

# SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

GALLO KRISERÅDGIVNING



**Gallo**  
Kriserådgivning



Lind Invest ApS  
Værkmestergade 25, niveau 14  
DK-8000 Aarhus C  
www.lind-invest.dk

CVR: 26 55 92 43



Gallo Kriserådgivning  
Hans Hartvig Seedorffs Stræde 18E  
DK-8000 Aarhus C

Stiftet: 1999  
Hjemsted: Aarhus  
Ledelse: Jane Holm

SROI-RAPPORT FOR GALLO KRISERÅDGIVNING I 2016

*Rapporten er udarbejdet af Lind Invest med datagrundlag*

*fra Gallo Kriserådgivning fra året 2015. Selve analysen i*

*rapporten er færdigudarbejdet den 1. maj 2016.*

Ansvar: Jakob Gjeraae Sabroe, Lind Invest.

Layout: Gitte Thordahl Jespersen, Lind Invest.

# INDHOLD

05 SAMMENFATNING

06 INDLEDNING

08 METODE

09 DATA

10 FORMÅL OG INTERESSETER

IDENTIFIKATION AF INTERESSETER

BRUGERNE

BRUGERNES FAMILIER OG OMGANGSKREDS

DE FRIVILLIGE MEDARBEJDERE

DET OFFENTLIGE

BIDRAGSYDERE

LEDELSEN

12 INPUT, OUTPUT OG OUTCOME

INPUT

OUTPUT

OUTCOME

FINANSIELLE INDIKATORER

TILPASNINGER

16 UDREGNING AF SROI

FØLSOMHEDSANALYSE

18 ANDEN VÆRDISKABELSE

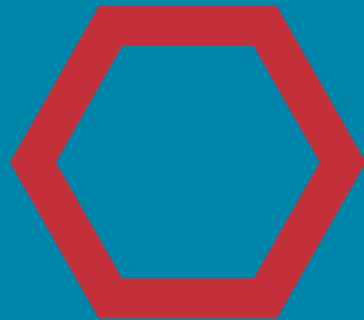
19 KONKLUSION

20 REFERENCER

21 BILAG 1 - IMPACT MAP



» For hver 1 krone, der investeres i Gallo, skabes der for 4,63 kroners værdi for Gallos interessenter og samfundet generelt «



## SAMMENFATNING SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Denne rapport analyserer den sociale værdi, som Gallo Kriserådgivning (Gallo) skaber for sine brugere, frivillige og for samfundet generelt. Gallo tilbyder gratis terapisaftaler uden ventetid og har derudover et værested, hvor der er mulighed for samtaler med terapeuter og socialt samvær. De frivillige hos Gallo, hvoraf mange er studerende, får løbende sparring fra uddannede fagpersoner.

Analysen er centreret omkring metoden Social Return on Investment (SROI), som danner ramme for en monetær værdiansættelse af frivilligt arbejde og sociale effekter. Metoden værdisætter investeringer lavet i den sociale indsats og sammenholder disse med den værdi, indsatsen skaber for de involverede. I Gallo investeres der i form af donationer og i de frivilliges tidsinvestering. Effekter skabt af Gallo inkluderer værdien skabt for brugerne, som opnår bedre mentalt helbred, praktisk erfaring for de frivillige samt sparede udgifter for det offentlige sundhedssystem.

Analysen finder, at for hver 1 krone, der investeres i Gallo, skabes der for 4,63 kroners værdi for Gallos interessenter og for samfundet generelt.

Det er et højt afkast og illustrerer, at den indsats, Gallo yder via terapisaftaler og værested, er nødvendig og skaber stor effekt af de anvendte midler. Det er dog meget vigtigt at huske, at dette tal ikke kan stå alene, og at der i vurderingen af Gallos værdiskabelse også indgår effekter, som det ikke er muligt at sætte en monetær værdi på. Denne anden værdiskabelse inkluderer forbedring i brugernes generelle velvære, som er en afledt effekt af bedre mentalt helbred, bedre sociale forhold, bedre tilknytning til arbejdsmarkedet og en reduktion i fysiske sygdomme.

Gallo Kriserådgivnings tilbud er unikt, og det stigende antal henvendelser, som Gallo oplever, indikerer, at der er et stort behov for denne indsats. Den høje sociale værdiskabelse og det stigende antal brugere i både terapi og værested viser tydeligt, at Gallo tilbyder et vigtigt alternativ og supplement til den offentlige indsats.



## INDLEDNING

### SROI I GALLO KRISERÅDGVNING



# Gallo



## Kriserådgivning

Gallo Kriserådgivning (Gallo) er Skandinaviens største frivillige rådgivningscenter, som fra deres centrale placering i Aarhus tilbyder hjælp til personer med psykiske eller sociale problemer. Gallo Kriserådgivning består af et værested, som er åbent for alle og tilbyder fællesskab og uformelle samtaler med de frivillige terapeuter, samt en kriserådgivning, der tilbyder gratis, anonym og personlig rådgivning og terapi. Der tilbydes også generel rådgivning og information om psykiske problemstillinger og behandlingstilbud.

Formålet med Gallo Kriserådgivning er at opfylde et ellers udækket behov for gratis, åben og anonym terapi, der med kvalificeret rådgivning kan mindske risikoen for, at psykiske problemer udvikler sig til psykisk sygdom. Derved er Gallo med til at forebygge indlæggelser og genindlæggelser i et overbelastet psykiatrisk system og opfylder således et bredt socialt og alment velgørende formål.

Kriserådgivningen har over 10.000 årlige henvendelser og drives for lige over 1 mio. kroner om året. Det store antal henvendelser viser tydeligt, at der er behov for den indsats, som Gallo yder i forebyggelse og bearbejdelse af psykiske og sociale problemer<sup>1</sup>.

Organisationen er næsten udelukkende baseret på frivilligt arbejde fra bl.a. psykoterapeuter, socialrådgivere, psykologer og især studerende på disse uddannelser, som får uddannelse og supervision hos Gallo. Da al rådgivning tilbydes gratis, lever Gallo af støtte og donationer fra private og Aarhus Kommune. For at kunne påvise effekten af det arbejde, Gallo yder over for donorer og andre interessenter, er der tidligere lavet vurderinger af forskellig art.

I 2006 udarbejdede Center for Evaluering en primært kvalitativ vurdering af Gallo Kriserådgivning, som konkluderer, at langt hovedparten af brugerne er tilfredse med den hjælp, de

har fået, og mener, at de er bedre stillet efter kontakten med Gallo<sup>2</sup>.

I starten af 2013 blev den første Social Return on Investment (SROI) over Gallo Kriserådgivning lavet, og her konkluderes det, at for hver 1 krone, der investeres, leverer Gallo en værdi til samfundet på 13,15 kroner. Rapporten blev senest opdateret i maj 2014, hvor flere tilretninger blev inkluderet, og samfundsafkastet blev derfor justeret til 4,38 kroner. Gallos aktivitetsniveau og opnåede resultater blev ikke ringere fra 2013 til 2014 – analysen blev bare bedre og mere retvisende.

Denne analyse bygger videre på rapporten fra 2014 og bidrager med opdaterede data om henvendelser, diagnoser og tilfredshedsvurderinger og giver helt frisk indikation på Gallos værdiskabelse. Beregningerne i denne analyse er en anelse mere konservative, da der både indregnes dødvægt og tilskrivning for de sparede sengedage og ambulante besøg.

Det er dog stadig vigtigt at huske, at en SROI-ratio ikke kan stå alene, men at hele processen med at analysere organisationen, og hvordan der skabes værdi for interessenterne, er en del af helhedsvurderingen af det udbytte, som Gallo Kriserådgivning leverer.

Analysen opsummeres i bilag 1, hvor det fulde Impact Map illustrerer processen og udregningerne.

<sup>1</sup> Ventetid i psykiatrien [2013]

<sup>2</sup> Ramian, Knud. Psykiatrien i Århus Amt, Center for Evaluering [2006]

» Lind Invests mål er at fremme en praksis, hvor resultaterne af sociale projekter evalueres og rapporteres. Formålet er at påvise over for fremtidige projekter samt det offentlige, hvordan forandringer kan opnås, og hvilken værdi de skaber. «





## METODE SROI-ANALYSE

Med inspiration fra traditionelle økonomiske udregninger, som Return on Investment og cost-benefit-analyse, er metoden Social Return on Investment (SROI) blevet udviklet til at hjælpe med at kvantificere og værdisætte den effekt, som sociale velgørhedsprojekter og organisationer skaber for målgruppen og samfundet.

SROI-analyse tager afsæt i, hvilke personer der påvirkes af projektet, og hvilken effekt disse grupper oplever som konsekvens. Herefter tilknyttes en monetær værdi til effekten. Det er dog vigtigt at understrege, at metoden fokuserer på den samlede værdi, der skabes, og at den monetære målestok bruges, da det er vores bedste mål for værdi.

En SROI-analyse inddrager en bred vifte af informationskilder - blandt andet case studies og kvalitativ, kvantitativ samt finansiell information. På denne måde kan en SROI-analyse være med til at kvantificere og overskueliggøre de resultater, som sociale projekter og organisationer opnår.

Metoden er dog bredere og kan mere end blot at sætte et finansielt beløb på sociale effekter. Processen med at udarbejde en SROI-analyse bidrager til at overskueliggøre, hvilke interessenter der findes, og hvordan der skabes forandring for målgruppen. For organisationerne kan dette skabe en bedre forståelse for, hvordan de opnår forandringer og forbedringer i målgruppens situation. SROI-analyse bruges også til at synliggøre og kommunikere de effekter, som organisationen skaber, ud til eksterne interessenter.

Socialt arbejde kan ofte være indviklet, og det kan være svært at forstå den egentlige effekt. Her skal SROI-analysen være med til at gøre værdiskabelsen mere synlig og forståelig. SROI-metodens udgangspunkt i cost-benefit-analysen

afspejles i det fokus, der er på at inddrage både monetære og ikke-monetære omkostninger og værdiskabelse. Det er ikke kun den effekt, der skabes, som kan være ikke-monetær og derfor svær at værdisætte - projektets inputs kan også være svære at værdisætte. For eksempel skal der sættes en værdi på frivilligt arbejde i form af den såkaldte alternativomkostning.

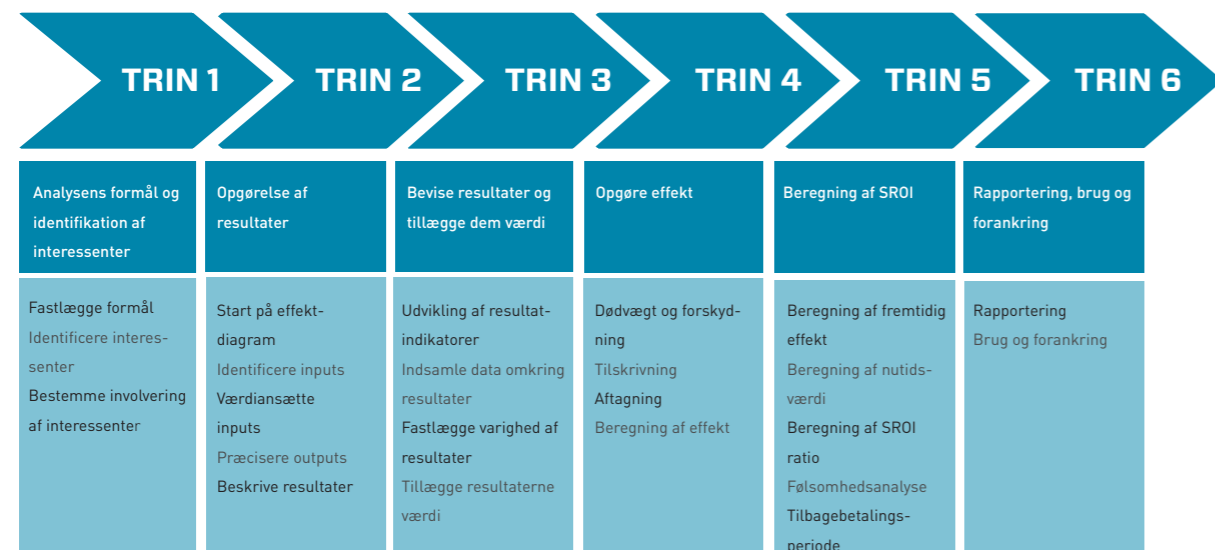
Det er utrolig kompliceret at analysere effekterne af socialt arbejde, og der er mange forskellige metoder, som gennem tiden er blevet brugt. Hvilken metode der passer bedst, afhænger meget af analysens formål og projektet/organisationens set-up. SROI-metoden er udviklet med henblik på at skabe en bred og generel tilgang til måling af social værdi, som kan bruges i flere forskellige situationer.

Der findes forskellige typer af SROI. Denne analyse er baseret på metoden udviklet af det tidligere Office of the Third Sector (OTS), som hørte under det britiske Cabinet Office. Metoden har også vundet indpas i Danmark, hvor blandt andet den Sociale Kapitalfond har brugt den<sup>3</sup>. Både OTS og den Sociale Kapitalfond gør opmærksom på, at modellen ikke er perfekt, og at metoden stadig udvikles i takt med, at den bruges i praksis.

SROI-metoden bygger på 6 trin, der også vil fungere som ramme for denne analyse. Først defineres analysens formål og interessenter, dernæst identificeres inputs og resultater, og disse tillægges en finansiell værdi. Herefter udregnes en SROI-ratio, dernæst laves en følsomhedsanalyse og til sidst rapporteres resultatet. De forskellige trin er vist i figur 1 nedenfor.

<sup>3</sup> Den Sociale Kapitalfond. *Social Return on Investment – a review of methods to measure social impact (2012)*

FIGUR 1: SROI-ANALYSENS 6 TRIN



## DATA SROI-ANALYSE

En af de største udfordringer, der opstår i udarbejdelsen af en SROI-analyse, er behovet for kvantitativ data. Det er ofte meget svært for organisationer og sociale projekter at indsamle kvalificeret og valid data, og det er derfor svært at kvantificere resultaterne.

Analysen af Gallos SROI vil tage udgangspunkt i organisationens egne dataindsamlinger. Disse dataindsamlinger giver vigtige informationer omkring antal brugere, brugernes tilfredshed, de problemer, som Gallo hjælper dem med at bearbejde, og de steder hvor brugerne ville have henvendt sig, hvis ikke Gallo havde eksisteret. Data er indsamlet gennem terapeuters notering i såkaldte ugeskemaer, som opgør antallet af henvendelser, og gennem spørgeskemaer udfyldt af brugerne.

Data over antal henvendelser og diagnoser i Gallo Kriserådgivning er indsamlet gennem hele år 2015. Data over brugertilfredsheden er indsamlet gennem en spørgeskemaundersøgelse, der er udført i begyndelsen af 2016. Selvom disse data ikke er indhentet i 2015, antages de at være lig brugertilfredsheden for 2015.

Generelt er data indsamlet for det totale antal henvendelser og ikke for hver unik bruger. Årsagen til dette er, at et af Gallos vigtige udgangspunkter er anonymitet.

Da dataindsamlingen i Gallo er under stadig udvikling og forbedring, er der endnu en vis usikkerhed forbundet med opgørelserne, hvilket skal tages med i vurderingen af SROI-analysen. Specielt er der usikkerhed omkring antal henvendelser i værestedet, som er udregnet på baggrund af to daglige optællinger tre dage om ugen. Dette medfører formentlig en vis underestimering, eftersom nogle brugere kommer og går i løbet af værestedets åbningstid, og dermed kan nogle brugere have besøgt værestedet uden at tælle med i opgørelsen. Denne underestimering kompenseres der ikke for i rapporten, da der er anvendt en konservativ tilgang til udregningerne. I afsnittet Udregning af SROI er der dog lavet en sensitivitetsanalyse af denne estimering, der viser, at det ikke har den store betydning for det endelige resultat.



# FORMÅL OG INTERESSENER

## SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Formålet med analysen er at evaluere Gallos samfundsmæssige værdiskabelse - herunder for brugerne, medarbejderne og for det offentlige.

Analysen kan bruges både internt og eksternt. Internt til at klargøre, hvordan der bedst skabes effekt for brugerne og til at guide beslutninger om, hvordan aktiviteter kan forbedres og udvikles. Eksternt til at måle og påvise Gallos værdiskabelse over for nuværende donorer, fremtidige donorer gennem fundraising og til at belyse vigtigheden af Gallos arbejde.

Formålet er at vurdere værdiskabelsen i år 2015, hvorfor tidshorisonten er et år.

### Identifikation af interessenter

Følgende afsnit lister de interessenter, der er blevet identificeret i forhold til Gallo Kriserådgivnings arbejde. Samtlige identificerede interessenter vil blive præsenteret, og begrundelsen for, at de er inkluderet, vil blive uddybet. Ikke alle interessenter vil blive medtaget i den endelige analyse pga. mangel på data og muligheder for kvantificering.

### Brugerne

I løbet af 2015 havde Gallo over 10.000 henvendelser fordelt på terapibrugere, værestedsbrugere og telefoniske henvendelser.

Brugerne er helt centrale interessenter, eftersom Gallo eksisterer for at hjælpe dem. Brugerne er svære at generalisere, og der er især stor forskel på de brugere, der benytter værestedet og de brugere, som benytter sig af terapien. Analysen vil dele brugerne op i forhold til den kontakt, de har med Gallo. Terapibrugere og værestedsbrugere er medtaget i selve SROI-udregningen, hvorimod telefonsamtaler ekskluderes. De er ekskluderet, da det har været svært at måle omfanget af de enkelte telefonsamtaler samt brugertilfredsheden.

Brugerne af terapien modtager enten hjælp i form af enkelte samtaler, de såkaldte akutsamtaler, eller gennem længerevarende forløb. Det er derfor også en rimelig antagelse, at den værdi, som terapibrugere oplever ved hjælpen, ikke direkte kan sammenlignes med værestedsbrugernes. Derfor vil værdien, som værestedsbrugernes oplever, blive korrigeret, således at vi får et antal henvendelser i værestedet, som tilsvarende er besøg i terapien.

Baseret på spørgeskemabesvarelser fra hhv. brugere af terapien og værestedet, arbejder analysen ud fra en antagelse om, at brugerne modtager hjælp, indtil de har forbedret deres situation. Altså oplever brugerne en forbedring i deres mentale tilstand samt færre negative symptomer. Dette understøttes af spørgeskemabesvarelserne, som viser, at 94,7% af brugerne i værestedet og 95,8% af brugerne i terapien føler sig bedre stillet efter kontakten med Gallo.

Den værdi, der skabes for brugerne, spænder bredt og inkluderer både den finansielle omkostning, som de sparer på psykologkonsultationer, og den værdi der ligger i et bedre mentalt helbred. Den første af disse effekter kan kvantificeres relativt direkte, hvorimod de positive effekter, brugerne oplever på grund af et bedre mentalt helbred, er sværere at kvantificere og sætte monetær værdi på. De positive konsekvenser af bedre mentalt helbred inkluderer blandt andet mindsket sygefravær og forøget livsglæde.

### Brugernes familier og omgangskreds

Brugernes familier betragtes også som interessenter, da både den nære familie og omgangskredsen som helhed vil opleve effekterne og værdiskabelse ved, at brugerne i Gallo forbedrer deres mentale og sociale velvære. Dette er gældende både for brugernes ægtefæller, børn, forældre og nære venner. Denne gruppe er ikke taget med i selve den kvantitative analyse, da det ikke har været muligt at indsamle data eller mere specifik viden omkring effekten for denne gruppe.

### De frivillige medarbejdere

De frivillige er en utrolig vigtig del af Gallos arbejde og er inddraget i analysen både på input- og på outputsiden. Der har gennem 2015 været omkring 120 frivillige tilknyttet Gallo. De frivillige medarbejdere modtager ikke løn, men den tid, de investerer, er stadig værdifuld for dem selv og samfundet - der er en såkaldt alternativomkostning, som betegner det økonomiske tab, de frivillige har ved at arbejde frivilligt i stedet for at tage et lønnet job. Denne omkostning medregnes i SROI-analysen.

På værdisiden opnår de frivillige, hvoraf mange er studerende, relevant erfaring og værdifuld arbejdsmarkedstræning. De frivillige kommer ved ansættelse igennem et træningsprogram, bliver løbende superviseret og har mulighed for sparring med mere erfarne psykologer. Dette gør, at Gallo bidrager positivt til de frivilliges praktiske erfaring og faglige evner, hvilket er til gavn for dem personligt og for samfundet generelt. De frivillige, som ikke er studerende, opnår også værdifuld erfaring, som de kan bruge i deres faste job og i andre sammenhænge.

### Det offentlige

Det offentlige oplever en række værdifulde effekter af Gallos arbejde. Først og fremmest gennem lavere behandlings-, indlæggelses- og generelle velfærdsudgifter. Brugere, som har fået det bedre efter kontakten med Gallo, antages at have færre besøg hos det offentlige privatpraktiserende læger, psykologer og i psykiatrien. Denne effekt vil blive estimeret og inkluderet i den kvantitative analyse.

Der er også en række mere indirekte effekter som for eksempel, at brugerne får bedre tilknytning til arbejdsmarkedet, efterhånden som deres situation forbedres. Endnu en indirekte effekt er, at den generelle ulighed i mentalt helbred

på tværs af indkomstgrupper mindskes, eftersom Gallo tilbyder gratis hjælp, hvor privat terapi ofte er for dyr for de lavere indkomstgrupper<sup>4</sup>.

Effekten på arbejdsmarkedet ses både via færre sygedage og førtidspensioner, samt ved at flere af brugerne kan blive inkluderet på arbejdsmarkedet i det hele taget<sup>5</sup>. Begge dele øger effektiviteten og sparer det offentlige for betaling af overførselsindkomster.

Der gøres i denne analyse ikke forskel på, om de udgifter, det offentlige behandlingssystem sparer, er relateret til regionen, kommunen eller til staten. Det offentlige refererer her bredt til alle offentlige ydelser betalt gennem skatteindtægter.

### Bidragssydere

Bidragssydere er interessenter i form af deres finansielle engagement i Gallo Kriserådgivning. I denne kategori er der både det offentlige og private donorer. Den primære værdi skabt for disse er at sikre Gallos eksistens, og at der bliver

ydet hjælp til folk, der har brug for støtten. Bidragssydere er kun inkluderet i analysen som input.

### Ledelsen

Ledelsen i Gallo består af en lønnet daglig leder på fuldtid og en bogholder, en statistikmedhjælper samt en sparringspartner til supervision på deltid. Ledelsen lægger tid og evner i, at Gallo leverer den bedst mulige hjælp til brugerne på den mest effektive måde. Omkostninger til ledelsen er medregnet i den totale udgift, og derfor er ledelsen ikke yderligere inddraget i den kvantitative analyse.

Analysen fortsætter med følgende interessenter til den kvantitative analyse: brugere i samtalerterapi, brugere i værestedet, frivillige medarbejdere, det offentlige og bidragssydere.

<sup>4</sup> J. Copps og D. Plimmer. New Philanthropy Capital (2013)

<sup>5</sup> Lange ventelister i psykiatrien (2011)



# INPUT, OUTPUT OG OUTCOME

## SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Trin 2 og 3 af SROI-analysen består af en opgørelse over de forskellige inputs, som de identificerede interessenter bidrager med til Gallo, beskrivelse af de outputs (aktiviteter) interessenterne modtager af Gallo, og til sidst en kvantificering af disse aktiviteter til et outcome (virkning).

Inputs refererer til det, de involverede bidrager med rent ressourcemæssigt i form af donationer, tid, evner og ikke-finansielle gaver. Outputs er en værdi for det antal aktiviteter, interessenterne har opnået (f.eks. antal henvendelser). Outcome beskriver den virkning/effekt, interessenterne har oplevet (f.eks. bedre mentalt helbred). Disse outcomes findes der en indikator for (f.eks. antal psykologkonsultationer sparet), og der estimeres et antal for denne indikator (f.eks. hvor mange psykologkonsultationer har Gallo sparet brugeren for).

### Input

Følgende inputs er fundet for Gallo:

#### Brugerne

Brugerne har et tidsinput, som i teorien kunne indregnes, da de kunne have brugt tiden andetsteds. Der er dog ifølge OTS konsensus om, at modtages tidsforbrug ikke medregnes i SROI-analysen<sup>6</sup>.

#### Frivillige medarbejdere

Frivillige medarbejdere har et tidsinput, og dette tidsforbrug skal omsættes til en finansiell værdi. Der er ikke fundet endelig konsensus om, hvordan dette tidsforbrug værdisættes<sup>7</sup>. Som et estimat for den værdi, de frivillige opgiver ved at arbejde frivilligt, bruges mindstelønnen ofte. Denne værdi antages at være lig med den værdi, de frivillige kunne have fået ved at arbejde i den private sektor, eller til at være lig med deres værdiansættelse af fritid.

For de frivillige i Gallo er det gennem samtaler med de frivillige vurderet, at mindstelønnen kun for halvdelen repræsenterer en realistisk alternativomkostning. Mange frivillige ville have arbejdet frivilligt et andet sted eller have brugt tiden på fritidsaktiviteter, og begge disse aktiviteter har i denne analyse en alternativomkostning på nul, da det ikke har været muligt at estimere en alternativomkostning for disse to aktiviteter. Ydermere er det realistisk at antage, at der er andre overvejelser, der gør Gallo attraktiv, end de som er fanget i denne analyses output<sup>8</sup>.

Mindstelønnen, som er fundet til 111 kroner per time<sup>9</sup>, er således vurderet til at være gældende for halvdelen, hvor den er sat til 0 for den resterende gruppe. Antallet af frivillige i Gallo er omkring 120, som opnår praktisk erfaring og derfor kan inkluderes i udregningerne. Hver frivillig har omkring 14 timer om måneden. Det samlede input bliver derved 1.118.880 kr.

#### Det offentlige

Det offentlige input er deres finansielle støtte til driften af

Gallo Kriserådgivning. I 2015 var dette beløb på 265.000kr.

#### Private bidragsydere

Private bidragsydere inddrages i udregningerne med det finansielle beløb, som de støttede Gallo med i 2013. Dette beløb er sammenlagt på 773.475 kroner. Beløbet er bidraget både af større længerevarende bidrag, enkeltgangsbidrag og indbetalinger fra medlemmer.

Gallo har på baggrund af ovenstående et sammenlagt input på 2.157.355 kr.

#### Output

Output beskriver det kvantitativt målbare produkt af en organisations aktivitet. For Gallos vedkommende er det alle henvendelserne, men telefonsamtalerne er ekskluderet fra de videre beregninger pga. manglende data. Dermed kan outputtet for Gallos interessenter opgøres som følgende:

- Brugerne: Det antal henvendelser, der er hos Gallo. Samlet antal henvendelser er 7.253 (eksklusiv telefonsamtaler).
- Frivillige: Antal timers praktisk erfaring fra frivilligt arbejde. De 120 frivillige lagde sammenlagt 20.160 timer i 2015.
- For det offentlige: Færre henvendelser i det offentlige behandlingssystem. Samme antal som ved brugerne, altså 7.253 henvendelser.

#### Outcome

For at omsætte antal henvendelser i Gallo til et estimat af, hvor mange henvendelser der ville have været i det offentlige, er det nødvendigt først at lave en række tilpasninger/korrekationer. De følgende tilrettelser laves på baggrund af data fra spørgeskemaer.

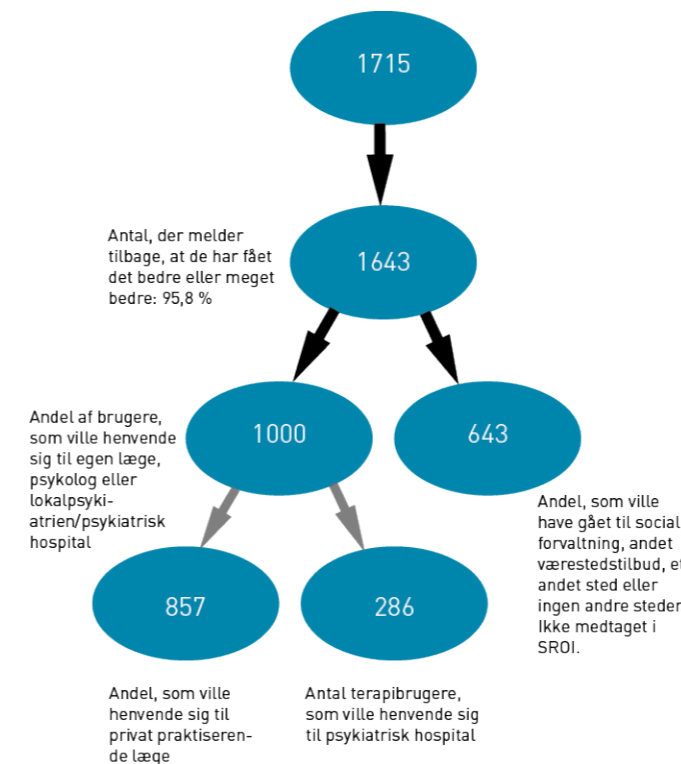
#### Korrektion af rådata

Fra spørgeskemaerne ved vi, at 94,7% af brugerne i værestedet og 95,8% af brugerne i terapien føler sig bedre eller meget bedre stillet efter kontakten med Gallo. Den første tilrettelse er altså, at vi kun går videre med disse procentdele af det samlede antal henvendelser. Det vil sige 1.643 terapihenvendelser og 5.244 henvendelser i værestedet.

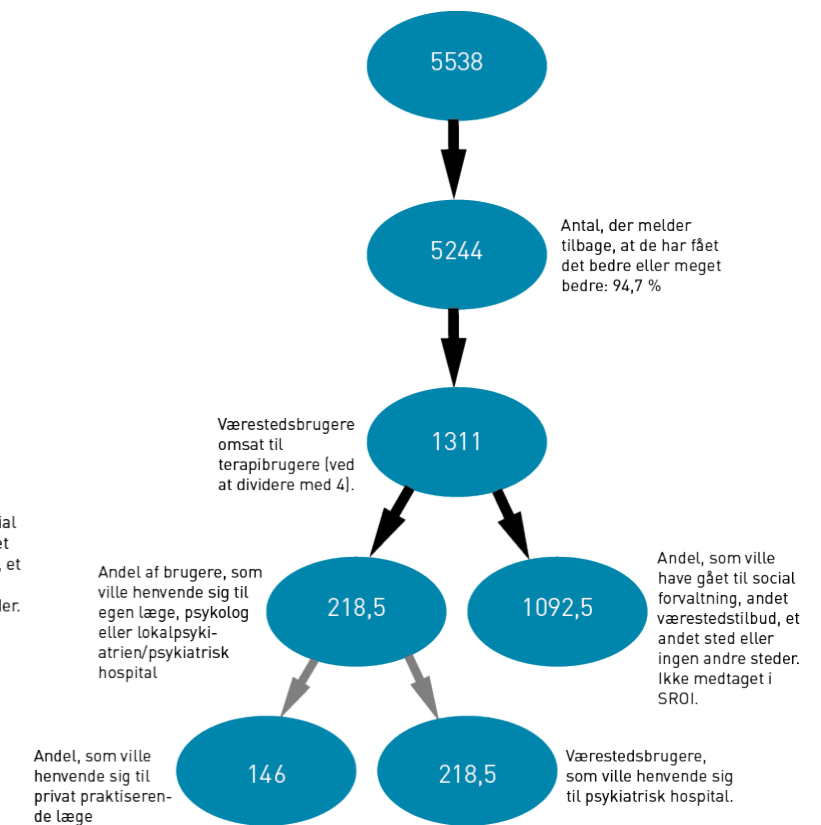
#### Anden tilrettelse

Her opgøres det hvor mange af brugerne, der ville have henvendt sig hos det offentlige (lokalpsykiatrien, psykiatrisk hospital eller egen læge), hvis Gallo ikke havde eksisteret. Denne korrektion laves for kun at inkludere de brugere, som ville have benyttet sig af offentlige tilbud, hvor der enten er en del egenbetaling, eller hvor vi kan estimere et forventet forbrug af offentlige ydelser/omkostninger. De brugere, som ville have henvendt sig hos socialforvaltningen, andet værestedstilbud eller "ingen andre steder", ekskluderes således

FIGUR 2: OVERSIGT OVER OPDELING AF HENVENDELSER I TERAPIEN



FIGUR 3: OVERSIGT OVER OPDELING AF HENVENDELSER I VÆRESTEDET



fra denne SROI-beregning. Dette gør selvfølgelig, at det egentlige forbrug af offentlige ydelser underestimeres. Som figur 2 viser, korrigeres de 1.715 terapihenvendelser først med 95,8% til 1.643. Dernæst deles disse op i to grupper, en SROI-relevant og en ikke-SROI-relevant. De SROI-relevante inkluderer den andel, som indikerer, at de ville gå til det offentlige, hvis ikke Gallo havde eksisteret.

Alle 1.000 personer i den SROI-relevante gruppe estimeres først til at have fået hjælp svarende til en psykologkonsultation. På baggrund af spørgeskemaerne udtrækkes 857 af de 1.000, som tilsvarende den andel, der ville have henvendt sig hos deres egen læge. Denne gruppe er vigtig, da det antages, at brugere ikke får behandling af egen læge, men i stedet viderestilles til et andet offentligt behandlingstilbud<sup>10</sup>. Omfanget af disse behandlingstilbud kan dog ikke vurderes, hvorfor gruppen blot estimeres til at bruge en konsultation hos deres egen læge samt en psykologkonsultation.

De 286 er det antal, der ville have henvendt sig på psykiatrisk hospital. En del af disse ville også have henvendt sig hos deres praktiserende læge, og derfor tæller en del af gruppen med både for en psykologkonsultation, en konsultation hos deres privatpraktiserende læge og for behandling på psykiatrisk hospital.

I figur 3 er samme korrektioner lavet for væresteds-

brugeren. Den ekstra korrektion, fra 5.244 til 1.311 afspejler, at en henvendelse i værestedet på mange måder ikke kan sidestilles med en terapisaftale. Derfor korrigeres antallet af værestedshenvendelser for at få en værdi for, hvor mange terapisaftaler dette ville svare til. Denne korrektion er baseret på, hvor meget hjælp og direkte kontakt værestedsbrugeren kan opnå for hvert værestedsbesøg. Gennem samtaler med brugere og frivillige i Gallo estimeres det, at en værestedsbruger skal bruge 4 besøg til at opnå samme kontakt med frivilligt personale, og derved samme behandlingsfremskridt, som ved en terapisaftale. Denne estimering er meget svær at generalisere, men der er gennemgående taget en meget konservativ tilgang til estimatet for at sikre, at der ikke overestimeres.

Som ved terapibrugere, deles brugerne af værestedet også op i en SROI-relevant gruppe og en ikke-SROI-relevant. Som figur 3 viser, er den SROI-relevante andel her 218,5.

<sup>6</sup> J. Nicholls et al. Cabinet Office, Office of the Third Sector (2009)

<sup>7</sup> A. Arvidson et al. (2012)

<sup>8</sup> Dette følger tidligere SROI-rapporter, såsom Frontier Economics (2011)

<sup>9</sup> Jobpatruljen løntjekker for butiksassistent over 18år

<sup>10</sup> Mange patienter vil få både samtale og medicin af egen læge, men vil også blive henvist på et tidspunkt. Det har dog ikke været muligt at vurdere omfanget af dette.



# INPUT, OUTPUT OG OUTCOME

## SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

### Outcomes for brugerne

For at estimere de sundhedsudgifter, som Gallo Kriserådgivning sparer brugerne for, benyttes den andel, der angiver, at de ville have henvendt sig hos deres egen læge, lokalpsykiatrien eller psykiatrisk hospital. Dette gøres for begge grupper og giver et estimeret antal sparede psykologkonsultationer på henholdsvis 1.000 og 218,5 for terapibrugerne og værestedsbrugerne.

### Outcomes for frivillige

For at omsætte de frivilliges praktiske erfaring til en monetær værdi sidestilles deres erhvervede erfaringer fra Gallo med et kursus i pædagogisk psykologi. Det er ikke vigtigt, hvorvidt dette kursus direkte svarer til den type psykologisk erfaring, de frivillige får. Det er værdien, som dette kursus giver de frivillige, der er vigtig for SROI-udregningen. Kurset består af 4 timer om ugen i 4 måneder. Da hver frivillig i Gallo fik 168 timers erfaring i 2015, er det nødvendigt at tage dette kursus mindst to gange, for at timeantallet ca. er det samme.

Kurset i pædagogisk psykologi har en værdi på 9.500 kr<sup>11</sup>. Værdien af den erfaring, som hver frivillig opnår hos Gallo, er derfor 2\*9.500 kr. = 19.000 kr. Da der, som før nævnt, er 120 frivillige i Gallo, vil dette outcome gælde for hver enkelt af de 120 frivillige.

### Outcomes for det offentlige

Den første besparelse i offentlige henvendelser er den mere direkte form. Det antages, at hver henvendelse i terapien og de henvendelser i værestedet, der er korrigeret til at svare til terapisaftaler, svarer til en psykologkonsultation. Det giver 1.218,5 psykologhenvendelser i alt.

Som nævnt i korrektionerne, er der en del af brugerne, som ville have fundet vej til disse psykologkonsultationer gennem deres egen læge. Ud fra spørgeskemaerne er det fundet, at respektivt 857 og 146 fra terapien og værestedet ville have henvendt sig hos deres egen læge. Som nævnt før, antages det, at disse personer ikke vil modtage decideret behandling til en sådan konsultation, men i stedet blive sendt videre til en psykolog. Der er derfor 1.003 sparede lægebesøg, som også tælles med.

De henvendelser, analysen går videre med i udregningen af sparede senge dage (indlæggelser) og ambulante besøg, er kun den andel, som har angivet, at de ville have henvendt sig til psykiatrisk hospital eller lokalpsykiatrien. Som figur 2 og 3 viser, er der tale om 286 og 218,5 – totalt set 504,5 henvendelser.

I estimeringen af hvor mange senge dage og ambulante besøg, det offentlige spares for, er det nødvendigt at have et forventet forbrug af senge dage på tværs af psykiatriske lidelser. Til dette bruges Dansk Sundhedsinstituts (DSI) rapport "Scenarier for Bedre Psykiatrisk Behandling"<sup>12</sup>. Opgørelsen

er kun lavet for tre psykiatriske diagnoser, og da det ikke har været muligt at finde valide estimater for andre diagnoser, fortsætter analysen med disse tre. Da brugerne hos Gallo ikke kun fordeler sig på netop de tre diagnoser, forekommer der her en vis underestimering. Omvendt har en mindre del af brugerne flere diagnoser, og vil dermed tælle med flere gange. Eftersom de tre diagnoser sammenlagt summerer til under 100% hos Gallo, er der sammenlagt ikke tale om en overestimering af offentlige ydelser.

For at få en indikation af hvor mange brugere i Gallo, der har hver af de tre diagnoser, bruges Gallos eget ugeskema. Ugeskemaerne, som bliver udfyldt af terapeuterne, giver en god og troværdig indikation af brugernes diagnosefordeling.

**TABEL 1: GENNEMSNITLIGT FORBRUG AF OFFENTLIGE YDELSER FOR TRE PSYKIATRISKE DIAGNOSER OG FOREKOMST AF DISSE I GALLO**

Parameter	Angst	Depression	Skizofreni
Dage indlagt i psykiatrien*	1,4	2,6	27,5
Ambulante besøg i psykiatrien*	2,4	1,4	5,7
Forekomst i Gallo	17 %	13 %	19 %

\* Tal fra DSI's "Scenarier for Bedre Psykiatrisk Behandling"

Tabel 1 giver det gennemsnitlige senge dagsforbrug og det gennemsnitlige antal ambulante besøg for hver af de tre diagnoser samt disse diagnosers forekomst i Gallo. Ud fra dette fås det endelige antal sparede senge dage til 2.927 og det endelige antal sparede ambulante besøg til 844. Tabellen skal forstås på den måde, at en angstpatient både vil bruge 1,4 indlæggelsesdage samt 2,4 ambulante besøg. Dermed kommer omkostningerne til de ambulante besøg oveni omkostningerne til indlæggelserne. I tabel 2 ses en oversigt over de diskuterede og udregnede outcomes.

**TABEL 2: OVERSIGT OVER OUTCOMES**

Parameter	Outcome
<b>Brugerne</b>	
Brugere af samtaleterapien	
Sparede psykologkonsultationer	1.000
Brugere i værestedet	
Sparede psykologkonsultationer	218,5
<b>Frivillige</b>	
Antal af frivillige	120
<b>Det offentlige</b>	
Sparede psykologkonsultationer	1.218,5
Sparede lægebesøg	1.003
Sparede senge dage	2.927
Sparede ambulante besøg	844

### Finansielle indikatorer

Trin 3 består primært i at tillægge en monetær værdi til de forskellige outcomes. Først findes en indikator, som skal afspejle den værdi, hvert outcome har, og dernæst ganges denne på det identificerede antal outcomes fra afsnittet Outcome.

For psykologkonsultationer bruges det offentliges officielle takster. Fra Dansk Psykologforenings Privatpraksisoverenskomst<sup>13</sup> fås den private andel af psykologkonsultationen til 383 kroner og den offentlige andel til 574 kroner.

Sengedagstaksten og prisen for ambulante besøg i psykiatrien findes i Sundheds- og Ældreministeriets takstsystem<sup>14</sup>. Heraf fremgår det, at taksten er hhv. 3.518 kroner per senge dag for psykiatriske patienter og 1.760 kroner for ambulente indlæggelser.

Prisen per konsultation hos egen privatpraktiserende læge er 136 kroner ifølge www.laeger.dk's honorartabel<sup>15</sup>.

For de frivillige er den monetære værdi diskuteret i afsnittet Outcome. Indikatoren, der bruges til at omregne praktisk erfaring til en monetær værdi, er et tilsvarende kursus i praktisk psykologi. Prisen for dette kursus er hentet hos professionshøjskolen UCC<sup>16</sup>.

### Tilpasninger

I trin 4 introduceres fire begreber, som bruges til at korrigere den værdi, der bliver skabt. Disse korrektioner laves, for at få nettoeffekten af Gallos arbejde. Det vil sige, at den del af den endelige effekt, som ikke kan tilskrives Gallo, fratrækkes her. Derudover kan der være utilsigtede effekter af Gallos indsats, og disse vil i så fald inddrages i dette afsnit.

### Dødvægt

Dødvægt er et klassisk element i cost-benefit-analyser og indikerer, hvor meget af effekten, der ville være sket, selvom interventionen ikke havde fundet sted. I denne sammenhæng estimerer dødvægten, hvor meget af effekterne der ville være sket, hvis ikke Gallo havde eksisteret.

I beregningerne er der udelukkende taget udgangspunkt i den andel, der havde henvendt sig hos det offentlige, hvis Gallo ikke havde eksisteret. Dermed er en del af Gallos værdiskabelse allerede ekskluderet fra beregningerne. Spørgsmålet er nu, hvorvidt de brugere, der ville have henvendt sig hos det offentlige, kunne have fået den samme hjælp hos det offentlige eller ej.

Vi ved fra spørgeskemaerne, at 62% ikke mener, at de kunne have fået den samme hjælp hos det offentlige, og at 33% ikke ved, om de kunne have fået den samme hjælp hos det offentlige, mens kun 5% mener, at de kunne have fået den samme hjælp. Det er selvfølgelig svært at sige, om brugernes

opfattelse afspejler det reelle billede, men det er nu engang den bedste indikation, vi har. For at følge vores konservative tilgang til beregningerne, sættes dødvægten til 25% for både terapibrugerne og værestedsbrugerne.

De frivillige er også vurderet til at have en dødvægt, da det er muligt at få den samme relevante erhvervs erfaring andetsteds. Der er dog meget få steder, hvor studierelevant erhvervs erfaring er så nemt tilgængelig som ved Gallo, og derfor er dødvægten sat til 15%. Dette er baseret på samtaler med frivillige i Gallo, som klart indikerer, at det ville være svært at opnå samme relevante erhvervs erfaring, hvis Gallo ikke havde eksisteret.

### Forskydning

Forskydning er en overvejelse om, hvorvidt aktiviteten har fortrængt en anden positiv effekt, eller har forårsaget en utilsigtet effekt. Der er ikke fundet nogle forskydninger i den aktuelle analyse af Gallo.

### Tilskrivning

Med tilskrivning tages der forbehold for, at den opnåede effekt ikke udelukkende skyldes den indsats, der analyseres. Der tages altså hensyn til, at den analyserede aktivitet ikke opnåede resultatet alene.

I dette tilfælde vil en del af de opnåede resultater kunne tilskrives andre end blot Gallo. Det kan meget vel antages, at brugerne sideløbende med deres forløb hos Gallo har fået hjælp og støtte fra venner og familie samt øvrige behandlingstilbud. Jf. brugernes tilfredshed med Gallo, som er beskrevet i afsnittet Outcome kan det dog med rimelighed antages, at Gallo står for størstedelen af brugernes fremgang. Derfor sættes tilskrivningen til 20% for antal sparede senge dage og antal sparede ambulante besøg.

### Aftagning

Aftagning viser, hvor meget en effekt forventes at aftage over tid. Da alle effekter i denne SROI-analyse er vurderet til at finde sted i det samme år, som indkomne henvendelser, er der ikke lavet nogen vurdering af aftagning.

<sup>11</sup> UCC Professionshøjskole (2016)

<sup>12</sup> J. Christensen og C. Tybring. Dansk Sundhedsinstitut (2012)

<sup>13</sup> Dansk Psykolog Forening, praksishonorarer (2013)

<sup>14</sup> Statens Serum Institut: "Takstsystem – vejledning" (2013)

<sup>15</sup> Lægeforeningen: Honorartabel - §50 grundydelse (2015)

<sup>16</sup> UCC Professionshøjskole (2016)



## UDREGNING AF SROI SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Trin 5 består af de endelige SROI-udregninger.

Da denne analyse ikke medregner fremtidige effekter grundet for stor usikkerhed, er det ikke nødvendigt at lave en tilbageskrivning af effekter, der sker i fremtiden til nutids-værdi. Der er således ikke lavet nogen diskontering.

Ud fra de givne outcomes, indikatorpriser og tilpasninger fås følgende samlede effekter for hver af interessenterne (tabel 3).

Udregning af SROI-ratioen kan nu laves og opgøres som den samlede værdi af alle effekter divideret med det totale input, her altså  $9.984.460/2.157.355 = 4,63$ .

Det vil sige, at hver gang der investeres 1 krone i Gallo, bliver der skabt for 4,63 kroner værdi for brugere, frivillige og samfund. Dette svarer til et afkast på 363%.

I bilag 1 findes det fulde Impact Map, som giver et overblik over udregningerne.

### Følsomhedsanalyse

Som nævnt i analysen er der en vis usikkerhed i de forskellige estimater. For at kunne vurdere indflydelsen af at ændre på vigtige parametre i analysen, er der inkluderet en sensitivitetsanalyse, som skal klargøre, hvad der sker, hvis man ændrer i en række centrale variable i udregningen.

Sensitivitetsanalysen giver et indblik i, hvad der sker, hvis der tillægges eller fratrækkes 50% af følgende parametre:

- Antal sparede psykologkonsultationer
- Antal sparede lægebesøg
- Antal sparede sengedage
- Antal sparede ambulante behandlinger
- Værdien af frivilliges erfaring

Som det ses af tabel 4 er resultatet mest sensitivt over for ændringer i antallet af sparede sengedage. Hvis det antal af sengedage, som Gallo sparer det offentlige for, falder med

50%, ville der stadig være en positiv SROI-ratio på 3,20. Den høje indflydelse, sparede sengedage har på SROI-ratioen, skyldes, at denne indikator udgør den største nettoeffekt.

Det kan herved ses, at ændringer i de øvrige indikatorer ikke har større effekt på den endelige SROI-ratio.

Værdi at bemærke er også, at hvis alle variable blev reduceret med 50%, ville der være en SROI på 2,32, hvilket er et relativt højt worst-case udfald.

### Yderligere sensitivitetsanalyser

Tilskrivningsprocenten til effekten fra sparede sengedage er valgt på baggrund af en forventning om, at brugerne ikke får hele effekten fra Gallo. Men da der mangler data til at understøtte de 20%, er der lavet en sensitivitetsanalyse af, hvad der sker med SROI-ratioen, når denne ændres. Som tabel 5 illustrerer, vil en 50% forøgelse i tilskrivningen, altså en situation hvor 30% af effekten i sparede sengedage kommer fra et andet sted end Gallo, give en SROI på 4,08. Således ændrer det ikke det store.

Det totale årlige antal henvendelser i værestedet er hæftet med en vis grad af usikkerhed. Dette skyldes opgørelsesmetoden, som kan underestimere antallet af brugere. Sensitivitetsanalysen viser, at SROI-ratioen vil stige til 5,38, hvis antallet af værestedsbrugere stiger 50% og omvendt falde til 3,87, hvis antallet af værestedsbrugere falder med 50%. Det er et relativt beskedent spænd, hvilket indikerer, at den målbare værdiskabelse i højere grad sker i terapien end i værestedet. I terapien er opgørelsen over brugerantallet mere sikkert, så her er ikke den store usikkerhed.

TABEL 3: OVERSIGT OVER EFFEKTER

Parameter	Outcome	Pris	Effekt	Effekt efter tilpasning
<b>Brugerne</b>				
Brugere af samtaleterapien	1.000	383	383.000	287.250
Brugere i værestedet	218,5	383	83.686	62.764
<b>Frivillige</b>				
Antal af frivillige	120	19.000	2.280.000	1.938.000
<b>Det offentlige</b>				
Sparede psykologkonsultationer	1.218,5	574	699.419	524.564
Sparede lægebesøg	1.003	136	136.408	102.306
Sparede sengedage	2.927	3.518	10.297.186	6.178.312
Sparede ambulante besøg	844	1.760	1.485.440	891.264

TABEL 4: FØLSOMHEDSANALYSE

		Procentvis ændring i antal										
		-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Indikator	Sparede sengedage	3,20	3,48	3,77	4,05	4,34	4,63	4,91	5,20	5,49	5,77	6,06
	Sparede ambulante besøg	4,42	4,46	4,50	4,54	4,59	4,63	4,67	4,71	4,75	4,79	4,83
	Sparede lægebesøg	4,60	4,61	4,61	4,62	4,62	4,63	4,63	4,64	4,64	4,65	4,65
	Sparede psykologkonsultationer	4,42	4,46	4,51	4,55	4,59	4,63	4,67	4,71	4,75	4,79	4,83
	Værdi af erfaring for frivillige	4,18	4,27	4,36	4,45	4,54	4,63	4,72	4,81	4,90	4,99	5,08
Hvis alle variable ændrer sig		2,32	2,78	3,24	3,70	4,17	4,63	5,09	5,56	6,02	6,48	6,95

TABEL 5: FØLSOMHEDSANALYSE FOR TILSKRIVNING I SENGEDAGE

		Procentvis ændring i antal										
		-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Ændring i tilskrivningsprocenten for sengedage og ambulante besøg		30,0 %	28,0 %	26,0 %	24,0 %	22,0 %	20,0 %	18,0 %	16,0 %	14,0 %	12,0 %	10,0 %
SROI-ratio		4,08	4,19	4,30	4,41	4,52	4,63	4,74	4,85	4,95	5,06	5,17

TABEL 6: FØLSOMHEDSANALYSE FOR ANTALLET AF VÆRESTEDSBRUGERE

		Procentvis ændring i antal										
		-50%	-40%	-30%	-20%	-10%	0%	10%	20%	30%	40%	50%
Ændring i antal værestedsbrugere		2.622	3.146	3.671	4.195	4.720	5.244	5.768	6.293	6.817	7.342	7.866
SROI-ratio		3,87	4,02	4,17	4,32	4,48	4,63	4,78	4,93	5,08	5,23	5,38



## ANDEN VÆRDISKABELSE GALLO KRISERÅD GIVNING

Gennem SROI-analyseprocessen er det blevet klart, at Gallo skaber værdi, som ikke kan inddrages i selve SROI-udregningen. Dette kan skyldes, at visse parametre ikke kan kvantificeres og måles, og at der på grund af anonymitetsprincippet hos Gallo ikke er data for det præcise antal brugere men i stedet det totale antal henvendelser.

Nogle af de områder, som Gallo har stor indflydelse på, og hvor der skabes ikke-målbare værdi, involverer brugernes velvære og livssituation. At have psykiatriske lidelser har en række negative konsekvenser som arbejdsløshed, lav indkomst, skilsmisse og få nære kontakter. Forbedret mentalt helbred kan derfor være med til, at brugerne får et løft i livskvalitet gennem forbedring af disse forhold<sup>17</sup>.

Efterhånden som brugerne får bearbejdet deres psykiske og sociale problemer, kan de begynde at være mere aktive i sociale og samfundsmæssige sammenhænge, og det bliver nemmere at vedligeholde det sociale netværk. Af speciel interesse er forholdet med den nære familie, såsom børn, ægtefæller og forældre. Denne gruppe var også nævnt som interessenter, men ikke medtaget i selve SROI-udregningen. I forholdet til børn og den nære familie kan Gallo hjælpe både ved behandling af den mentale lidelse, men også ved at rådgive og hjælpe brugerne med, hvordan de bedst agerer over for børn og familie, samt hvordan man bedst snakker om sygdommen med dem. Dette er utroligt vigtigt, da det at have en psykisk syg mor eller far kan forplante sig til børnenes trivsel - både i hjemmet, i skolen og socialt<sup>18</sup>. Disse positive effekter kan medtages i SROI-analysen, som det er gjort i andre rapporter<sup>19</sup>. Inddragelse af disse elementer har ikke været muligt med den givne data fra Gallo, men kunne disse positive effekter inddrages, ville SROI-ratioen have været endnu højere.

En anden positiv effekt, Gallo skaber for brugerne, er en reduceret belastning af somatiske (fysiske) sygdomme. Forskning viser, at der er en højere dødelighed hos personer med psykiatriske lidelser, og at der er en større andel af somatiske lidelser end hos mentalt raske personer<sup>20</sup>. Hele ¾ af alle psykiatriske patienter har en eller flere somatiske lidelser og generelt tegner forskningen et billede af, at psykiatriske patienter har et dårligere fysisk helbred<sup>21</sup>. Psykiatriske patienter har sværere ved at få behandling, da de ofte bliver misforstået og er svære at diagnosticere. Det kan ydermere være sværere for psykiatriske patienter at følge et behandlingsforløb for behandlingen af deres fysiske sygdom. Her skaber Gallo værdi for den enkelte bruger, idet et bedre mentalt helbred giver brugeren bedre overskud til at tage vare på sit fysiske helbred.

En tredje og afledt positiv effekt af Gallos arbejde er, at brugerne formentlig vil få en højere tilknytning til arbejdsmarkedet. Forskning viser, at personer der får stillet en

psykiatrisk diagnose i højere grad modtager sociale ydelser som sygedagpenge eller kontanthjælp. Der er også en større risiko for at denne gruppe bliver langtidssygemeldt og derved også større sandsynlighed for, at de vil blive tildelt førtidspension. Den psykiske lidelse behøver ikke nødvendigvis være hele grunden til, at personen får tildelt førtidspension, men er ofte en medvirkende faktor<sup>22</sup>.

Gallo bidrager her ved at kunne afhjælpe mentale og sociale problemer og herved kunne hjælpe brugerne til at beholde deres tilknytning til arbejdsmarkedet. Dette er både en stor værdi for brugerne selv og for samfundet som helhed. Hvis denne værdiskabelse kunne estimeres, vil der formentlig gemme sig en stor værdi heri.

På baggrund af de ovennævnte mere kvalitative og ikke-målbare værdiskabelser er det tydeligt, at Gallo skaber mere værdi, end hvad SROI-ratioen angiver. Ydermere er ratioen også understimeret, da alle telefonsamtaler er udeladt, samt at det kun har været muligt at inddrage tre forskellige psykiske lidelser. Alt dette peger i retning af, at den fundne SROI-ratio på 4,63 underestimerer Gallos værdiskabelse, og det understøtter blot, at Gallo skaber meget værdi for det givne input.

<sup>17</sup> F. Larsen, Region Midtjylland (2008)

<sup>18</sup> Psykiatrifonden - Psykiatri Information (2013)

<sup>19</sup> Bristol University (2012)

<sup>20</sup> F. Larsen, Region Midtjylland (2008)

<sup>21</sup> Der er her ikke tale om en kausal sammenhæng, men korrelationen er kraftig og kan blandt andet forklare med, at psykisk syge ikke på samme måde kan tage hånd om deres fysiske helbred.

<sup>22</sup> J. Chsitensen og C. Tybring. Dansk Sundhedsinstitut (2012)

### FORBEDRET LIVSKVALITET

### BEDRE BEHANDLING AF FYSISKE SYGDOMME

### BEDRE RELATIONER TIL FAMILIE OG VENNER

### REDUKTION I FORBRUG AF OFFENTLIGE OVERFØRSLER

## KONKLUSION SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Analysen viser, at Gallo, gennem sit helt unikke tilbud om gratis og uforpligtende terapi og socialt samvær, bidrager med utrolig meget værdi til brugere, frivillige og samfundet generelt. Helt konkret finder analysen frem til, at for hver 1 krone, der investeres i Gallo Kriserådgivning, skabes der for 4,63 kroners værdi for brugerne og for samfundet. Denne værdi skabes gennem sparede udgifter for brugerne og det offentlige samt relevant arbejds erfaring for de frivillige.

En vigtig del af konklusionen er, at de identificerede interessenter, specielt brugerne og de frivillige, ville have meget svært ved at finde et lignende tilbud, hvis ikke Gallo havde eksisteret. Dette viser, at Gallo både opfylder et ellers udækket behov og samtidig skaber værdi for samfundet generelt.

Udover den værdi, der fanges i SROI-ratioen, er der også identificeret en række yderligere værdiskabelser. Disse omfatter forbedret livskvalitet, bedre behandling af fysiske

sygdomme, bedre relationer til familie og venner samt reduktion i forbrug af offentlige overførelser.

Resultatet af analysen kommer med en vis grad af usikkerhed, da denne type analyse beror på visse antagelser og skal sætte værdi på noget, som ikke har en umiddelbar kvantitativ opgørelse. Generelt peger alle konklusioner i analysen, herunder selve SROI-ratioen, sensitivitet analysen og opgørelsen over andre værdiskabelser i samme retning, hvilket understøtter analysens konklusion og den høje og positive SROI.

» For hver 1 krone, der investeres i Gallo Kriserådgivning, skabes der for 4,63 kroners værdi for brugerne og for samfundet. «



## REFERENCER

- 1 Ventetid i psykiatrien (2013). Adgang via: <http://www.ssi.dk/Sundhedsdataogit/Dataformidling/Sundhedsdata/Ventetid/Ventetid%20i%20psykiatrien.aspx>. [01. marts 2014]
- 2 Ramian, Knud. Psykiatrien i Aarhus Amt, Center for Evaluering (2006), "Evaluering af Gallo Krise-rådgivning"
- 3 Den Sociale Kapitalfond. "Social Return on Investment – a review of methods to measure social impact (2012)"
- 4 J. Copps og D. Plimmer. New Philanthropy Capital (2013), "Outcomes Map: Mental Health."
- 5 Lange ventelister i psykiatrien rammer ledige hårdt (2011) Adgang via: <http://www.kl.dk/Momentum/momentum2011-1-1-id78837/> [15. februar 2014]
- 6 J. Nicholls, E. Lawlor, E. Neitzert og T. Goodspeed. Cabinet Office, Office of the Third Sector (2009) "A Guide to Social Return on Investment."
- 7 A. Arvidson, F. Lyon, S. McKay og D. Moro (2012) "Valuing the Social? - The nature and controversies of measuring Social Return on Investment (SROI)", Voluntary Sector Review, Vol. 4, No. 1
- 8 Frontier Economics (2011) "Social Return on Investment, Report for WRVS"
- 9 Jobpatruljen løntjekker for butiksassistent over 18år. Adgang via: <http://www.jobpatruljen.dk/loenogregler/Regler%20og%20Love/Loensatser/Butiksassistent.aspx> [25. januar 2016]
- 11, 16 UCC Professionshøjskolen, pædagogisk psykologisk rådgivning og intervention (2016). Adgang via: <https://ucc.dk/videreuddannelse/paedagogisk-psykologisk-raadgivning-og-intervention-2>
- 12, 22 J. Christensen og C. Tybring. Dansk Sundhedsinstitut (2012), "Scenarier for bedre psykiatrisk behandling."
- 13 Dansk Psykolog Forening, praksishonorarer 7. Privatpraksisområdet (2013) Adgang via: [http://www.dp.dk/wp-content/uploads/praksishonorarer\\_1\\_okt\\_13.pdf](http://www.dp.dk/wp-content/uploads/praksishonorarer_1_okt_13.pdf) [15. januar 2014]
- 14 Statens Serum Institut: "Takstsystem – vejledning" (2013). Adgang via: <http://www.ssi.dk/Sundhedsdataogit/Sundhedsoekonomi/Takster/Takster%202013.aspx> [25. januar 2016]
- 15 Lægeforeningen: Honorartabel - §50 grundydelse (2015) Adgang via: [http://www.laeger.dk/portal/page/portal/LAEGERDK/Laegerdk/P\\_L\\_O/Overenskomster/Honorartabel/Honorartabel%2001-10-2015/Honorartabel%2001-10-2015%20dagtid](http://www.laeger.dk/portal/page/portal/LAEGERDK/Laegerdk/P_L_O/Overenskomster/Honorartabel/Honorartabel%2001-10-2015/Honorartabel%2001-10-2015%20dagtid) [26. januar 2016].
- 17, 20 F. Larsen, Region Midtjylland (2008). "Fysisk sygdom hos psykisk syge", Hvordan har du det? Nr. 4, januar 2008. Adgang via: <http://www.cfk.rm.dk/files/Sundhed/CFK/Projekter/HHDD%20-%20sundhedsprofil/Temaanalyser/Online%20nr.%204%20-%20sygdom%20hos%20psykisk%20syge.pdf>
- 18 Psykiatrifonden – Psykiatri Information (2013), 4. udgave, december 2013. Adgang via: <http://www.psykiatrifonden.dk/media/112184/PI-1304.pdf>
- 19 Bristol University "Off Centre Social Return on Investment" (2012)

## BILAG 1: IMPACT MAP

Interesser	Trin 1		Trin 2		
	Forandring	Inputs	Outputs	Outcome/Virkning	
Brugere af samtalerterapi	Mulighed for at modtage private terapisaftaler, enten som enkelte samtaler eller som forløb	Tid	0	1.643 henvendelser	Øget livskvalitet, bedre psykisk helbred
Brugere af værestedet	Mulighed for bearbejde sociale og psykiske problemer med de frivillige i værestedet samt have et socialt samvær	Tid	0	5.244 henvendelser	Øget livskvalitet, bedre psykisk helbred
Frivillige medarbejdere	Opnå relevant erhvervs erfaring	Tid og evner	kr. 1.118.880	20.160 timer	Sparede konsultationer i det offentlige. Sparede besøg hos privatpraktiserende. Sparede senedage. Ambulante besøg.
Det offentlige	Reducerede velfærdsudgifter	Tilskud	kr. 265.000		
Private donorer og fonde	Bidraget med finansielle inputs	Donationer	kr. 773.475		

BILAG 1: IMPACT MAP FORTSÆTTES PÅ NÆSTE SIDE

## BILAG 1: IMPACT MAP

Trin 3							
Interesser	Indikator	Antal	Usikkerhed	Finansiel Indikator	Pris pr. enhed	Kilde	Samlet værdi i kr.
Brugere af samtaleterapi	Antal sparede psykologkonsultationer	1.000		Takster for psykolog konsultationer - Privat andel	383	Dansk Psykologforening - løn, takster og honorarer (2013)	383.000
Brugere af værestedet	Antal sparede psykologkonsultationer	218,5	De angivne antal bygger på estimater pga. manglende tilgængelighed af præcise data.	Takster for psykolog konsultationer - Privat andel	383		83.686
Frivillige medarbejdere	Kursus i psykologi	120	Der er derfor en vis form for usikkerhed	Pris på 2 x kursus	19.000	Professionshøjskolen UCC	2.280.000
Det offentlige	Offentlig andel af psykologkonsultation	1.218,5	forbundet med tallene. Betydningen af dette undersøges nærmere i en senere følsomhedsanalyse.	Takster for psykolog konsultationer - Offentlig andel	574	Dansk Psykologforening - løn, takster honorarer	699.419
	Antal sparede lægekonsultationer	1.003		Offentliges pris for konsultation	136	www.laeger.dk honorartabel pr. 01-10-13	136.048
	Sparede sengedage	2.927		Pris for psykiatrisk sengeplads	3.518	Takstsystem 2013 - Ministeriet for Sundhed	10.297.186
	Sparede besøg på ambulatoriet	844		Pris for ambulatant behandling i psykiatrien	1.760	Takstsystem 2013 - Ministeriet for Sundhed	604.521
Private donorer og fonde							

Interesser	Trin 4				Trin 5	
	Dødvægt	Forskydning	Tilskrivning	Aftagning	Effekt	År 1
Brugere af samtaleterapi	25 %				kr. 383.000	kr. 287.250
Brugere af værestedet	25 %				kr. 83.686	kr. 62.764
Frivillige medarbejdere	15%				kr. 2.280.000	kr. 1.938.000
Det offentlige						
Psykologkonsultationer	25 %				kr. 699.419	kr. 524.564
Privatpraktiserende	25 %				kr. 136.408	kr. 102.306
Sengedage	25 %		20 %		kr. 10.297.186	kr. 6.178.312
Ambulante besøg	25 %		20 %		kr. 1.485.440	kr. 891.264
Private donorer og fonde						



