

SWECO SOCIETY
UTVÄRDERING AV BOSTAD FÖRST
STOCKHOLMS STAD

INNEHÅLL

1. INLEDNING.....	3
1.1 Metod.....	4
1.2 Avgränsningar	4
2. RESULTATREDOVISNING – LEDNING OCH STYRNING.....	5
2.1 Styrande principer.....	5
2.2 Information om insatsen.....	6
2.3 Strukturella utmaningar för insatsen	6
2.4 Utvecklingsbehov kopplat till ledning och styrning	8
3. RESULTATREDOVISNING - ROLLER OCH ANSVAR.....	10
3.1 Rollen som Case manager	10
3.2 Samarbete mellan Case managers och handläggare.....	11
3.3 Samarbete mellan Bostad Först och bostadsbolagen.....	12
3.4 Utvecklingsbehov kopplat till samverkan	13
4. RESULTATREDOVISNING – MODELLENS FUNKTIONALITET	14
4.1 Utvecklingsbehov kopplat till modellen.....	16
5. RESULTATREDOVISNING – SAMMANFATTNING OCH BEDÖMNING.....	18
6. ANALYS OCH SLUTSATSER	21
6.1 Sammanfattning av Styrkor i Bostad Först.....	21
6.2 Sammanfattning av Utvecklingsbehov i Bostad Först	22

1. INLEDNING

Socialnämnden i Stockholms stad har anlitat Sweco för att genomföra en utvärdering av stadens arbete med modellen Bostad Först. Bostad Först är en evidensbaserad arbetsmetod där hemlösa med sammansatt problematik och missbruk erbjuds en bostad parallellt med ett omfattande socialt stöd för att hjälpa klienten att bo kvar. Bostad Först var ursprungligen ett kunskapsprojekt som senare implementerats i ordinarie verksamhet.

Utvärderingens syfte är att analysera genomförandet och implementeringen av Bostad Först på förvaltnings- och stadsdelsnivå. Utvärderingen har en lärande ansats vilket innebär att den analys och de slutsatser som utvärderingen presenterar syftar till att ge förvaltningen och stadsdelarna stöd i det fortsatta arbetet med Bostad Först.

Nedan presenteras det analytiska ramverk som har använts för utvärderingen. Frågorna har tagits fram av Stockholms stad och de har utgjort en grund för de frågor som Sweco tagit fram inom ramen för intervjustudien.

Styrning och ledning:

- Är organisationen ändamålsenlig utifrån principerna i Bostad Först? Finns det skillnader mellan hur principerna förstås i stadsdelarna? Påverkar dessa genomförandet?
- Finns det hinder för metodtrogenhet och implementering av modellen i form av lokala förutsättningar, rutiner, riktlinjer och traditionella förhållningssätt?
- Hur fungerar överföringar mellan stadsdelsförvaltningarna då brukare får ta över kontrakt i en annan stadsdel än den som placerat dem i Bostad Först?

Roller och ansvar:

- Har handläggare tillräcklig kunskap och tillgång till information om Bostad Först? Vilken kunskap eller information saknas?
- Hur fungerar Case managernas roll och uppdrag i Bostad Först?
- Hur fungerar det för socialsekreterare att samarbeta med Case manager som ett team runt brukaren?
- Är avsaknad av samsyn mellan vuxenhandläggare och försörjningsstödshandläggare ett hinder? Hur kan man komma tillrätta med det?
- Är det tydligt vilket stöd socialsekreterare kan uppdra till Case manager att utföra?

Effektivitet:

- Hur prioriteras brukare till Bostad Först eller andra insatser? Är det tydligt vilka som är målgruppen för Bostad Först? Finns det behov av att förtydliga?
- I vilka insatser befinner sig de som inte får delta i Bostad Först? Hur jämförs kostnaderna för dessa insatser med Bostad Först?
- Finns det hinder för att tillförsäkra målgruppen för Bostad Först långvarigt/varaktigt stöd?

1.1 METOD

Sweco har inom ramen för utvärderingen av Bostad Först genomfört en dokumentstudie av material som på olika sätt behandlar Bostad Först.

Utöver dokumentstudien har Sweco genomfört en intervjustudie omfattande 25 intervjurespondenter. Respondenterna befinner sig i olika delar av socialtjänsten och utgörs av:

- 5 chefer från vuxenheten
- 5 chefer från ekonomiskt bistånd
- 4 Case managers
- 2 gruppleddare (tidigare CM)
- 3 handläggare från vuxenheten
- 3 handläggare från försörjningsstöd
- 3 bostadsbolag

Intervjuerna har genomförts enligt en semistrukturerad metod där Sweco tagit fram en intervjuguide vilken satt ramarna för ett samtal på mellan 45 minuter och en timme. Under intervjuernas gång har Sweco ställt frågor enligt intervjuguiden och fyllt på med följdfrågor baserat på respondenternas svar.

1.2 AVGRÄNSNINGAR

Swecos utvärdering av Bostad Först syftar till att analysera insatsen ur en organisatorisk synvinkel. Det har tidigare gjorts en rad utvärderingar av modellen Bostad Först där modellens effektivitet, kostnadseffektivitet och användning analyserats. Även utvärderingar med fokus på brukarperspektiv har genomförts. I denna utvärdering fokuserar dock Sweco alltså på hur organisationen för insatsen fungerar.



2. RESULTATREDOVISNING – LEDNING OCH STYRNING

Insatsen Bostad Först styrs utifrån åtta principer. Arbetssättet utgår från att en egen bostad är en grundläggande mänsklig rättighet och att människor behöver ett tryggt boende för att kunna göra något åt sina livsproblem. Rent konkret erbjuds människor i akut hemlöshet ett eget förstahandskontrakt. Detta kombineras sedan med frivilliga och individuellt anpassade hjälpinsatser. Nedan följer alla åtta principer:

1. Bostad är en mänsklig rättighet
2. Rätten till val och självbestämmande
3. Bostad och behandling ska separeras från varandra
4. Stöd riktas till återhämtning
5. Stöd baseras på skademinskning
6. Aktivt engagemang utan tvång och fostran
7. Deltagarstyrt stöd utifrån individens styrkor, behov och egna mål
8. Flexibelt stöd under så lång tid som personen själv vill och behöver

Dessa principer gör att Bostad Först-metodiken på många sätt skiljer sig från gängse sätt att arbeta inom socialtjänsten. Det är till exempel vanligtvis så att klienter på ett eller annat sätt behöver prestera för att ha möjlighet att tilldelas insatser eller förmåner. För vissa insatser krävs också drogfrihet. Ett exempel på en sådan gängse metod är att tillämpa den så kallade Boendetrappan, där den hemlöse för göra en stegvis förflyttning från boendeformer utanför bostadsmarknaden (härbärge, hotell, sjukhus etc.) till en sekundär bostadsmarknad (träningsslägenhet, socialt kontrakt, övergångslägenhet etc.) till den reguljära bostadsmarknaden med ett eget kontrakt på en bostad.¹ De åtta principer som Bostad Först vilar på innebär att man istället för att använda metoder med en stegvis förflyttning mot mer stabil boendeform förser den hemlöse med en egen bostad direkt, utan krav på nykterhet.

2.1 STYRANDE PRINCIPER

I intervjuer med Case managers, handläggare och enhetschefer som arbetar med Bostad Först har faktumet att arbetet är värdegrundsbaserat och vilar på de åtta principerna i flera fall lyfts fram som en styrka med modellen. Samtidigt anges att den är förenad med vissa svårigheter.

Princip 1 (bostad är en mänsklig rättighet) anser exempelvis både Case managers och enhetschefer inom stadsdelarna kan vara svår att leva upp till. Flera respondenter menar att denna princip är svår att göra verklighet av i Stockholm där bostadsbristen är utbredd. Flera respondenter problematiserar också formuleringen genom att tillägga att bostad är en *villkorad* rättighet. Bostad Först-hyresgästen måste exempelvis följa hyreslagen för att vara berättigad sin bostad.

¹ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/vagledning/2010-1-20.pdf>

Andra principer som respondenter lyft som exempel är princip 2 (rätten till val och självbestämmande) och princip 6 (aktivt engagemang utan tvång och fostran). En respondent formulerar sig enligt följande:

"Det här [princip 6 reds. anm.] är det svåraste. Vi lägger oss inte i så mycket hur de lever. De kan missbruka, vara småkriminella etc. Men i portuppgången lägger sig grannarna i, samma ska med hyresbolaget. Där utsätts vi för en press. De är stigmatiserade, de sticker ut, ser konstiga ut. Hela samhället präglas av ett strafftänkade mot missbrukare. Där måste vi jobba med att inte själva falla in i det tänket. Det gör vi genom att titta mycket på dessa principer. Det är en nödvändighet att arbeta metodtröget och evidensbaserat kopplat till detta. Och det tycker jag vi gör så gott vi kan"

Case manager

Några respondenter ser problem med att insatsen har ett värdegrundsbaserat arbetssätt där de åtta principerna utgör ramen för hur insatsen ska bedrivas. Ett exempel på ett sådant problem är enligt en intervjurespondent brist på struktur för insatsen som leder till att samarbetet inom ramen för Bostad Först och effekterna av insatsen riskerar bli ojämna och personberoende. Intervjurespondenten efterfrågar lättillgängliga styrdokument om insatsen där de olika roller som arbetar med insatsen kan hitta uppdaterad information.

2.2 INFORMATION OM INSATSEN

Flera respondenter efterfrågar styrdokument och information om insatsen Bostad Först och de roller som ryms inom insatsen. Både insatsen och rollerna är idag förhållandevis fria, vilket till viss del anses som en styrka men som även kan ses som en risk då det begränsar möjligheten till styrning och likvärdig behandling av Bostad Först-hyresgäster. Några respondenter från stadsdelarna har efterfrågat stadsövergripande riktlinjer om hur insatsen ska utformas. Respondenterna är intresserade av handledning kopplat såväl till praktiska göromål som inledande eller avslutande av insats etc. såväl som mer metodologisk bakgrund till varför insatsen är utformad som den är. Någon respondent menar att det finns information på intranätet men att den inte uppdateras och därför är daterad.

Många av de handläggare som arbetar med Bostad Först har en eller två klienter som blivit tilldelade insatsen. Majoriteten av handläggarna har dock väldigt liten kontakt om ens någon med Bostad Först. Detta gör enligt en respondent att det kan vara svårt att hitta en lämplig nivå att lägga information om insatsen för exempelvis nyanställda handläggare på vuxenhet och försörjningsstöd. Däremot föreslår respondenten att alla som introduceras som handläggare bör få en kort introduktion till vad Bostad Först är, hur den skiljer sig från gängse arbetssätt inom socialtjänsten och var man kan skaffa sig mer information om insatsen.

2.3 STRUKTURELLA UTMANINGAR FÖR INSATSEN

De respondenter som Sweco talat med är överens om att Bostad Först är en insats som fungerar och som är välbehövad. Den mest påtagliga bristen som många ser med insatsen är att den volymmässigt är för liten. Det är också det enskilt största strukturella hinder för att använda insatsen som respondenterna lyft. Respondenterna framhåller att insatsen behöver växa och att behovet av den är långt större än tillgången. Flera respondenter menar att utvecklingen bland Stockholms hemlösa är att fallen blir mer

och mer komplexa och att fler dras med komplexa sjukdomsbilder och ett långt gånget missbruk. En respondent uttrycker sig enligt följande:

"På operativ nivå är det för få ärenden som går till Bostad Först. Det är per stadsdel för få lägenheter. Missbruket och psykisk ohälsa har ändrat bild något – ärendena blir mer komplexa. Klienter har ofta flera diagnoser, dricker och missbrukar. Det är fler och fler som har den här typen av tung problembild."

Chef, vuxenenheter

Det stora behovet av, och den begränsade tillgången till, bostäder inom Bostad Först gör att handläggarna inte kan bevilja utsträckningen i den utsträckning som behövs. Bristen på platser har gjort att vissa stadsdelar idag, utöver Bostad Först, använder privata boenden som även de tillåter att personer inte är nyktra och drogfria – men ställer kravet att hyresgästen ska följa hyreslagen. En sådan aktör som det sker samarbete med är Flexbo, resurs- och individstöd. Enligt den respondent som lyfter exemplet fungerar samverkan bra, men insatsen saknar det "långsiktiga tänk" som Bostad Först har. Det vill säga kvarboende och möjlighet för Bostad Först-hyresgästen att ta över sitt bostadskontrakt.

Det pågår enligt flera respondenter en uppskalning av verksamheten för Bostad Först. Dock lyfts kritik från chefsledet att om att uppskalningen inte är tillräckligt fokuserad och strategisk samt att den saknar adekvata resurser. En respondent på chefsnivå formulerar det som en viss besvikelse på stadens ledning, dess politiker och på Socialstyrelsen i koppling till hemlöshetsfrågan. Respondenten menar att dessa kommunicerar att Bostad Först ska vara standardlösningen för att bekämpa hemlöshet i Stockholm idag. Hen uttrycker sig enligt följande:

"Politikerna är inte konsekventa. Exempelvis har riktlinjer på försöks- och träningsverksamheter inte uppdaterats sedan 2014. Bostad Först var då i sin linda. Staden centralt jobbar nära Socialstyrelsen och delar ut åsikten att Bostad Först ska vara default, men man kan inte alls leva upp till det. BF har inte den dramatiskt ökade volym som skulle behöva finnas om man ville att det skulle bli så."

Chef, vuxenenheter

En annan respondent fyller på enligt temat brist på resurser för insatsen:

"Det är dock komplext att stödja målgruppen efter att de fått Bostad Först – det händer en massa grejer. Kompisarna hänger med hem, man missar betala hyran, man orsakar en vattenläcka etc. Det kräver en enorm acceptans bland övriga hyresgäster. Man kan hitta kanyler i trappen etc. Men ska vi ha en sån här insats så behövs mer resurser."

Chef, Ekonomiskt bistånd

Flera respondenter har på temat resursbrist lyft att en insats som Bostad Först är mycket resurskrävande. Mycket kan enligt respondenter gå snett för Bostad Först-hyresgästerna och de behöver mycket stöd av handläggare och Case managers. Detta stöd menar flera respondenter bör kunna variera med behovet över tid. Vid något tillfälle kan en hyresgäst ha en svacka, riskera ett återfall eller liknande och därför behöva mer stöd. En annan gång kan behovet vara mindre, menar respondenterna.

Det råder konsensus bland respondenterna att det på styrningsnivå behövs en tydlig strategi för att förmå insatsen att växa med kvalitet. Flera respondenter, främst Case managers, konstaterar att Bostad Först som insats har en form av växtvärk som beror på att man på relativt kort tid gått från en begränsad insats med ett litet antal Case managers till en ganska snabb uppväxling. De konstaterar att risken i en snabb expansiv fas är att man tappar kvalitet och kopplingen till metodiken. Vidare framhåller man också vikten av att varje ny person som börjar arbeta som Case manager noggrant introduceras till metodiken och de upparbetade rutiner som finns.

"Vi växer fort i verksamheten men det är väldigt viktigt att hela tiden prata om rutiner när vi har många nyanställda. Introduktionen är det som är svårast – vem som gör vad osv. Vilka vet vad? Detta är den svaga länken just nu."

Case manager

Flera respondenter kommer med reflektioner kring behovet att ändra på organisationen för insatsen:

"Vi kan inte bli 65 Case managers centralt. Kanske kan stadsdelarna ha egna CM? Nu växer vi och ryms inom socialförvaltningen men sedan får framtiden utvisa resten."

Case manager

Bland de bostadsbolag som Sweco har talat med efterfrågas mer tydlighet i styrningen av bolagens roll i insatsen. En av de intervjuade menade att det idag saknas tydliga direktiv för hur bostadsbolagen ska arbeta med Bostad Först. Även om samarbetet kring insatsen enligt personen fungerar bra, kan det finnas behov av en metodbeskrivning som beskriver hur bolagen ska delta i insatsen.

2.4 UTVECKLINGSBEHOV KOPPLAT TILL LEDNING OCH STYRNING

Styrningen av Bostad Först fungerar på det stora hela väl. Det har dock framkommit vissa förslag om utveckling av organiseringen av insatsen.

Dessa är:

- **Fler bostäder i Bostad Först** – Behovet är stort och tillgången begränsad.
- **Tillräckliga resurser för att förmå insatsen att växa med metodtrogenhet och kvalitet** – Insatsen har vad många kallar "växtvärk". Det är en krävande insats som behöver resurser.

- **Stadsövergripande riktlinjer kring hur man ska arbeta med Bostad Först** – Det finns brist på styrdokument och upplevd otydlighet om insatsen idag.
- **Informationsinsatser om Bostad Först ute i stadsdelarna** – Det finns skillnader i kunskapsnivå. Säkerställ grundkunskap om Bostad Först hos handläggare.
- **Bostadsbolagen behöver direktiv för BF** – Det finns enligt respondenter idag ingen metodbeskrivning.

3. RESULTATREDOVISNING – ROLLER OCH ANSVAR

3.1 ROLLEN SOM CASE MANAGER

Av intervjuerna framkommer att rollen som Case manager skiljer sig åt från många andra funktioner inom socialtjänsten. Det handlar bland annat om att Case managern inte har en myndighetsutövande funktion. Case managern ska inte heller ställa motkrav på Bostad Först-hyresgästen, utan istället arbeta motiverande utifrån dennes behov.

Sweco bad respondenterna i utvärderingen att resonera kring Case managernas ingångsvärde och rollens flexibilitet. Några av respondenterna från ordinarie socialtjänst tycker att det i vissa avseenden kan vara otydligt vad en Case manager kan och bör göra. Några av de intervjuade enhetscheferna på både vuxen och ekonomiskt bistånd menar att Case managerna utöver att stötta Bostad Först-hyresgästen med administration även ska hjälpa hyresgästen med andra sysslor. Det kan till exempel handla om att göra uppgifter som en bostödjare vanligtvis gör, det vill säga mer hushållsnära arbete. En enhetschef benämner också Case managerna som just bostödjare. På handläggarnivå förekommer inte den här typen av resonemang. Eventuella otydligheter i rollbeskrivningen handlar enligt handläggarna främst om ansvarsfördelningen mellan stadsdelarna och Bostad Först. En annan synpunkt som däremot lyfts under intervjuerna med handläggarna är frågan om relationen till Bostad Först-hyresgästen. Några av respondenterna menade att Case managerna i vissa fall inte håller tillräckligt avstånd till sina hyresgäster. Detta beskrivs närmare under nästa avsnitt.

Trots de ovan nämnda otydligheterna är den övergripande bilden bland respondenterna att rollen som Case manager är tydlig. Detsamma gäller för hur Case managerna ser på sin arbetsbeskrivning. Samtliga av de intervjuade menar att uppdraget är definierat och att eventuella oklarheter i mandat eller arbetsuppgifter kontinuerligt stäms av i grupp, genom handledning och med chefer. Även samsynen kring arbetsbeskrivningen verkar vara god mellan Case managerna. Det förefaller även finnas en gemensam förståelse och trygghet gällande vad Bostad Först innebär och hur verksamheten ska bedrivas. Några av respondenterna beskriver det som att metoden är tydlig men att arbetet däremot kan se väldigt olika ut. Det beror enligt dem på vilka hyresgäster man har och hur deras enskilda behov ser ut. En annan respondent beskriver det som ett av arbetets dilemman är att avgöra var gränsen för stöttning går:

"Vårt dilemma är att följa den boende och jobba utifrån progression. Hur mycket ska jag som CM jaga personen och stötta upp och hur mycket ska den själv stå för konsekvenserna av sitt görande?"

Case manager

En ytterligare synpunkt från en av de intervjuade Case managerna är att hen upplever att handläggare från stadsdelarna vill lägga över ansvar och uppgifter på Case managerna. I de fall det har hänt har detta dock lyfts och ett samtal har förts om hur man istället kan arbeta som ett team kring Bostad Först-hyresgästen. Personen menar att gruppledarna på Bostad Först stöttar i det arbetet.

3.2 SAMARBETE MELLAN CASE MANAGERS OCH HANDLÄGGARE

Samarbetet mellan socialtjänsten och Case managerna beskrivs i merparten av intervjuerna som bra och ändamålsenlig. Ansvarsfördelningen mellan de två funktionerna verkar i stort fungera väl med undantag för vissa otydligheter gällande det ekonomiska biståndet. En av de intervjuade handläggarna från stadsdelarna beskriver att det är viktigt att Case managerna har förståelse för vad det innebär att arbeta med klienter som är i ett aktivt missbruk. Personen menar att det till exempel finns vissa rutiner kring kvitton och ersättningar som är viktiga att upprätthålla och som idag kan behöva stärkas. Annars riskerar vissa ersättningar, till exempel för att möblera den nya lägenheten, att användas för att finansiera det pågående missbruket. En av de intervjuade handläggarna på ekonomiskt bistånd lyfter även att det underlättar om Case managerna har en god förståelse för hur arbetet på ekonomiskt bistånd ser ut. I några av intervjuerna med handläggare och enhetschefer framkommer att det verkar finnas olika syn på hur den månatliga hyresbetalningen kan eller ska genomföras. Vissa anser det vara rätt att föra över hyresbeloppet till Bostad Först-hyresgästen, som sedan betalar hyran till Bostad Först. Andra anser att steget då hyresgästen genomför betalningen kan rationaliseras bort och överföringen istället stå direkt mellan ekonomiskt bistånd och Bostad Först.

"Det är tacksamt att ha en Case manager som förstår de ramar som ekonomiskt bistånd har. Det här gäller även andra – samarbetet med vuxensektionen – man måste förstå varandras uppdrag och förstå varandras ramar. Viktigt med smidighet i samverkan med andra."

Chef, ekonomiskt bistånd

Några av de intervjuade handläggarna lyfter även att de i vissa fall har upplevt att Case managern går "Bostad Först-hyresgästens ärenden" i för hög utsträckning. Med det menas att Case managern till exempel vill att handläggarna på ekonomiskt bistånd ska godkänna utbetalningar utan fullgott underlag.

"CM blir ofta budbärare för Bostad Först-hyresgästen och de tappar uppdraget ibland. De ska ju jobba motiverande och inte helt gå deras ärenden. Risk att hamna i symbios med hyresgästen. Andra CM är mer villiga att uppdra arbetsplaner och har mer distans till sin hyresgäst, men det gäller som sagt inte alla."

Chef, ekonomiskt bistånd

I intervjuerna med Case managerna bekräftas bilden av att samsynen mellan Bostad Först och, framför allt, försörjningsstöd ibland brister. En av respondenterna beskriver det som de krav som försörjningsstöd ställer på Bostad Först-hyresgästen kan vara väldigt hårda. Personen menar att det kan leda till att Case managern "hamnar emellan" och försöker medla mellan hyresgäst och försörjningsstöd. Samma respondent lyfter att hårda krav visserligen kan funka för vissa hyresgäster men att många behöver mycket tid. Det kräver enligt personen i sin tur att både ordinarie socialtjänst och Bostad Först har "lite is i magen". Flera av Case managerna lyfter just behovet av att ge Bostad Först-hyresgästerna tid som centralt i arbetet. Några av respondenterna upplever att det kan finnas en brist på förståelse kring hyresgästens utgångsläge från försörjningsstödet sida. En beskriver det som att konflikter med andra delar av socialtjänsten också tar tid från Case managerns arbete med återhämtningen. En annan

menar att kvarboende ska vara en ledstjärna för allas arbete runt hyresgästen, vilket i sin tur kan kräva att ansökan kring försörjningsstöd förenklas.

"Man måste förstå att det här är ingen snabbfix. Har det tagit 35 år att radera hela sitt liv så bygger man inte upp det igen på bara ett eller två år."

Chef, ekonomiskt bistånd

En annan synpunkt som framkommit under intervjuerna med socialtjänsten är att det är viktigt att Case managerna är transparenta gentemot socialtjänsten när det kommer till Bostad Först-hyresgästens boendesituation. Det kan till exempel handla om att meddela att en Bostad Först-hyresgäst lever i misär i sin bostad eller om den har en inneboende. Enligt den intervjupersonen är det idag otydligt hur bedömningen av om en hyresgäst möter villkoren för kvarboende ska genomföras. Sweco tolkar detta som att det finns risk för att beslut inte blir likvärdiga. Att hyresgästen ska följa hyreslagen är tydligt. Dock kvarstår trots detta en otydlighet i vad som gäller, menar respondenten.

3.3 SAMARBETE MELLAN BOSTAD FÖRST OCH BOSTADSBOLAGEN

Den samverkan som finns mellan bostadsbolagen och Bostad Först nämns i intervjuerna i huvudsak som ändamålsenlig och välfungerande. Bostadsbolagen uppger till exempel att de uppskattar att ha en kontaktperson, och "en väg in", i Bostad Först. Flera lyfter också att dialogen mellan Bostad Först och bolaget är mycket god och att Bostad Först är lätta att prata med samt kallar till regelbundna möten och följer upp samarbetet.

Samtidigt finns vissa svårigheter i samarbetet som går att koppla till aktörernas olika uppdrag. Ett av bolagen beskriver att det till exempel kan vara svårt att komma överens när det gäller Bostad Först-hyresgäster som stör mycket. Det har då främst handlat om att Bostad Först vill att hyresgästen ska bo kvar, trots återkommande störningar, medan bolaget vill att personen flyttar. Flera av bolagen menar att det är just missbruket som utgör det stora problemet, och inte samarbetet mellan bolagen och Bostad Först. Någon lyfter att det är konstigt att det inte finns något motkrav om nykterhet eller skötsamhet. Hen beskrev det som att en hyresgäst i aktivt missbruk i egentlig mening ges en lägenhet där missbruket fortsätter, trots att det inte är tillåtet att missbruka i bolagets bestånd. Ett annat bostadsbolag beskriver det som att det kan kännas som att socialtjänsten "tar en chansning" med vissa Bostad Först-hyresgäster, vilket kan skapa stora konsekvenser för hyresgästen och grannar.

För att minska de problem som kan uppkomma i och med det blir bedömningen av Bostad Först-hyresgäster väldigt viktig, menar ett bolag. Hyresgästen behöver till exempel vara motiverad och

"Jag skulle önska att man kunde skriva avtal med kortare hyrestid och kortare tid för uppsägning (14 dagar uppsägningstid). Jag skulle också önska att BF hade tillfälliga lägenheter om man måste flytta ut en hyresgäst snabbt och att den sen kan flytta tillbaka så att den inte "stör ut sig". Det kan öka kvarboendet"

Representant, bostadsbolag

placeringen måste vara ändamålsenlig. Här finns enligt intervjupersonen ett behov av att utveckla arbetet kring urval. Ett bostadsbolag lyfter att det även vore bra att med anledning av störningarna kunna tillämpa kortare hyrestider och snabbare avhysningar om behov uppstår. Det kan både hjälpa den Bostad Först-hyresgäst som annars riskerar att "störa ut sig" från sin lägenhet och de boende i huset eller närområdet.

Utöver det menar ett bostadsbolag att det behöver förtydligas när en insats ska avslutas på grund av för mycket störningar. Intervjupersonen tyckte att det i dagsläget finns för mycket otydligheter kopplade till både tak för störningar och grader av missbruk.

3.4 UTVECKLINGSBEHOV KOPPLAT TILL SAMVERKAN

Även om samverkan inom ramen för Bostad Först i huvudsak beskrivs som god och ändamålsenlig har flera av respondenterna identifierat ett antal utvecklingsområden.

Dessa är:

- **Ökad förståelse för varandras uppdrag** - Flera av respondenterna lyfter att de önskar en större förståelse för deras uppdrag från de andra parterna i samarbetet. Detta berör särskilt FS och deras roll.
- **Förtydliga villkoren för kvarboende**—Förefaller finnas vissa otydligheter kring villkoren för kvarboende och hur bedömningen ska genomföras.
- **Förtydliga vilka villkor som gäller för övertagande av kontrakt** – Det finns en viss diskrepans i hur respondenter bedömer att kontraktsövertagandet ska gå till.

4. RESULTATREDOVISNING – MODELLENS FUNKTIONALITET

De respondenter som Sweco talat med har utöver tankar kring insatsens organisation också kommit med många reflektioner och förslag på utveckling av den faktiska modellen Bostad Först. Utvecklingsförslagen syftar till att förbättra insatsen på olika sätt, med individen i fokus. Respondenterna uppvisar vilja att förbättra modellen och öka effektiviteten och kvalitén för de personer som ingår i insatsen.

Något som lyfts av flera respondenter är vikten av att i största möjliga utsträckning arbeta för en väl förberedd början på insatsen för Bostad Först-hyresgästen och en inflytt som ger hyresgästen bra förutsättningar att trivas i sin nya lägenhet. När en person tilldelas Bostad Först har det i de allra flesta fall föregåtts av årtal i socialtjänstens insatser, på olika typer av korttidsboenden och försök till vård. Personer som kommer in i Bostad Först går stora förändringar till mötes och den första tiden inom Bostad Först är kritisk för en välfungerande och effektiv insats, menar flera respondenter. Socialtjänsten måste därför ha haft tid att planera och förbereda mottagandet av den nya hyresgästen för att hantera den första tiden på bästa sätt. Det lyfts dock från flera respondenter att handläggare på socialtjänsten historiskt varit ovillig att låta förberedelseinsatsen för Bostad Först ta den tid som den faktiskt behöver. Bakgrunden är att nyblivna Bostad Först-hyresgäster i de flesta fall redan har någon annan typ av stödboende innan de "börjar" i Bostad Först, vilket innebär en dubbel kostnad för stadsdelen. Detta har resulterat i att vissa handläggare, åtminstone historiskt, endast givit Case managers en eller två veckor att förbereda inför inflytt. Det räcker enligt Case managers inte, utan de efterfrågar en tydlig standard på minst en månad innan inflytt för att möjliggöra för hyresgästen att lära känna sin Case manager, att inhandla möbler och ta hand om det administrativa.

Ett annat förslag på modellutveckling som framkommit under intervjuerna handlar om hur mycket stöd en Bostad Först-hyresgäst kan få. Flera av respondenterna menar att hyresgästerna ofta har behov av mer stöd än en Case manager kan erbjuda. Några av Case managerna beskrev att vissa hyresgäster kan ha behov av hemtjänst och/eller boendestödjare. Samma behov lyfts av några av handläggarna. En respondent från chefsnivå föreslog att man kunde tidsätta hur många timmar per vecka som en Case manager skulle stötta en boende. Det skulle enligt respondenten leda till att hyresgästen får ett mer träffsäkert stöd och likvärdigheten mellan de olika beställningarna i stadsdelarna skulle öka.

En betydande del av de personer som finns inom insatsen Bostad Först har enligt respondenter som Sweco talat med en komplext sammansatt bild av samsjuklighet med fysiska problem, psykisk ohälsa och beroendeproblematik som gör att de är i behov av stora insatser från vården. De personer som är hyresgäster inom Bostad Först har dock, enligt våra respondenter, svårt att nå in i vården på ordinarie sätt. Detta beror på flera orsaker. Dels kan boende inom Bostad Först, vilka ofta stått utanför samhället under många år, ha svårt att anpassa sig efter ordinarie vägar in i vården. Att passa tider, att ringa vården och beskriva sina problem eller att med bank-ID eller liknande samt logga in på vårdgivares hemsidor kan innebära stora hinder. Vidare kan det väl i kontakt med vården vara en utmaning för våra boende att få den vård de behöver uttrycker en annan respondent. Det hårda liv de levt och den samsjuklighet och beroendeproblematik de kan ha gör att ordinarie vård ogärna tar emot dem. En respondent uttrycker att hen sett sina Bostad Först-hyresgäster aktivt motverkas av ordinarie vårdinstanser, sannolikt enligt respondenten beroende ordinarie vårdinstansers ovana och ovilja att hantera målgruppen.

En betydande del av de som befinner sig inom insatsen Bostad Först har utöver fysiska problem också problem med psykisk ohälsa. Många av de respondenter som Sweco talat med menar att kontakt med psykiatri bör ingå som en del i behandlingen av personer inom Bostad Först. Detta då även psykiatrin behöver arbeta på andra sätt än gängse metoder då det kommer till Bostad Först. Respondenterna

menar att psykiatrin ofta kräver drogfrihet av Bostad Först-hyresgästerna för att ge dem stöd. Respondenterna resonerar att detta i vissa fall är fel ände att börja i då hyresgästerna skulle gynnas av att få viss hjälp med sina psykologiska besvär för att kunna ta sig an sitt drogmissbruk. Samtidigt finns en ovilja hos drogrehabiliteringen att ta emot personer med svår psykisk ohälsa. Detta gör enligt en respondent att personer riskerar att falla mellan stolarna och inte få den vård de behöver vare sig av psykiatrin eller drogrehabiliteringen.

Det som efterfrågas av respondenterna för att lösa problematiken är någon typ av snabbväg in i vården för personer i Bostad Först. Vidare önskar respondenterna att de som behandlar hyresgästerna ska ha viss vana av att arbeta med målgruppen och dessutom förståelse för modellen Bostad Först och den mer tillåtande synen på drogbruk som den innebär.

Flera respondenter uttrycker att det finns ett påtagligt behov att utöka Bostad Först-modellen med någon typ av sysselsättning för de som fått en bostad. En respondent uttrycker sig enligt följande:

"Många har längtat efter en bostad i många många år. Sett det som räddningen. Det kan bli en antiklimax när man väl fått en bostad. Oro att bli av med den, ensamheten utan sitt vanliga sammanhang etc."

Handläggare, vuxenenhet

Flera respondenter lyfter vikten av att ge Bostad Först-hyresgästen möjligheten att tillhöra ett sammanhang, gärna genom sysselsättning. Det finns olika förslag på hur det skulle kunna göras rent praktiskt – antingen som en sysselsättningsinsats som utgår ifrån ett biståndsbeslut, möjlighet till praktik eller lättare jobb eller arbetsträning. En respondent föreslår att det skulle kunna utformas som en "light"-version av ett krav, eller med någon typ av belöning kopplat till arbetet. Respondenten resonerar att många av Bostad Först-hyresgäster kan vara rädda att ta sig ut i samhället eller att ge en sysselsättning en chans och att de boende då kan vara betjänta av att få hjälp att hitta en sysselsättning. En respondent föreslår närmre samverkan mellan Bostad Först och stadens jobbtorg:

"Samverkan mellan vuxen och jobbtorg och Bostad Först kan utvecklas. Efter ett antal år i Bostad Först har man lagt en så stabil grund att man kan närma sig arbetsmarknaden. Vad jag vet finns det väldigt lite samverkan eller kontakt mellan de parterna. Viktigt att ta ett helhetsgrepp så att inte Bostad Först blir "slutstationen" för de här personerna. Självförsörjningsperspektivet bör inte tappas."

Chef, ekonomiskt bistånd

Exakt vilken typ av sysselsättning det kan handla om bedömer inte respondenterna vara en fråga som står i centrum. Det viktiga är att bekämpa den ensamhet och leda som kan drabba en person som fått bostad via Bostad Först och att erbjuda alternativ som framstår som positiva för den enskilde individen och som överensstämmer med personens egna önskemål.

En ytterligare förbättringspotential som varit frekvent förekommande som utvecklingspunkt bland respondenterna är förfarandet vid Bostad Först-hyresgästers övertagande av lägenhetskontrakt. Utvecklingspotentialen rör såväl metodiken som det organisatoriska kring stadsdelarnas samverkan. Det

tillvägagångssätt som finns idag är enligt respondenterna varken optimalt utformat för det offentliga eller för hyresgästerna.

I normalfallet blir den hyresgäst som övertar sin lägenhet idag samtidigt av med sin Case manager. Samtidigt som detta sker tappar hyresgästen kontakten med sina handläggare på vuxenheten och försörjningsstöd på enheten för hemlösa eller den stadsdel man tidigare tillhört och "lämnas över" till den stadsdel som den flyttat till. Bostad Först-hyresgästen tvingas då om man vill fortsätta ha stöd av sin Case manager på nytt ansöka om att få en Case manager och det blir upp till en biståndshandläggare i den nya stadsdelen att bevilja eller avslå ansökan. Allt detta sammantaget innebär ett stort osäkerhetsmoment för hyresgästerna och vidare riskerar ärenden att hamna mellan stolarna, menar flera respondenter.

Det osäkerhetsmoment som tillvägagångssättet innebär för hyresgästerna riskerar enligt respondenterna leda till att de ogärna övertar sitt kontrakt, i rädsla för att plötsligt stå utan stöd från sin Case manager och de handläggare som man arbetat upp en relation med. En respondent uttrycker sig enligt följande:

"Socialtjänsten i den nya stadsdelen behöver bevilja fortsatt stöd av den gamla CM i stadsdelen. Någon måste stå för kostnaden men den faller ofta mellan stolarna. Det resulterar i att klienter inte vill ta över sina kontrakt. Det skulle i många fall räcka med en väldigt liten kontakt."

Case manager

Respondenterna är överens att det enligt metoden bör bli standard att hyresgästen, även efter ett övertagande av bostadskontrakt, beviljas fortsatt kontakt med sin gamla Case manager. Överlämnandet är enligt respondenterna en kritisk tid där det är viktigt att hyresgästen har stöd omkring sig. Ett förslag är att handläggare på den stadsdel som lämnar över, handläggare i den stadsdel som tar emot och hyresgästen initialt har ett trepartsmöte där en slags överlämning sker. Detta för att säkerställa att inget faller mellan stolarna.

4.1 UTVECKLINGSBEHOV KOPPLAT TILL MODELLEN

Det råder konsensus bland respondenterna om att modellen Bostad Först är ett välfungerande sätt att arbeta med hemlöshetsfrågan. Sweco har i samtal med de som arbetar med modellen dock kunnat se att några tydliga förbättringsåtgärder kan göras.

Dessa är:

- **Säkerställ tid att förbereda insatsen för alla Bostad Först-hyresgäster** – Flera respondenter efterfrågar att insatsen Bostad Först får börja minst en månad innan inflytt. Detta för att hinna nödvändiga förberedelser.
- **Möjliggör individuell anpassning av stöd från Case manager** – Respondenter menar att många Bostad Först-hyresgäster behöver mer stöd än vad CM kan erbjuda. Viktigt att handläggare och Case manager har en dialog om stödet. Detta för att det ska vara tillräckligt för att ge möjligheter att klara kvarboende samt ge stöd till återhämtning.
- **Ökad kontakt med vården** – Hyresgäster inom Bostad Först har i många fall en komplext sammansatt samsjuklighet. Respondenter efterfrågar en snabbväg in i vården. Särskild vikt läggs vid en närmre kontakt med psykiatri.

- **Säkerställ möjlighet till sysselsättning efter tilldelning** – Flertalet respondenter menar att insatsen behöver kompletteras med erbjudande eller om eller hjälp till sysselsättning.
- **Förbättrat förfarande vid Bostad Först-hyresgästens övertagande av kontrakt** – Respondenter efterfrågar en bättre process då en Bostad Först-hyresgäst övertar sitt kontrakt. Exempelvis efterfrågas en standard där hyresgästen behåller sin Case manager en tid även efter övertagande.

5. RESULTATREDOVISNING – SAMMANFATTNING OCH BEDÖMNING

Nedan följer en sammanfattning av de resultat som framkommit av dokument- och intervjustudierna. Resultaten presenteras schematiskt utifrån de utvärderingsfrågor som Sweco använt i arbetet med utvärderingen. Dessa är både listade nedan och i rapportens inledande kapitel. Svaren på utvärderingsfrågorna bör behandlas som Swecos bedömning av resultaten.

Frågeställning	Resultat
1. Är organisationen ändamålsenlig utifrån principerna i Bostad Först?	<i>Till viss del är organisationen ändamålsenlig, men det finns förbättringar att göra. Se kapitel 2.3 och 4.1. samt utvecklingsbehov i slutet av rapporten.</i>
2. Finns det skillnader mellan hur principerna förstås i stadsdelarna som påverkar genomförandet?	<i>Det finns risk för skillnader i såväl förståelse som tillämpning av de principer som Bostad Först vilar på.</i> <i>Respondenterna efterfrågar lättillgängliga styrdokument där man ska kunna söka svar på frågor som rör ansvarsområden, rollerna inom insatsen och annat stöd.</i>
3. Finns det hinder för implementering av modellen och metodtrogenheten på grund av lokala förutsättningar, rutiner, riktlinjer och traditionella förhållningssätt?	<i>Det finns vissa hinder för implementering och metodtrogenhet. Det främsta hindret är bristen på styrdokument. Insatsen implementeras och fungerar väl i de stadsdelar som Sweco talat med men bristen på tydlighet riskerar skapa en suboptimal och personberoende insats.</i>
4. Hur fungerar överföringar mellan stadsdelsförvaltningarna då brukare får ta över kontrakt i en annan stadsdel än den som placerat dem i Bostad Först?	<i>Överföring mellan stadsdelar kan förbättras på flera punkter. Förslag som framkommit i studien är:</i> <i>Trepartsmöte mellan Bostad Först-hyresgästens gamla och nya stadsdel samt Bostad Först-hyresgästen vid överföring.</i> <i>Utvidgning av insatsen så hyresgästen kan behålla sin Case manager en tid efter övertagande.</i>

5. Har handläggare tillräcklig kunskap och tillgång till information om Bostad Först? Vilken kunskap eller information saknas?	De flesta handläggare förefaller ha tillräcklig kunskap om Bostad Först. Det ser olika ut i olika stadsdelar och mellan olika handläggare. De som har flera klienter i insatsen behöver ha mer kunskap om insatsen än en som endast har en klient. En fråga värd att reflektera kring är - Hur mycket kunskap är rimligt att kräva att handläggare har om insatsen? För handläggare inom vuxen och försörjningsstöd är Bostad Först i de allra flesta fall en insats bland många andra. En åtgärd skulle dock kunna vara att säkerställa att Bostad Först nämns i alla handläggares introduktionsutbildningar, för att alla handläggare ska ha stött på insatsen vid något tillfälle.
6. Hur fungerar Case managernas roll och uppdrag i Bostad Först?	Case manager-rollen fungerar väl, men riskerar vara otydlig. Genomförandet av Case manager-rollen är beroende av vilket stöd Bostad Först-hyresgästen anser sig behöva. Med denna utgångspunkt har dock Case managers en väl fungerande struktur för avstämningsmöten där Case managers kan diskutera sina hyresgäster och stötta varandra. Case managerna får även stöd i form av extern handledning. Case managers förfaller utifrån intervjuerna ha ett bra kollegialt samarbete.
7. Hur fungerar det för socialsekreterare att samarbeta med Case manager som ett team runt brukaren?	Strävan att fungera som ett team finns, men i praktiken verkar det ibland vara svårt att realisera. När arbete som team fungerar leder det till goda resultat. När det inte fungerar kan det skapa frustration och ibland osämja. Frustrationen och osämjan härleds oftast till relationen mellan Case manager och handläggare på försörjningsstöd, då deras uppdrag ofta skiljer sig åt.

8. Är avsaknad av samsyn mellan vuxenhandläggare och försörjningsstödshandläggare ett hinder? Hur kan man komma tillrätta med det?	Detta upplevs inte som ett hinder i organisationen. Den eventuella avsaknad av samsyn som kan finnas är oftast mellan Case manager och försörjningsstöd.
9. Är det tydligt vilket stöd socialsekreterare kan uppdra till Case manager att utföra?	Stödet en socialsekreterare kan uppdra till Case manager är överlag tydligt men riskerar ibland bli vagt. Det finns tendens att tro att de enbart är boendestödjare med fokus på hushållsnära sysslor.
10. Hur prioriteras brukare till Bostad Först eller andra insatser? Är det tydligt vilka som är målgruppen för Bostad Först? Finns det behov att förtydliga?	Målgruppen för Bostad Först upplevs som tydlig. Prioritering av brukare görs av en chef på respektive vuxenhet. Tillgången till bostäder är den begränsande faktorn. Det har dock lyfts kritik mot urvalet av Bostad Först-hyresgäster, främst från bostadsbolagens sida. Upplevelsen är att socialtjänsten ibland "tar en chansning" med vissa hyresgäster.
11. I vilka insatser befinner sig de som inte får delta i Bostad Först? Hur jämförs kostnaderna för dessa insatser med Bostad Först?	Personer som inte får delta i Bostad Först befinner sig i de flesta fall i olika delar av gängse insatser som socialtjänsten har, alternativt helt utanför insatser. Flera respondenter menar att Bostad Först i längden är en billigare insats än att en person går in och ur andra insatser under många års tid. Tidigare rapporteringar bekräftar bilden av en låg dygnskostnad för insatsen.
12. Finns det hinder för att tillförsäkra målgruppen för Bostad Först långvarigt/varaktigt stöd?	Det finns idag vissa hinder för att tillförsäkra målgruppen ett långvarigt/varaktigt stöd. Exempel på sådana är: • Överlämningen stadsdelar emellan vid övertagande av kontrakt. • Att insatsen avslutas tvärt när bostaden lämnas över.

6. ANALYS OCH SLUTSATSER

I utvärderingens avslutande kapitel redogör Sweco för en analys av de styrkor respektive utvecklingsbehov som framkommit av intervjuer och dokumentstudier. Resultatet visar att Bostad Först är en uppskattad och i stort välfungerande insats. Samtidigt finns vissa utvecklingsbehov kopplat till samsyn mellan aktörer, Bostad Först-hyresgästernas behov av mer stöd och ansvarsfördelningen mellan de olika aktörerna.

6.1 SAMMANFATTNING AV STYRKOR I BOSTAD FÖRST

Insatsen fyller en viktig funktion

Bostad Först är en väl utformad insats som svarar till ett reellt behov i samhället. Faktumet att det till grund för insatsen finns en robust behovsanalys gör att Bostad Först står stadigt som en välfungerande del i socialtjänstens verktygslåda.

De som får en bostad via Bostad Först har i de allra flesta fall haft en lång resa genom socialtjänstens olika insatser, och många av insatserna har inte fungerat för personerna. För många är Bostad Först därför en av de få insatser som finns kvar att testa. Samsjukligheten hos Bostad Först-hyresgästerna personer är i många fall utbredd och de har enligt respondenterna ett påtagligt behov av hjälp kring administrativa göromål som hyresbetalning, ansökan om bostadsbidrag etc.

Det finns en stor välvilja mot insatsen ute i stadsdelarna och majoriteten av de respondenter Sweco talat med framhåller att de anser Bostad Först vara en effektiv och välorganiserad insats.

Organisation byggd för att sätta relationen i fokus

Bostad Först är en insats där den personliga relationen står i centrum, och Case managern kan sägas vara den som levandegör det. Utifrån de intervjuer och dokumentstudier som Sweco genomfört framträder en bild av en organisation som är uppbyggd kring att möjliggöra just en välfungerande relation mellan Bostad Först-hyresgäst och Case manager. De intervjuade Case managerna beskriver hur de genom löpande avstämningar, stor frihet och extern handledning har goda förutsättningar att möta hyresgästers olika behov. Insatsens relativt "lösa" ramverk verkar därmed inte påverka det dagliga arbetet negativt. Det beskrivs tvärtom som präglad av tydlighet och trygghet, om än med en hög grad av flexibilitet. Flera av respondenterna ger exempel på hur just den höga graden av flexibilitet har lett till att oväntade situationer som uppkommit kring hyresgäster har lösts snabbt och smidigt. Det gäller exempel från både respondenter inom Bostad Först och stadsdelar.

Givet detta blir rekryteringen av Case managers avgörande för hur välfungerande insatsen blir. God kännedom om socialtjänsten, engagemang i rollen och hög grad av flexibilitet verkar vara centrala egenskaper som efterfrågas.

Nära samarbete mellan handläggare-CM-hyresgästen

Flera respondenter har nämnt ett nära samarbete mellan handläggare inom vuxenheten, försörjningsstöd, Case manager och bostadsbolag. Det samarbete som finns idag bedöms av de flesta personer som Sweco talat med som välfungerande, men många lyfter vikten av ett fortsatt nära samarbete funktionerna emellan.

Nyckeln till god samverkan mellan funktionerna är enligt respondenterna att de olika funktionerna är väl insatta i metodiken bakom Bostad Först och att samtliga som på ett eller annat sätt ska arbeta med insatsen ges en introduktion till modellen och får en förståelse för att modellen på många sätt skiljer sig

från gängse metoder inom socialtjänsten. Detta menar flera respondenter förebygger missförstånd och konflikter inom socialtjänsten och ökar möjligheterna för insatsen att bli framgångsrik.

Utöver förståelse för modellen bedöms ömsesidig förståelse och respekt för de respektive ramar som de inblandade funktionerna agerar inom som en framgångsfaktor för ett gott samarbete.

6.2 SAMMANFATTNING AV UTVECKLINGSBEHOV I BOSTAD FÖRST

Ledning och styrning

- **Fler bostäder i Bostad Först.**

Behovet av insatsen är stort men tillgången till bostäder begränsad. Flera respondenter menar att behovet att hantera samsjuklighet hos hemlösa växt de senaste decennierna och fortsätter växa. Hemlöshet är tätt förknippat med såväl psykiska problem som missbruksproblem, vilket gör Bostad Först till en mer lämplig insats än det traditionella tillvägagångssättet – den så kallade Boendetrappan.

- **Tillräckliga resurser för att insatsen ska kunna växa med metodtrogenhet och kvalitet.**

Flera av respondenterna beskriver idag att insatsen har "växtvärk". Tanken är att både antalet Bostad Först-hyresgäster och anställda Case managers ska öka. För att den expansionen ska kunna ske med god metodtrogenhet och säkerställd kvalitet krävs enligt flera av de intervjuade tillräckliga resurser.

- **Stadsövergripande riktlinjer kring hur man ska jobba med Bostad Först.**

Flera respondenter lyfter att det idag saknas stadsövergripande riktlinjer för hur man ska jobba med insatsen. Det handlar både om brist på styrdokument och en otydlighet kring om någon av de interna utbildningar som ges till nyanställda i staden innehåller information om Bostad Först. Exempel på en riktlinje som efterfrågats i intervjustudien är kring hur socialtjänsten kan hantera om en hyresgäst inom Bostad Först inte klarar av att betala hyran. Det framkommer av intervjuerna att det idag finns vissa otydligheter kring hur betalningen av hyrorna ska genomföras, vilket i sin tur leder till utmaningar i samarbetet mellan Case managerna och handläggarna.

- **Informationsinsatser om Bostad Först ute i stadsdelarna.**

I intervjuerna med stadsdelarna framkommer att det finns skillnader i kunskapsnivå vad gäller insatsen. Flera av handläggarna menar att de inte visste något om insatsen innan de fick en klient med Bostad Först. Däremot verkar det inte varit svårt att ta reda på information om insatsen om man haft behov. Flera av de intervjuade enhetscheferna har också svårt att redogöra för hur de sprider kunskap om insats i den egna organisationen.

- **Bostadsbolagen behöver direktiv för BF.**

Finns enligt några av respondenterna idag ingen metodbeskrivning för hur bostadsbolagen ska arbeta med Bostad Först. Det är tydliggjort att de ska delta i insatsen men inte på vilket sätt, vilket kan skapa en viss otydlighet internt hos bolagen.

Samverkan

- **Ökad förståelse för varandras uppdrag.**

Flera av respondenterna lyfter att de önskar en större förståelse för det egna uppdraget från de andra parterna i samarbetet. Denna förbättring kan exempelvis skapas genom tätare

samverkan, mer kunskap om varandras uppdrag, mer information om Bostad Först som helhet och om samverkans betydelse för att skapa en framgångsrik insats.

- **Förtydliga villkoren för kvarboende**—Förefaller finnas vissa otydligheter kring villkoren för kvarboende och hur bedömningen ska genomföras. Att hyresgästen ska följa hyreslagen är tydligt. Dock kvarstår trots detta en otydlighet i vad som gäller, vilket riskerar medföra olikvärdiga bedömningar.
- **Förtydliga målet om kvarboende och vilka villkor som gäller för övertagande av kontrakt.** Några av de intervjuade handläggarna menar att det inte är särskilt tydligt vilka villkor som gäller för att en Bostad Först-hyresgäst ska kunna ta över ett kontrakt. Några menar att det är en insats som kräver tid och att deras hyresgäst som just fått lägenhet ännu inte är aktuell för ett förstahandskontrakt. Andra menar att de inte riktigt vet vad som gäller för att "kvalificera" för ett förstahandskontrakt. Även om några redogör för målet med insatsen framkommer att målet om kvarboende är otydligt för flera av respondenterna i stadsdelarna.

Modellen Bostad Först

- **Säkerställ tid att förbereda insatsen för alla Bostad Först-hyresgäster**
Respondenter, både Case managers och handläggare, lyfter vikten av att vid inledandet av en Bostad Först-insats alltid ha tillräckligt med tid för att hinna förbereda insatsen väl. Historiskt sett har stadsdelar tenderat att vilja begränsa tiden en Case manager har att förbereda insatsen för en hyresgäst av kostnadsskäl.
- **Möjliggör individuell anpassning av stöd från Case manager.**
Respondenter menar att många Bostad Först-hyresgäster behöver mer stöd än vad CM kan erbjuda. Viktigt att handläggare och Case manager har en dialog om stödet. Detta för att det ska vara tillräckligt för att ge möjligheter att klara kvarboende samt ge stöd till återhämtning.
- **Ökad kontakt med vården.**
En majoritet av respondenter ser ökad kontakt med vården som en viktig utveckling av modellen. Bostad Först-hyresgästerna har ofta en påtaglig samsjuklighet där pågående missbruk, psykisk ohälsa och sviterna av ett hårt liv innebär att de har stort behov av vård. Samsjukligheten gör också att de riskerar falla mellan stolarna i ordinarie vårdssystem. En snabbväg in i vården, med särskilt fokus på psykiatrisk vård efterfrågas av respondenterna. Detta kan dock inte göras på individnivå. Det skulle kräva att överenskommelser/arbetssätt förankras högre upp i organisationerna så att berörda verksamheterna får mandat att arbeta annorlunda.
- **Säkerställ möjlighet till sysselsättning efter tilldelning.**
Flera respondenter lyfter vikten av att komplettera insatsen med möjlighet till sysselsättning för Bostad Först-hyresgästerna. Det är enligt dessa respondenter viktigt att Bostad Först -modellen är ett deltagarstyrt stöd som främjar återhämtning och social inkludering utifrån individuella behov och målsättningar. Ett erbjudande om någon form av sysselsättning skulle enligt respondenterna stärka modellen och dess funktion.
- **Förbättrat förfarande vid Bostad Först-hyresgästens övertagande av kontrakt.**
Flera respondenter föreslår trepartsmöten där hyresgästen, den föregående stadsdelen och den nya stadsdelen träffas och genomför en strukturerad överlämning av hyresgästen från den gamla stadsdelen till den nya. Vidare vill flera respondenter att det ska vara standard att

hyresgästerna har kvar sina Case managers en tid efter kontraktsövertagandet. Stödet från Case manager kan sedan utvärderas var sjätte månad eller dylikt.