

Povertà estreme

Un'analisi sul sistema dei servizi
per le persone senza dimora a Roma

a cura di Sergio Mauceri e Luca Di Censi

La pubblicazione del volume è avvenuta con il contributo del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale (CoRis) della Sapienza Università di Roma, a seguito de finanziamento del Progetto di Ateneo per l'anno 2019 da parte del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR).

Copyright © 2024 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Pubblicato con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale* (CC-BY-NC-ND 4.0)

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Stampa: Litogi – Via Idro 50, 20132 Milano.

Indice

Ringraziamenti	pag.	9
Introduzione , di <i>Luca Di Censi, Sergio Mauceri</i>	»	11
1. La povertà estrema delle persone senza dimora , di <i>Carmelo Bruni, Luca Di Censi, Stefano Scarcella Prandstraller</i>	»	15
1.1. Premessa	»	15
1.2. La povertà urbana estrema	»	17
1.3. Dall'esclusione alla vulnerabilità sociale	»	18
1.4. Una definizione delle persone senza dimora	»	20
1.5. I percorsi di esclusione delle persone senza dimora	»	23
1.6. Il quadro normativo degli interventi	»	26
1.7. Le politiche di intervento	»	30
2. Il disegno di ricerca , di <i>Sergio Mauceri</i>	»	37
2.1. Obiettivi dell'indagine	»	37
2.2. Il contesto di indagine: la metropoli romana	»	39
2.3. L'approccio metodologico adottato	»	39
2.4. Le fasi procedurali	»	40
2.4.1. La stima delle persone senza dimora	»	41
2.4.2. Censimento e monitoraggio dei servizi	»	41
2.4.3. La ricostruzione della rete dei servizi	»	42
2.4.4. Gli studi di caso	»	43
3. La popolazione senza dimora nella città di Roma: una stima della numerosità , di <i>Luca Di Censi</i>	»	45
3.1. Gli approcci utilizzati per stimare la popolazione senza dimora	»	45

3.2. Una disamina delle stime effettuate in Italia	pag.	49
3.3. L'approccio cattura e ricattura applicato ai dati della Sala Operativa Sociale di Roma Capitale	»	51
3.4. La stima della numerosità delle persone senza dimora nella città di Roma	»	55
4. I bisogni delle persone senza dimora, di Carmelo Bruni	»	66
4.1. Introduzione	»	66
4.2. I volti della povertà estrema	»	70
4.3. Un'esistenza multiproblematica	»	77
4.4. Alcune riflessioni di sintesi	»	83
5. Una prospettiva di genere: le donne senza dimora, di Lucia Fiorillo	»	87
5.1. Introduzione	»	87
5.2. Assunzioni culturali nella definizione di persone senza dimora	»	89
5.3. Le ragioni della sottorappresentazione della <i>homelessness</i> femminile	»	91
5.4. <i>Family homelessness</i> e maternità	»	93
5.5. Donne senza dimora e violenza di genere	»	95
5.6. Le traiettorie di vita delle donne senza dimora	»	98
5.7. L'importanza dello sviluppo di servizi <i>gender-oriented</i>	»	99
5.8. Un esempio di servizi <i>gender-oriented</i> : Housing First per le donne	»	102
5.9. Conclusioni	»	104
6. I servizi per le persone senza dimora nell'area metropolitana: risposte istituzionali e informali, di Luca Di Censi, Sergio Mauceri	»	106
6.1. Le persone senza dimora e i rapporti con i servizi	»	106
6.2. La <i>web survey</i> sui servizi	»	108
6.3. I servizi per le persone senza dimora	»	109
6.4. Gli utenti dei servizi	»	120
6.5. I bisogni insoddisfatti	»	122
6.6. Strategie di implementazione dei servizi per rispondere in modo efficace al problema della <i>homelessness</i>	»	126
6.7. Il ruolo del monitoraggio e della valutazione	»	130
6.8. L'impatto della pandemia sull'organizzazione dei servizi	»	133
6.9. Conclusioni: un sistema in evoluzione	»	134

7. La rete degli attori territoriali operanti per la prevenzione e il contrasto della povertà estrema a Roma: efficacia e prospettive di miglioramento, di Fiorenza Deriu, Raffaella Gallo	pag. 137
7.1. Introduzione	» 137
7.2. La rete degli attori territoriali e dei servizi a supporto delle persone in condizioni di povertà estrema: verso un modello di <i>collaborative governance</i>	» 139
7.3. Morfologia e caratteristiche strutturali della rete territoriale di intervento a Roma	» 141
7.4. Analisi del livello di clusterizzazione della rete degli enti	» 146
7.4.1. Le <i>communities</i> della rete	» 146
7.4.2. La rete delle <i>communities</i>	» 155
7.5. Considerazioni finali	» 158
8. Housing First a Roma, di Caterina Cortese, Filippo Sbrana	» 161
8.1. Introduzione	» 161
8.2. Il progetto Housing First Roma	» 163
8.3. Il percorso di monitoraggio e valutazione	» 166
8.3.1. Gli obiettivi	» 166
8.3.2. Gli strumenti	» 167
8.4. I principali risultati	» 169
8.4.1. Il progetto e l'aderenza ai principi HF	» 169
8.4.2. Numero e profilo dei beneficiari	» 171
8.4.3. Casa vuol dire...	» 175
8.5. Punti di forza: lavoro sociale e di comunità	» 184
8.6. Sfide aperte per programmi HF in contesti metropolitani	» 186
9. Studio di caso: i servizi della Caritas diocesana di Roma, di Carmelo Bruni, Eleonora Schirmo	» 189
9.1. Storia e caratteristiche dei servizi della Caritas romana	» 189
9.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi della Caritas romana	» 192
9.2.1. La filosofia dell'intervento Caritas	» 193
9.2.2. Senza dimora: identità sfuggenti e fragilità multiple	» 194
9.2.3. Bisogni ricorrenti e risposte efficaci	» 195
9.2.4. L'esperienza della Caritas: fragilità e complessità nella gestione dei percorsi di aiuto	» 200
9.2.5. Percorsi di aiuto per le persone senza dimora: flessibilità e individualizzazione	» 204

9.2.6. L'importanza delle relazioni per uscire dalla marginalità	pag. 205
9.2.7. Valutare l'aiuto ai senza dimora: oltre la dicotomia di successo/fallimento	» 206
10. Europe Consulting Onlus: un impegno tangibile per il benessere sociale e l'inclusione , di <i>Vera Kopsaj, Alessandro Radicchi</i>	» 210
10.1. I servizi offerti	» 210
10.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi di Europe Consulting Onlus	» 212
10.3. Riflessioni sull'attuale scenario di Casa Sabotino, Binario 95	» 214
10.4. La bassa soglia di Binario 95: offrire supporto efficace nelle sfide uniche delle persone senza dimora a Roma	» 221
10.5. Evoluzione e adattamento alle esigenze della comunità senza dimora: il Centro diurno	» 225
10.6. Valutazione degli aspetti positivi e negativi del servizio di emergenza	» 226
10.7. Conclusioni	» 230
11. Un paradigma d'intervento in mutamento , di <i>Carmelo Bruni, Caterina Cortese, Luca Di Censi, Sergio Mauceri</i>	» 232
11.1. Una tappa verso una maggiore comprensione dell' <i>homelessness</i> romana	» 232
11.2. Il paradigma di intervento a Roma	» 234
11.3. Abitare l'esclusione tra vecchie e nuove sfide	» 236
11.4. Punti di forza del sistema di servizi a Roma	» 238
11.5. Raccomandazioni per il contrasto all' <i>homelessness</i> a Roma	» 240
Riferimenti bibliografici	» 243
Gli Autori	» 256
Appendice - Anthology: Help different , di <i>Alessandro Radicchi: pubblicato online</i>	
Allegato 1 - Il questionario per il monitoraggio dei servizi destinati alle persone senza dimora: pubblicato online	
Allegato 2 - Il questionario per la ricostruzione della rete delle collaborazioni tra gli enti che erogano servizi per le persone senza dimora: pubblicato online	

11. Un paradigma d'intervento in mutamento

di Carmelo Bruni, Caterina Cortese, Luca Di Censi, Sergio Mauceri*

11.1. Una tappa verso una maggiore comprensione dell'*homelessness* romana

La ricerca ha offerto una lettura approfondita del sistema di servizi di contrasto alla grave marginalità nella metropoli romana, analizzando da diverse prospettive l'impegno cospicuo e quotidiano intrapreso da una varietà di servizi che operano, a diversi livelli, per fornire risposta alla moltitudine di bisogni, di cui sono portatrici le persone senza dimora.

Nel lavoro presentato, l'inquadramento del fenomeno della povertà estrema in un'ottica multidimensionale ha introdotto verso la definizione dei bisogni cui i servizi intendono dare risposta, che risentono dell'estrema segmentazione interna della popolazione dei senza dimora e della specificità delle traiettorie biografiche, spesso contraddistinte dalla concatenazione di una varietà di eventi traumatici che hanno dato avvio all'emarginazione estrema. Come emerso a più riprese, essere donne vittime di violenza, essere di nazionalità straniera, soffrire di problemi psichiatrici, o aver intrapreso una carriera di dipendenza da alcool e da sostanze psicotrope costituiscono profili con ricadute importanti nei termini di pianificazione e organizzazione degli interventi, nel rispetto delle esigenze mutevoli e problematiche prospettate di volta in volta. In questo senso, sono emerse due necessità particolarmente urgenti che solo alcuni enti, come quelli cui sono stati dedicati i *case studies* (cfr. Capp. 9 e 10) o come quelli che nella *network analysis* condotta sono risultati al centro delle reti (cfr. Cap. 7),

* Questo capitolo conclusivo rappresenta l'esito congiunto della riflessione dei suoi autori. Tuttavia, a Carmelo Bruni è attribuibile il par. 4, a Caterina Cortese il par. 3, a Luca Di Censi i parr. 2 e 5 e a Sergio Mauceri il par. 1.

riescono a ottemperare adeguatamente, ovvero: la personalizzazione degli interventi e l'istituzione di rapporti proficui di cooperazione con gli enti pubblici e con gli altri enti di Terzo settore dedicati alle persone senza dimora.

Il volume ha ricostruito dettagliatamente la differenziazione interna al sistema dei servizi a Roma, monitorando gli aspetti maggiormente salienti della loro caratterizzazione e della loro organizzazione interna, consentendo di estrapolare i bisogni cui si riesce a fornire una risposta immediata e quelli che richiederebbero un surplus di risorse e di impegno (cfr. Cap. 6). In particolare, risulta sovradimensionata, rispetto al complesso dei servizi, la numerosità dei servizi a bassa soglia, che riescono a dare risposta ai bisogni primari, come quelli alimentari e di vestiario, mentre ancora carente risulta la possibilità di risolvere adeguatamente i problemi abitativi e relativi alla tutela della salute.

In questo senso, torna alla ribalta la necessità di istituire legami più forti con l'ambito istituzionale, nell'ottica di reperire le risorse necessarie per finanziare esperienze innovative, come quelle dell'Housing First¹, o per integrare opportunamente i servizi socio-assistenziali. Per ora le risposte abitative più innovative rimangono confinate a esperienze pilota ed episodiche, come quella del progetto Housing First Roma, promossa dalla Comunità di Sant'Egidio (ricostruita analiticamente nel Cap. 8), o come quella di co-housing sociale, avviata da Europe Consulting Onlus (cfr. Cap. 10). La necessità – ancora in gran parte inevasa – di integrare i servizi socio-sanitari e di poter fornire un'assistenza sanitaria specialistica rappresenta, invece, un'emergenza legata soprattutto all'alta incidenza di persone con dipendenze o con problemi di natura psichiatrica nella popolazione dei senza dimora e alla difficile accessibilità ai servizi sanitari, in assenza di una residenza.

Nell'ottica di passare compiutamente da un modello assistenzialista a un paradigma che guardi all'inclusione sociale in modo integrato, occorrerebbe rafforzare la rete di collaborazione tra i vari servizi, in cui – come ricostruito nel Capitolo 7, a fronte di enti che rivestono una posizione centrale, ce ne sono molti altri che rivestono ancora un ruolo periferico e non cooperativo.

In definitiva, l'analisi del sistema di servizi per la grave marginalità a Roma evidenzia delle criticità, ma anche potenzialità che occorrerebbe valorizzare, come quelle che fanno capo alla necessità di un approccio multidisciplinare e strutturato o la promozione, in un'ottica estensiva, di nuove forme di "abitare".

¹ Su altri fronti, occorre far riferimento alle esperienze innovative nel campo dell'accoglienza di persone con animali o LGBTQ+ e dell'inclusione socio-economica.

Scopo dei successivi paragrafi sarà quella di avvalersi delle conoscenze messe a punto dal progetto realizzato, per pianificare un modello paradigmatico di intervento che valorizzi i punti di forza dei servizi, al fine di far fronte alle numerose sfide che costellano l'ambito di intervento studiato.

Prima di addentrarsi in questo percorso, adottando una visione prospettica, occorre evidenziare la necessità di linee future di ricerca che mirino a valutare scientificamente l'impatto e l'efficacia degli interventi prestati dai servizi, prevedendo un coinvolgimento degli utenti, che in questa fase del progetto siamo stati costretti a trascurare soprattutto a causa della carenza di risorse finanziarie a disposizione.

11.2. Il paradigma di intervento a Roma

Dall'analisi sul sistema di contrasto all'*homelessness* nella città di Roma emerge un modello a gradini, o "staircase approach". Esso prevede che le persone senza dimora vengano accompagnate verso il recupero della propria autonomia, attraverso il supporto progressivo e guidato da un operatore professionale e mediante un sistema di servizi che va gradualmente dalla prima accoglienza al reinserimento in un alloggio e un lavoro propri.

A seconda dell'enfasi che viene data al focus dell'intervento, il modello a gradini assume diversi significati:

- *Approccio "place centred"*, che pone l'accento sui luoghi dell'intervento, con i propri confini fisici e normativi. In questo caso, l'individuo deve essere adeguato ai criteri predefiniti del servizio residenziale in cui dovrebbe essere ospitato e l'intervento è volto a far sì che il soggetto sia pronto a soddisfare i requisiti richiesti.
- *Approccio "person centred"*, che, invece, pone al centro l'attenzione sulla persona, con i suoi bisogni e il percorso di sostegno e di accompagnamento che viene attivato dal sistema di supporto. In questo caso, il sistema dei servizi è articolato in fasi e livelli diversificati ed integrati, con l'obiettivo di accompagnare la persona verso la propria autonomia.

A Roma, le esperienze più sviluppate di modello a gradini si ispirano a questo secondo approccio. Il modello a gradini si articola in diversi livelli, che possono essere così sintetizzati:

- *interventi di prevenzione dell'homelessness*, finalizzati a sostenere le persone e le famiglie in difficoltà economica e sociale per prevenire il rischio di emarginazione abitativa;

- *servizi di strada e di prossimità (Outreach services)* diurni e notturni, finalizzati al contatto con le persone che vivono in strada, all'intervento di orientamento e di invio ai servizi e alla tutela;
- *servizi di prima accoglienza diurna ad accesso immediato o con criteri di accesso molto limitati*, finalizzati a garantire l'accessibilità quanto più ampia possibile a forme di risposta ai bisogni primari (bagni pubblici, mense...) e ai servizi di tutela socio-sanitaria (es. ambulatorio socio-sanitario);
- *servizi di accoglienza notturna di bassa soglia*, con tempi di ospitalità limitati, strutturati quanto più possibile non solo per rispondere ai bisogni primari, quanto anche per offrire spazi di accoglienza e di ascolto, di avvio e di accompagnamento verso percorsi di inclusione sociale e di recupero dei diritti di cittadinanza;
- *servizi residenziali di secondo livello (Residenze)*, ossia strutture intermedie collettive, con presenza costante di personale professionale (educatori, operatori sociali, ma anche medici e psicologi) per periodi prolungati di ospitalità, che possono permettere la predisposizione di un percorso progettuale personalizzato;
- *alloggi di autonomia* di piccole dimensioni, in coabitazione con un numero molto limitato di ospiti, con una presenza saltuaria di personale educativo, per periodi medio-lunghi;
- *alloggi indipendenti* (in ambito di edilizia residenziale pubblica, social housing, alloggi gestiti da realtà del terzo settore, ma anche alloggi di mercato privato), con la presenza di eventuali supporti sia a sostegno del reddito sia a sostegno della vita indipendente.

I diversi livelli del modello a gradini devono essere articolati in una rete di opportunità assicurate sia dall'ente pubblico, sia promosse da enti del volontariato e del terzo settore, tra loro strettamente integrate e coordinate.

Il modello a gradini presenta sia punti di forza che limiti. Tra i punti di forza, si possono evidenziare l'approccio centrato sulla persona e sui suoi bisogni, in un'ottica di *empowerment* e di inclusione sociale. Il modello prevede una rete di servizi articolata e flessibile, in grado di rispondere ai diversi tipi di bisogni e di persone. Tra i limiti del modello a gradini, si possono evidenziare: a) il rischio di creare una "ghettizzazione" delle persone senza dimora, separandole dal resto della società; b) la difficoltà di accompagnare le persone verso l'autonomia, soprattutto in presenza di problemi complessi, come quelli associati alle dipendenze o alla salute mentale; c) la rigidità del modello, che non sempre è in grado di adattarsi alle esigenze specifiche di ogni persona; d) la necessità di risorse umane e finanziarie ingenti per la sua implementazione.

È importante ricordare che il reinserimento sociale e lavorativo di persone che hanno vissuto situazioni di emarginazione o marginalità è un processo complesso e articolato, che richiede il coinvolgimento di diversi attori e risorse. A partire dalla letteratura scientifica e dalle esperienze di intervento sul campo, è possibile individuare alcuni elementi trasversali che sembrano essere associati al successo del reinserimento, quali: la capacità di adattarsi ai cambiamenti e di affrontare le sfide quotidiane in modo flessibile; la capacità di sviluppare relazioni positive e rispettose con gli altri; l'impegno nel processo di reinserimento; il coinvolgimento e il supporto di servizi e reti di assistenza; la capacità di affrontare e risolvere problemi; la consapevolezza della differenza tra opinioni e giudizi; la consapevolezza che alcuni obiettivi possono essere graduati e possono richiedere più tempo per essere raggiunti e, infine, la capacità di coinvolgere le persone nei processi decisionali riguardo ai servizi. Queste esigenze possono essere considerate alla base di un modello paradigmatico di intervento che miri allo sviluppo di interventi di reinserimento efficaci.

In conclusione, il modello a gradini e il reinserimento sociale, lavorativo e abitativo sono aspetti chiave per il contrasto all'*homelessness*. In particolare, il modello a gradini rappresenta un modello di intervento complesso e articolato, con i suoi punti di forza e di debolezza. La sua efficacia dipende da una serie di fattori, tra i quali la qualità dei servizi offerti, la collaborazione tra i diversi attori coinvolti, la messa a disposizione di risorse adeguate e la costante attenzione alle specificità del contesto locale.

11.3. Abitare l'esclusione tra vecchie e nuove sfide

Una riflessione sostanziale, che attraversa tutto il volume, è la consapevolezza che il fenomeno della grave emarginazione adulta si presenta oggi in tutta la sua complessità tra vecchi bisogni e nuovi profili e, dunque, nuove sfide.

Le domande di ricerca e la descrizione dei servizi, trattati nei capitoli, hanno cercato dunque di approfondire non solo *come* si sta strutturando il sistema di intervento alla *homelessness* della città di Roma, ma anche *quali* servizi stanno nascendo nel tentativo di dare risposta a profili di vulnerabilità differenti. Oggi la grave emarginazione è popolata sempre più da persone giovani tra i 18 e i 25 anni, donne vittime di trauma, persone non italiane in attesa di documenti di soggiorno validi, lavoratori adulti precari, senza un'adeguata previdenza sociale o scarse prospettive di pensionamen-

to, persone in attesa di un alloggio popolare, persone con problemi di salute e invalidità. C'è chi porta con sé una storia fatta di vissuti problematici di lungo periodo o chi è scivolato in una condizione di povertà economica a causa di un lavoro povero, una rottura familiare, un incidente, uno sfratto e si è trovato costretto a rivolgersi al circuito dell'assistenza e dei servizi ai bisogni primari.

Come leggeremo nelle prossime pagine, il sistema tenta di adeguare le risposte al bisogno e ad obiettivi di inclusione sociale. Tuttavia, inseguire la risposta al bisogno potrebbe risultare sempre meno efficace se a questo non sono associati processi di programmazione di lungo periodo che coinvolgono tutta la governance del sistema sociale, così come interventi preventivi che rallentino la caduta in povertà e l'acuirsi di condizioni di grave emarginazione.

Sono molte le sfide che oggi il settore della grave emarginazione si trova ad affrontare. Innanzitutto, l'investimento in azioni di approfondimento costanti e metodiche finalizzate alla conoscenza del fenomeno nelle sue più recenti evoluzioni. Al momento in due grandi città italiane (Milano e Roma), sono in corso attività di raccolta dati sulle persone che vivono in strada allo scopo di quantificare ma anche qualificare il fenomeno e comprendere meglio la relazione tra loro, la città e i servizi.

Un'altra sfida è quella legata al tema dei diritti e dell'accesso ai servizi territoriali specialistici per evitare l'invisibilità nella quale oggi vivono molte persone e per ridurre l'effetto collo di bottiglia presente nei servizi assistenziali di primo livello. Accanto ad interventi a bassa soglia, distribuzione di beni materiali e assistenza offerta dalla rete dell'associazionismo, occorre infatti promuovere azioni pubbliche di riconoscimento di una cittadinanza inclusiva che favorisca l'uscita da una condizione di irregolarità, di istituzionalizzazione e costruisca, insieme alle persone, opportunità concrete di integrazione sociale. Un'altra sfida è rappresentata dal rafforzamento della rete dei servizi in una logica di circolarità delle risorse e delle risposte ad oggi già disponibili, così come azioni di sistema, integrate con altri settori di policy, che puntino al consolidamento di interventi infrastrutturali in materia abitativa e socio-sanitaria per andare incontro a tutta una fascia di popolazione senza dimora che vive una condizione di marginalità estrema a rischio irreversibilità.

E in ultimo, ma non per importanza, occorre restituire dignità alle persone e riconoscimento della grande funzione sociale collettiva svolta dagli enti di terzo settore e da tutti i professionisti che lavorano per offrire ascolto, relazione, accompagnamento, presa in carico e inclusione affinché nessuno debba più abitare l'esclusione.

11.4. Punti di forza del sistema di servizi a Roma

La città di Roma dispone di una serie diversificata e articolata di servizi per le persone senza dimora, che si sono andati progressivamente creando e distribuendo nel territorio in questi ultimi 35 anni, da quando cioè al fenomeno dei senza dimora italiani si è accompagnato in maniera sempre più ampia quello dei senza dimora stranieri.

L'incremento della domanda di servizi è un dato osservabile in questi ultimi anni, anche se con volumi che non danno vita ad una crescita costante, ma ad andamenti altalenanti, cui ha fatto fronte, però, un progressivo aumento del numero di enti che forniscono servizi per persone senza dimora. Così, al 30 marzo 2020 risultavano essere presenti a Roma 26 enti del terzo settore che erogavano 84 servizi diversi, di cui 36 rivolti a persone senza dimora coordinati dalla Sala operativa sociale (SOS) di Roma Capitale, che mettevano a disposizione 3.084 posti, suddivisi in quarantatré servizi per 1.533 posti per il circuito SIPROIMI, cinque servizi per 288 posti per il circuito cittadino per migranti, sei servizi per 164 posti per i nuclei mamme con bambini (CMB), dodici servizi per 587 posti per i servizi H15 e dodici servizi per 299 posti per i servizi H24. A questi si aggiungevano 65 posti diurni erogati da due servizi a bassa soglia (H4) e 148 posti diurni erogati da quattro servizi diurni (H9).

Al 5 marzo 2024, invece, la situazione mostra che in totale si contano 168 servizi gestiti da 42 enti. Nello specifico, sono 52 i servizi coordinati dalla SOS e vengono messi a disposizione quotidianamente in tutto il circuito 2.625 posti, di cui 1.366 posti nel circuito migranti in suddivisi in 87 servizi gestiti da 18 enti e 1.259 dedicati ai senza dimora in 48 centri, gestiti da 15 enti. Vengono poi distribuiti 1.891 posti e garantiti 85 posti diurni.

Va notato, in prima battuta, che persiste una cronica carenza di posti letto rispetto alla domanda effettiva.

Si osserva, però, al tempo stesso, che la risposta fornita alle persone senza dimora da parte degli enti è ampia e diversificata, secondo un modello a gradini (non seguito pedissequamente), che copre una vasta gamma di bisogni, dai servizi a più bassa soglia (come le unità di strada) ai servizi residenziali e di housing mirati al pieno reinserimento sociale. In secondo luogo, emerge che gli interventi di tipo materiale sono ancora predominanti, ma si registra un crescente interesse per soluzioni personalizzate, che favoriscono l'inclusione sociale e l'insediamento abitativo delle persone senza dimora.

La varietà di interventi offerti dai servizi riflette un processo di cambiamento complesso, derivante dalla crescente consapevolezza della complessità del fenomeno, che ha spinto verso un approccio integrato e

multidimensionale. Questa evoluzione ha portato a una maggiore personalizzazione degli interventi, con l'obiettivo di promuovere l'autonomia e l'inclusione sociale delle persone senza dimora, attraverso un approccio integrato e multisettoriale.

Da quanto emerso in questo lavoro si può asserire che il sistema romano, oltre alle debolezze di cui si è ampiamente detto², presenta diversi punti di forza che ne caratterizzano forma, ampiezza e articolazione dell'offerta.

Un ruolo fondamentale nell'ampio panorama dell'offerta a disposizione dei senza dimora, è offerto dal volontariato, senza del quale alcune strutture non potrebbero neanche riuscire ad operare. Si è osservato, infatti, nei precedenti capitoli che nell'universo dei servizi presenti nel territorio romano appare una sovrarappresentazione dei servizi erogati da organizzazioni di volontariato (OdV).

L'impegno dei volontari è di cruciale importanza poiché contribuisce a colmare le lacune nei servizi pubblici, offrendo sostegno emotivo, pasti caldi, indumenti e coperte, oltre a facilitare l'accesso a servizi sanitari e sociali. In aggiunta, le OdV giocano un ruolo essenziale nel sensibilizzare l'opinione pubblica sulle situazioni di marginalità e nel promuovere un maggiore coinvolgimento da parte della comunità e delle istituzioni. Il volontariato non solo fornisce un supporto pratico, ma rappresenta anche un'opportunità per le persone senza dimora di superare l'invisibilità e sentirsi ascoltate, considerate e rispettate³. Tale approccio contribuisce al ripristino della dignità e dell'autostima, elementi fondamentali per avviare un percorso di recupero e reinserimento sociale.

Un altro punto di forza è costituito dalla grande esperienza maturata dalle strutture che operano con i senza dimora. La maggior parte dei servizi con i quali si è entrati in contatto vantano un'esperienza pluriennale, facendo sì che l'offerta si qualifichi come consolidata nel tempo e con una chiara identità.

Riguardo agli interventi legati al lavoro, poi, è significativo notare che quasi tutti gli enti cercano di combinare progetti su misura, consulenze e supporto psicologico o educativo con azioni volte all'inserimento lavorativo e all'inclusione nel mondo del lavoro.

In conclusione, l'area dei servizi per le persone senza dimora a Roma è in continua evoluzione per affrontare in modo sempre più mirato la

² Valga per tutti il riferimento alla scarsa propensione a creare reti di collaborazione tra l'insieme dei servizi, che, invece, necessiterebbe di un maggior coinvolgimento di tutte le realtà in un'attiva e fattiva opera di coprogrammazione e coprogettazione.

³ Si veda, a tal proposito, anche quanto emerge dagli studi di caso descritti nei capitoli 9 e 10.

complessità del fenomeno della persona senza dimora. Lo dimostrano alcune evidenze:

- Sono state rafforzate le attività di prevenzione, rivolte a persone che si trovano in una situazione di rischio di senza dimora. Queste attività comprendono interventi di sostegno economico, abitativo e lavorativo, nonché interventi di carattere sociale e psicologico.
- È stata ampliata la gamma di servizi offerti alle persone senza dimora, al fine di rispondere meglio alle loro diverse esigenze. I nuovi servizi includono, ad esempio, interventi di orientamento e sostegno all’inserimento lavorativo, di riabilitazione e di recupero delle relazioni familiari.
- C’è una crescente enfasi su interventi personalizzati, finalizzati all’inclusione sociale e al reinserimento abitativo delle persone senza dimora, spesso forniti da enti specializzati con personale qualificato.
- Gli interventi a bassa soglia continuano a essere cruciali nella risposta alla condizione di senza dimora, offrendo un primo contatto con i servizi e stabilendo un rapporto di fiducia che può poi essere approfondito attraverso percorsi più articolati.

Infine, la molteplicità degli interventi riflette un importante cambiamento in atto nel sistema, di carattere paradigmatico, che fa ben sperare nel futuro delle azioni volte al contrasto al fenomeno e all’avvio di efficaci percorsi di inclusione sociale: questo consiste essenzialmente nel passaggio da un approccio emergenziale ad uno integrato e multidimensionale, dove la persona senza dimora è considerata parte attiva del processo di intervento e non più mero terminale di un intervento deciso in altre sedi, senza tener conto dei tempi, dei punti di forza e di debolezza, dei desideri e dei progetti esistenziali delle persone vittime di emarginazione ed esclusione.

11.5. Raccomandazioni per il contrasto all’*homelessness* a Roma

L’analisi condotta evidenzia la necessità di un rafforzamento del sistema di accoglienza e di sostegno alle persone senza dimora a Roma. Le seguenti raccomandazioni si basano sulle evidenze emerse e mirano a migliorare l’efficacia degli interventi:

- *Collaborazione e integrazione* – Promuovere una maggiore collaborazione tra enti pubblici e privati, con il compito di definire le linee strategiche e le modalità di collaborazione per la realizzazione degli inter-

venti. La collaborazione tra enti diversi può contribuire a colmare le lacune ancora presenti nell'offerta di servizi e a migliorare l'efficacia degli interventi. Questo implica la necessità di stabilire partenariati solidi e sinergici tra organizzazioni pubbliche e private al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e offrire un supporto più completo alle persone senza dimora.

- *Investire in interventi personalizzati* – Gli interventi di presa in carico integrata e personalizzata mirano a promuovere l'autonomia e l'inclusione sociale delle persone senza dimora. Questo significa andare oltre l'assistenza materiale e concentrarsi sui bisogni complessi, fornendo supporto psicologico, orientamento e sostegno lavorativo per aiutare le persone a superare le sfide legate alla condizione di senza dimora.
- *Sviluppare un piano di interventi integrato* – Questo piano dovrebbe coinvolgere diversi settori, con particolare attenzione alla salute mentale e alla dipendenza. L'obiettivo è fornire un supporto completo e mirato alle persone senza dimora.
- *Promuovere la creazione di un sistema di accoglienza diffuso sul territorio*, con l'intento di offrire una gamma diversificata di soluzioni abitative per rispondere alle diverse esigenze delle persone senza dimora, garantendo un supporto adeguato e personalizzato in base alle singole situazioni.
- *Promuovere l'integrazione delle misure per le persone senza dimora con le politiche abitative e di sostegno al reddito rivolte alla totalità dei cittadini* – L'obiettivo è garantire che le misure per le persone senza dimora siano integrate in modo efficace con le politiche abitative e di sostegno al reddito rivolte a tutta la popolazione, per evitare la frammentazione e massimizzare l'efficacia degli interventi.
- *Incentivare lo scambio di informazioni e buone prassi tra gli ambiti territoriali* al fine di favorire il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle politiche di accoglienza, consentendo agli ambiti territoriali di imparare gli uni dagli altri e adottare le migliori pratiche disponibili.
- *Valutare l'opportunità di istituire un tavolo di coordinamento permanente tra enti pubblici e privati*, con il compito di definire le linee strategiche e le modalità di collaborazione per la realizzazione degli interventi, garantendo una gestione integrata e sinergica delle risorse disponibili.
- *Garantire la continuità degli interventi a bassa soglia*, anche in caso di riduzione delle risorse.
- *Promuovere la formazione continua delle équipe professionali multidisciplinari*, al fine di favorire un approccio integrato e personalizzato,

garantendo che gli operatori siano adeguatamente preparati ad affrontare le sfide complesse legate alla condizione di senza dimora.

- *Promuovere la ricerca e la sperimentazione di nuovi interventi basati sul principio dell'Housing First*, al fine di valutare l'efficacia di questo approccio e individuare le modalità per renderlo sostenibile dal punto di vista economico.