och materialbilaga

Det har varit utmanande att rekrytera brukare som ville bli intervjuade, processen var långdragen och tog mycket av tid i anspråk. Inledningsvis försökte jag att nå potentiella intervjupersoner genom att närvara vid Öppet hus som hölls varje torsdag i verksamhetens kontorslokaler. Jag annonserade min närvaro och förklarade syftet med utvärderingen genom skriftliga anslag och uppgav där att jag skulle närvara på Öppet hus under totalt fem torsdagseftermiddagar. I presentationen av utvärderingen stod det att följande frågor skulle behandlas i intervjuerna:

- Hur har det varit för dig att få en bostad genom Bostad först?
- Hur fungerar stödet? Får du det stöd du vill ha och behöver?
- Vad är bra respektive mindre bra med verksamheten? Har du förslag på förbättringar?

Eftersom det visade sig vara få personer som besökte Öppet hus resulterade besöken endast i en klientintervju. Jag bestämde mig istället för att använda mig av personalen för att komma i kontakt med potentiella intervjupersoner. Vid flera tillfällen uppmanades personalgruppen att dela ut information om utvärderingen och att fråga klienter om de ville ställa upp på en intervju. Det gick dock trögt. Jag vet inte i vilken omfattning materialet delades ut och hur många klienter som tillfrågades. Ett annat problem var att flera inbokade intervjuer ställdes in med kort varsel.

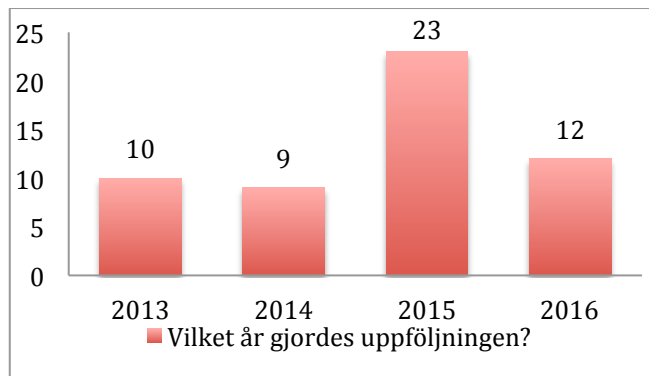
Målsättningen var att intervjuar minst tio av verksamhetens 36 klienter, hälften män och hälften kvinnor. En annan ambition var att intervjuar någon av de klienter som hade flyttat ut från sin lägenhet. Målsättningen har nästan infriats: fem kvinnor och fyra män har intervjuats. En av dessa hade vid intervjun sagt upp sin lägenhet. Klientintervjuerna genomfördes på en plats vald av intervjupersonerna, antingen i Bostad först-verksamhetens kontorslokaler (fem intervjuer) eller i klienternas lägenheter (fyra intervjuer). Personal har, efter önskemål från intervjupersonen, suttit med vid två av intervjuerna, trots att det riskerar att påverka klienternas benägenhet att vara kritiska mot verksamheten. Eftersom personalen involverades i rekryteringen är de nio intervjupersoner som har deltagit inte helt anonyma för personalen, vilket hade varit att föredra. Samtliga intervjuade har fått ta del av forskningsetiska regler. De har tillfrågats om och tackat ja till att bli inspelade och samtliga har i samband med detta betonat att de inte har något att dölja och att de står för vad de tycker om personalen, stödet och boendet. Av etiska skäl avidentifieras intervjupersonerna i så hög utsträckning som möjligt, det betyder att uppgifter om kön, ålder och annat som kan bidra till identifikation har utelämnats.

Intervjuerna har pågått 40 – 90 minuter och alla utom en har spelats in. Sex intervjuer har transkriberats i sin helhet och två delvis. De citat som används i rapporten har i vissa fall redigerats något för att underlätta läsning. När [...] används i citaten betyder det att delar av citatet har tagits bort. Understrykningar betyder intervjupersonens egen betoning.

För att undersöka brukarnas perspektiv på insatsen har svar från en brukarenkät (UIV) även analyserats (totalt 56 besvarade enkäter, 2016-03-21). Brukarenkäten är en modifierad version av *Utvärdering av insatser för vuxna missbrukare* (UIV) där klienterna individuellt får värdera verksamhetens stöd- och boendeinsatser. Enkätinsamlingen administreras av personalen, som tillfrågar brukarna om de vill delta och också matar in enkätsvaren. Verksamhetens målsättning var att brukarna skulle fylla i UIV var tredje månad, men det har

inte har uppnåtts. Av de insamlade enkäterna har 28 enkäter fyllts i av kvinnor (48 procent) och 26 enkäter av män (52 procent). Nedanstående tabell visar fördelningen av insamlade enkäter över tid:

Tabell 11. Antal enkätsvar UIV, 2013–2016.



Det saknas också uppgifter om hur många unika klienter som har fyllt i enkäten och det går därför inte att göra någon bortfallsanalys. Enkätens konstruktion har brister. Det går inte att följa enskilda klienter över tid för att se hur de skattar förändringar över tid, till exempel avseende psykisk hälsa. Däremot går det att jämföra hur klienter som har angett en stötid på exempelvis sex månader har svarat jämfört med de klienter som har angett en längre stötid. På grund av ovanstående brister används brukarenkäten med försiktighet i utvärderingen och endast som ett material som kan ge vissa indikationer om brukarnas synsätt på verksamheten och som kan fungera som ett komplement till klientintervjuerna.

Förutom de nio brukarintervjuerna har 18 inspelade intervjuer gjorts med 18 professionella aktörer som på olika sätt arbetar med frågor relaterade till Bostad först. Flera intervjuer har inte transkriberats i sin helhet. Jag har istället lyssnat igenom samtliga intervjuer ett flertal gånger och därefter valt att transkribera de delar som har varit relevanta för analysen. De citat som används är ordagrant återgivna med undantag för redigering för att underlätta läsning.

Fyra personer i Bostad först-teamen har intervjuats. Metodutvecklaren, som är före detta teamledare för ACT-teamet, och som har arbetat i verksamheten sedan start, har intervjuats vid fyra olika tillfällen, utöver detta har informella samtal förts. Två intervjuer med teampersonal genomfördes i samband med besök på Öppet hus och en genomfördes i slutet av utvärderingsperioden med en personal som har arbetat många år med den aktuella målgruppen och som har träffat flera av klienterna på andra boendeenheter. Intervjuerna med teampersonalen har handlat om olika aspekter av verksamheten, till exempel Bostad först-metoden (fördelar, utmaningar och lärdomar), metodtrogenhet, stödet (relation till klienterna, karaktär, hembesök, boendeplaner), boendet (lägenheterna, kontraktsformer, hyror, nycklar, inflyttningar- och utflyttningar), samverkan med olika iblandade aktörer och hur de bedömer att klienterna påverkas av insatsen. Utöver de formella och inspelade intervjusamtalen har jag fört mer informella samtal med teampersonal i samband med metodmöten, Öppet hus, i bilen på väg till och från klienter i samband med intervjuer eller när jag av andra anledningar har vistats i Bostad först-lokalerna. Jag har också deltagit vid och observerat tre metodmöten, där majoriteten av personalgruppen har deltagit, och varit med på ett antal Öppet hus. Jag har också analyserat skriftliga underlag (ppt) från åtta metodmöten (27 januari–16 mars 2016).

Utöver intervjuerna med Bostad först-personal har intervjuer genomförts med två personer på fastighetskontoret, som arbetar med Bostad först-lägenheter (t.ex. leverans av lägenheter, kontraktskrivande med klienter, kontakt med de allmännyttiga bostadsbolagen) och två socialsekreterare från en av stadens tio stadsdelsförvaltningar som har eller har haft klienter i Bostad först.

För att undersöka bakgrunden till och organiseringen och styrningen av Bostad först i Göteborg har fyra chefer på Social resursförvaltning intervjuats, som på olika sätt har eller har haft ansvar för Bostad först-verksamheten. Därutöver har samtliga aktörer med representation i referensgruppen intervjuats; representanterna för störningsjouren, Beroendeenheten vid Sahlgrenska universitetssjukhus, stadsledningskontoret, fastighetskontoret och Förvaltnings AB Framtiden (totalt fem intervjuer). Intervjuerna har handlat om deras synsätt på Bostad först-verksamheten, framför allt deras bild av metoden och organisering, styrning och samverkan mellan centrala aktörer. Jag har även fört informella samtal med referensgruppens representant från Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap vid Göteborgs universitet. Jag har också deltagit vid och observerat ett referensgruppsmöte och samlat in och analyserat mötesanteckningar från 22 referensgruppsmöten.

Skriftlig dokumentation från verksamheten har också analyserats, som ger en bild av hur Bostad först i Göteborg är organiserat och hur tillhandahållandet av stöd och boende ser ut, exempelvis uppdragsbeskrivningen för verksamheten, rapporter från ACT-teamet, chefernas sammanfattningar av uppdrag och nuläge, arbetsgruppsmötesanteckningar, olika informationsmaterial om Bostad först, riktlinjer, avtal (t.ex. Nyckelkvittens, hyresavtal andrahandskontrakt, samtyckesblankett för hyresskuldsöversyn), och olika typer av handlingsplaner.

Slutligen baseras rapporten på avidentifierade utlåtanden från Bostad först-personalen om de 19 första klienterna (2016-04-20), förteckningar över de första klienternas in- och utflyttningar (2015-12-29) och uppgifter om stadsdelstillhörighet för personer som har lämnat in intresseanmälningar (2015-12-29). Jag har också analyserat Bostad först-personalens egna veckorapporter avseende kontakter med klienter (telefonsamtal, hembesök, tillsyn etc.), ett underlag från fastighetskontoret om inhyrda och uthyrda lägenheter och ekonomiska underlag från Social resursförvaltning avseende verksamhetskostnader för Bostad först. I följande tabell ges en detaljerad beskrivning av utvärderingens material:

Tabell 12: Empiriskt material, utvärdering av Bostad först Göteborg

Material	Specificering
Intervjuer med klienter	9 klienter, 4 män och 5 kvinnor.
Intervjuer med personal i Bostad först Göteborg (personal BFG).	4 i personalgruppen, inklusive metodutvecklaren. Utöver de inspelade intervjuerna har informella samtal förts med personalen.
Intervjuer med chefer på Social resursförvaltning (Chef SRF)	Fyra personer: chefen för verksamhetsområdet <i>Boende och socialjour</i> , enheten <i>Akutboende och bostad först</i> , <i>gruppchefen för Bostad först</i> samt en före detta chef som var med under förarbetet och implementeringen av insatsen.
Intervjuer med referensgruppsdeltagare och andra professionella	<ul style="list-style-type: none"> • Framtiden AB • Stadsledningskontoret • Fastighetskontoret, två intervjuer (tre personer) • Beroendekliniken, SU. • Störningsjouren • Två socialsekreterare, 1:e socialsek respektive socialsekreterare, på Vuxenenheten på ett av stadens SDF. • Informella samtal med hemlöshetsforskare från Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap, Göteborgs universitet.
UIV-data, brukarenkät	56 ifyllda enkäter.
Underlag från metodmöten med Bostad först-teamen	Ppt från åtta metodmöten, från 27 jan-16 mars 2016.
Ekonomiska underlag från Social resursförvaltnings ekonom	Uppgifter om verksamhetskostnader för Bostad först och priser för stadsdelars köp av boendeplatser.
Observationer	Metodmöten med Bostad först-teamen (2015-11-18, 2015-11-25) Referensgruppsmöte (2016-10-10) Öppet hus (2015-10-15, 2015-10-29, 2015-11-05).
Anteckningar från referensgruppsmöten (ARM) etc.	Anteckningar från totalt 23 referensgruppsmöten, följande datum: 2011-09-06, 2011-11-01, 2012-01-23, 2012-04-24, 2012-05-23, 2012-06-20, 2012-09-04, 2012-10-04, 2012-10-30, 2013-02-01, 2013-03-27, 13-04-22, 2013-05-30, 2013-08-28, 2013-10-10, 2014-03-11, 2014-09-09, 2014-11-05, 2015-02-19, 2015-09-29, 2015-11-26, 2016-03-01, 2016-05-10. Fortkortat som

	<p>ARM.</p> <p>Sammanfattning av uppdrag och nuläge, 2011-01-11, skrivet av Malin Östling.</p> <p>Möte med bostad först-planeringsgruppen 2015-05-07. (MBFP 2015-05-07)</p> <p>ACT-teamrapport (2014-03-10).</p>
Skriftliga underlag om verksamheten, dokument	<p>Uppdragsbeskrivningen Bostad först formulerad av referensgruppen</p> <p>Icke-ifylld boendeplan</p> <p>Nyckelkvittens</p> <p>Förväntningar på de boende</p> <p>Samtyckesblankett hyresskultsöversyn</p>
Skriftliga underlag från fastighetskontoret	<p>Förteckning från fastighetskontoret över 41 inhyrda lägenheter (2013-06-01 – 2015-12-01). Där framgår om och när de har hyrts ut i andra hand till klienter i Bostad först, eventuella uppsägningar och övertagande av förstahandskontrakt.</p> <p>Hyresavtal andrahandsuthyrning, fastighetskontoret.</p>
Underlag om klienterna från metodutvecklaren	<p>Aidentifierade uppgifter om de 19 första klienterna (ålder, kön, stödtid, boendetid, inflyttningar och utflyttningar samt personalens uppskattningar av hur insatsen har påverkat klienterna avseende missbruk, hälsa, ekonomisk och social integrering)</p>
Bostad först-teamens veckorapporter	<p>Personalens egenifyllda veckorapporter (vecka 1 – vecka 14, 2016) över telefonkontakter, hembesök, tillsyn och andra klientkontakter (träff på annan plats, besök på kontoret eller dylikt).</p>