

Povert  estreme

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

a cura di Sergio Mauceri e Luca Di Censi





Povertà e Percorsi di Innovazione Sociale

Collana promossa da fio.PSD (Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora).

Direzione: Presidente fio.PSD in carica (Cristina Avonto) e Senior Policy Officer fio.PSD in carica (Marco Iazzolino).

Coordinamento: Caterina Cortese (PhD) (fio.PSD).

Comitato Editoriale: Alessandro Carta (Cooperativa sociale Il Simbolo), Domenico Leggio (Associazione Tetti colorati), Marco Lucchini (Banco Alimentare), Francesco Marsico (Caritas Italiana), Antonio Russo (ACLI).

Comitato Scientifico: Maurizio Bergamaschi (Università degli Studi di Bologna), Cristian Campagnaro (Politecnico di Torino), Teresa Consoli (Università degli Studi di Catania), Caterina Cortese (fio.PSD), Marco Iazzolino (fio.PSD), Sabina Licursi (Università della Calabria), Francesco Mazzeo Rinaldi (Università degli Studi di Catania), Antonella Meo (Università degli Studi di Torino), Paolo Molinari (IRES-FVG), Roberta Pascucci (fio.PSD), Carlo Pennisi (Università degli Studi di Catania), Valentina Porcellana (Università degli Studi di Torino), Riccardo Prandini (Università degli Studi di Bologna), Massimo Santinello (Università di Padova), Alice Stefanizzi (Università degli Studi di Torino), Anna Zenarolla (Università di Padova).

Comitato Scientifico Internazionale: Peter Cockersell (Intapsych – Winchester, UK), Pascale Estecahandy (National Coordinator operational side – DIHAL, FR), Jose Ornelas (ISPA – Instituto Universitario – Lisbona, PT), Deborah Padgett (NYU Silver School of Social Work, New York, USA), Nicolas Pleace (Centre for Housing Policy – University of York, UK), Sam Tsemberis (Pathways Housing First, Columbia University Medical Center – New York, USA).

La Collana Povertà e Percorsi di Innovazione Sociale si pone come laboratorio privilegiato di pensiero aperto al confronto tra tutti coloro che intendono riflettere sulle pratiche sociali, in particolare studiosi di settore, esperti e operatori, nonché come strumento di presentazione e diffusione di iniziative sperimentali e buone prassi riguardanti l'inclusione sociale e l'integrazione di persone che sperimentano forme e diverse intensità di povertà (assoluta, relativa, estrema, abitativa, alimentare, ecc.).

La Collana predilige studi mono e multidisciplinari, di tipo teorico e applicativo, che analizzano la multidimensionalità del bisogno legato alla condizione abitativa, alla deprivazione materiale e relazionale, alla salute e alla grave emarginazione. A questo scopo comprende due sezioni così articolate: Teoria e Ricerca (Sezione I); Metodi e Strumenti (Sezione II).

Rientrano nella Collana, studi sulle politiche sociali e abitative, sul welfare locale, sugli esiti dei progetti di integrazione sociosanitaria e sociale; studi sui movimenti migratori, sulla sicurezza sociale e l'uguaglianza, sulla povertà urbana, sulla homelessness, sulle connessioni con le dimensioni individuali e psicologiche del benessere; sugli spazi abitativi intesi come luoghi di costruzione sociale; sulle dimensioni organizzative e professionali del lavoro con le persone in condizione di grave marginalità.

Tutte le proposte di pubblicazione vengono sottoposte alla procedura del referaggio (peer review), fondata su una valutazione che viene espressa sempre e per ogni lavoro da parte di due referee anonimi, selezionati fra docenti universitari e/o esperti dell'argomento.

Le proposte vanno inviate all'indirizzo di posta elettronica collanastudipoverta@fiopsd.org.



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "[Informatemi](#)" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

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: Litogì – 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	

10. Europe Consulting Onlus: un impegno tangibile per il benessere sociale e l'inclusione

di Vera Kopsaj, Alessandro Radicchi*

10.1. I servizi offerti

La Europe Consulting Onlus è una cooperativa sociale di tipo A e B, costituita nel 1997, ai sensi della legge 381/1991.

Iscritta all'Albo delle società cooperative (A132658), opera nell'ambito dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, dell'accoglienza, dell'orientamento e inclusione sociale, dell'immigrazione, della gestione amministrativa di progetti complessi, della comunicazione, dell'editoria e dell'informatica orientata a servizi sociali o culturali. Come previsto dalla legge 381/91, più del 30% dei lavoratori iscritti alla sezione B sono svantaggiati. La cooperativa conta in tutto circa 80 dipendenti, di cui 34 soci, più due soci volontari.

La mission della cooperativa è sviluppare una “solidarietà organizzata”, non solo in quanto elemento necessario per la costruzione di una società più a misura d'uomo, ma anche come anello essenziale per assicurare al mondo un'autentica evoluzione: umana, morale e relazionale. Ogni azione svolta dalla cooperativa, infatti, pone al centro “la persona”, intesa nel suo senso più ampio e più profondo: per questo ogni progetto realizzato tende a diffondere una filosofia dell'accoglienza e dell'ascolto che tenga conto della soggettività di ciascuno, dei suoi tempi, della sua sensibilità.

La Europe Consulting Onlus inizia la sua esperienza alla stazione di Roma Termini nel 1999, con il progetto Termini Welcome Staff, un servizio straordinario di accoglienza ed assistenza per i pellegrini, realizzato con 200 obiettori di coscienza, in occasione del Grande Giubileo dell'Anno

* Alessandro Radicchi ha curato il primo paragrafo, mentre Vera Kopsaj i restanti paragrafi.

2000, in collaborazione con l'UNSC. Dalla conoscenza della stazione nasce l'idea di un servizio di prossimità per le persone senza dimora, che si concretizza nel 2002 con la nascita dell'Help Center, sportello di orientamento e assistenza sociale, che si occupa di intercettare e orientare ai servizi del territorio le marginalità gravi presenti nell'area. Nel 2006 nasce il Centro Polivalente per persone senza dimora Binario 95, in locali concessi in comodato d'uso gratuito da Ferrovie dello Stato Italiane, per integrare l'attività dell'Help Center con un sistema più articolato di servizi, per contrastare il cronicizzarsi in stazione dell'emarginazione sociale e offrire un punto di riferimento e di aggregazione, avviando percorsi di recupero delle capacità relazionali, creative e di reinserimento sociale. Help Center e Binario 95 costituiscono il Polo Sociale Roma Termini, nato nel 2009 con la formalizzazione di un protocollo di intesa interistituzionale per la gestione del disagio sociale in stazione. I servizi del Polo Sociale sono certificati UNI EN ISO 9001:2015.

Intorno a Binario 95 si sviluppa una serie di progetti orientati ad allargare l'offerta alle persone in stato di marginalità sociale: da Villaggio95, un terreno a Casal Bertone, dove si sviluppano azioni di *community organizing* intorno a un vasto complesso di orti sociali, a Dottor Binario, che in varie forme e con varie collaborazioni (dall'IRCCS IFO-San Gallicano alla Fondazione IncontraDonna) si occupa di garantire a chi vive ai margini il diritto alla salute.

Con gli anni, la Cooperativa consolida la propria esperienza nell'accoglienza delle persone senza dimora con progetti di Housing: Casa 95, un appartamento per 4 persone in via Giolitti, in convenzione con Roma Capitale, e Casa Sabotino, nell'omonima via, che accoglie fino a 18 donne cis e transgender.

Con la nascita dell'Help Center e il consolidarsi delle azioni sociali a Roma Termini, prende forma l'idea di mettere a sistema esperienze analoghe, presenti in altre stazioni italiane, e di svilupparne di nuove. Il progetto si concretizza nel 2005 quando, con un accordo quadro siglato tra Ferrovie dello Stato Italiane e ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), nasce il progetto ONDS – Osservatorio Nazionale della Solidarietà nelle Stazioni italiane (www.onds.it), di cui la Europe Consulting Onlus assume il coordinamento nazionale. L'ONDS è oggi costituito da 20 Help Center in altrettante città, che forniscono ogni anno la base dati per il Rapporto Annuale, che offre una fotografia aggiornata del disagio sociale nelle stazioni in termini di persone, bisogni e servizi.

Proprio l'interesse per la raccolta e l'analisi speculativa dei dati sociali, ovvero per la misurazione quanto più oggettiva del fenomeno dell'*homelessness* e, in particolare, del suo impatto sulle aree ferroviarie, ha spinto

la Europe Consulting ad investire sin dall'inizio in un settore informatico, che produce sistemi per la gestione di banche dati basati su interfaccia web per il coordinamento di servizi sociali istituzionali o del terzo settore. In particolare, nel 2012 la Europe Consulting vince il Sodalitas Social Innovation Award, con la piattaforma Anthology, che oggi mette in connessione operativa tutti i servizi convenzionati del circuito emergenza sociale e dell'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale, per la gestione unificata delle problematiche delle persone emarginate prese in carico (cfr. Appendice al volume online). La gestione e l'analisi dei dati relativi al territorio capitolino si compie nel quadro dell'Osservatorio Cittadino sulle Marginalità (osservatorio.roma.it), gestito dalla Cooperativa stessa.

Una vasta competenza del campo del fenomeno migratorio si è sviluppata attraverso la gestione del SUAM – Sportello Unico Accoglienza Migranti dell'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale, insieme ad altri progetti specifici rivolti allo stesso gruppo target, come il recente LGNET2, finanziato dal FAMI – Fondo Asilo Migrazione e Integrazione.

La Europe Consulting è molto attiva nelle attività di comunicazione ed è anche casa editrice, con il progetto EC edizioni. Tra le pubblicazioni, il giornale di strada “Shaker, Pensieri senza dimora” (www.shaker.roma.it), realizzato dalle persone senza dimora ospiti di Binario 95.

Dal 2004 la Europe Consulting è presente all'interno del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dove gestisce con il personale disabile la UIDM – Unità di interfaccia con il mondo della disabilità.

10.2. Analisi del focus group con i responsabili dei servizi di Europe Consulting Onlus

Dopo aver delineato il contesto operativo e i molteplici servizi offerti dalla cooperativa Europe Consulting Onlus, ci addentriamo ora nell'analisi approfondita del focus group condotto con i responsabili dei suoi servizi, in relazione al secondo studio di caso realizzato. Questo approfondimento consentirà di esplorare in dettaglio le dinamiche, le sfide e i successi emersi durante la discussione con i professionisti coinvolti nella gestione e nell'erogazione dei vari servizi.

Il focus group ha coinvolto cinque responsabili dei servizi (Tabella 1), fornendo una panoramica esaustiva delle attività, delle sfide e degli impatti che Europe Consulting Onlus ha sulla vita delle persone senza dimora. Attraverso le voci dei professionisti del settore, esploreremo i dettagli delle strategie adottate, i risultati ottenuti e gli ostacoli superati nell'ambito dei servizi dedicati.

Tabella 1 – Profilo dei partecipanti di Europe Consulting al focus group

<i>Partecipante</i>	<i>Carica nell'ente</i>	<i>Genere</i>	<i>Anzianità di servizio</i>
Partecipante 1	Responsabile di Casa Sabotino	Uomo	Dal 2011
Partecipante 2	Operatore presso il servizio a bassa soglia “Binario 95”: doccia, cambio abiti	Uomo	Dal 2016
Partecipante 3	Educatrice al centro diurno “Binario 95”	Donna	Dal 2013
Partecipante 4	Help Center	Uomo	Dal 2005
Partecipante 5	Casa 95	Uomo	Dal 2007

Inoltre, per offrire una rappresentazione visiva e immediata dei concetti chiave emersi durante la discussione, la Figura 1 presenta una nuvola di parole. Questa rappresentazione grafica offre uno sguardo istantaneo sui temi centrali trattati durante il focus group, anticipando alcuni degli elementi principali che saranno approfonditi nel corso del presente capitolo.

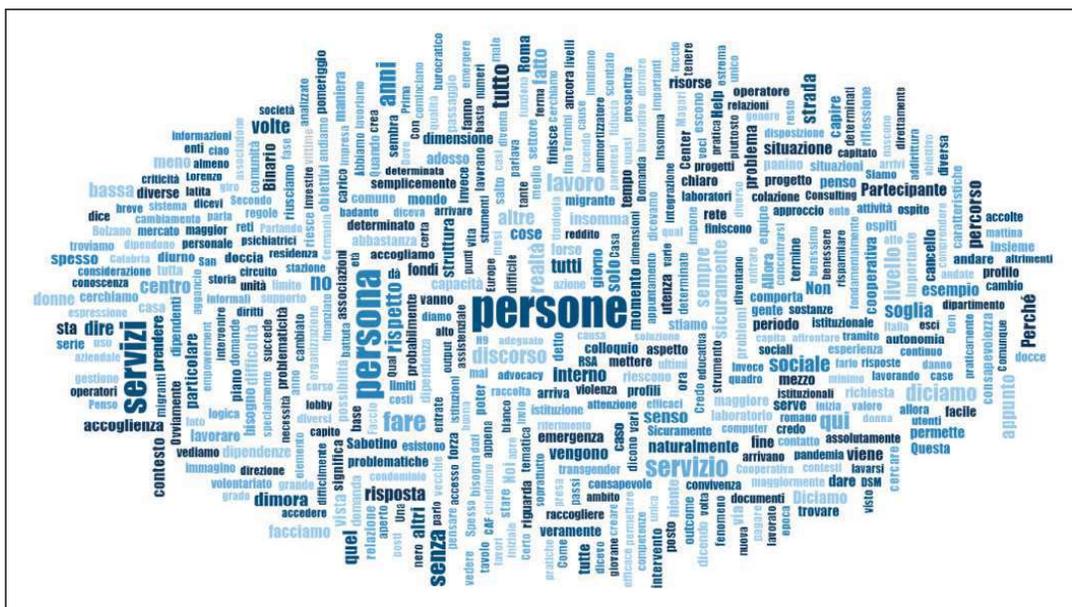
Continuando con l'analisi dettagliata del focus group, esploreremo le strategie innovative, le sfide affrontate e gli impatti sulle comunità vulnerabili, contribuendo a delineare una visione completa del ruolo cruciale svolto da Europe Consulting Onlus nel supportare e migliorare la vita delle persone senza dimora.

La nuvola di parole emergente dal focus group riflette un approccio umanitario e centrato sulla persona, che sottintende l'attenzione di Europe Consulting alla costruzione di percorsi personalizzati di contrasto alla povertà estrema. La grandezza significativa attribuita alle parole “persona” e “servizio” riflette, inoltre, l'essenza e lo “spirito” della cooperativa, evidenziando un forte impegno verso l'assistenza e il supporto alle persone svantaggiate o in situazioni di disagio.

La presenza prominente di questi termini suggerisce che la cooperativa è profondamente orientata a mettere al centro dell'attenzione non solo le necessità materiali delle persone coinvolte, ma anche la loro individualità e dignità. “Servizio” indica il ruolo chiave svolto dalla cooperativa nell'offrire supporto attraverso una gamma diversificata di servizi, mostrando un impegno globale nei confronti della comunità.

Questa analisi preliminare suggerisce un forte legame tra la visione della cooperativa e le esigenze e aspettative delle persone coinvolte nei servizi offerti da Casa Sabotino, Help Center e servizio docce.

Figura 1 – La nuvola di parole emergenti dall'intervista di focus group con i rappresentanti di Europe Consulting Onlus¹



10.3. Riflessioni sull’attuale scenario di Casa Sabotino, Binario 95

Il responsabile di “Casa Sabotino” ha condiviso preziose informazioni sulle pratiche più efficaci per rispondere alle esigenze degli utenti della struttura. Casa Sabotino, centro di accoglienza dedicato a donne cisgender e transgender, svolge un ruolo significativo in progetti come “Binario 95”, un magazzino di raccolta e distribuzione di beni di prima necessità, e altri progetti trasversali.

Particolare rilevanza è attribuita alla chiarezza iniziale con gli ospiti durante l’accoglienza, sancita da un patto di accoglienza e un regolamento revisionato mensilmente. Questi strumenti risultano fondamentali per stabilire le basi di una convivenza positiva, promuovendo un alto livello di autonomia e responsabilità da parte degli ospiti.

Un approccio distintivo è l’esplorazione dell’autonomia delle persone attraverso la collaborazione nella gestione del servizio. I laboratori di *empowerment*, inclusi quelli dedicati alla raccolta di storie di vita, alla definizione di piani di azione individuali e all’insegnamento di competenze finanziarie comportamentali, emergono come pratiche altamente efficaci.

Si presta particolare attenzione ai laboratori di riabilitazione manuale, al potenziamento dei profili professionali e alle simulazioni di col-

¹ La figura è stata generata con il software MAXQDA.

loqui di lavoro, con un occhio di riguardo al superamento del divario digitale. Inoltre, si promuove attivamente la consapevolezza sull'uso responsabile di Internet, fondamentale per affrontare situazioni di vulnerabilità.

Sebbene la struttura miri all'indipendenza delle donne, si riconosce che alcune operazioni, come la stesura o l'aggiornamento del *curriculum vitae*, possano richiedere un supporto continuo. Il networking e il partenariato con altri servizi, come il "Help Center", sono essenziali per offrire un supporto completo, che includa servizi legali e di patronato.

Inoltre, si sottolinea l'importanza di superare un approccio meramente assistenziale, offrendo attività creative e artistiche per stimolare e fornire agli ospiti strumenti efficaci nel proprio percorso di riabilitazione.

Le seguenti citazioni e la Tabella 2 offrono un resoconto dettagliato delle attività e delle difficoltà affrontate da "Casa Sabotino", evidenziando i punti di forza e le difficoltà incontrate durante l'implementazione di tali attività.

Le riflessioni del responsabile di Casa Sabotino offrono una preziosa panoramica sugli strumenti e gli approcci adottati per supportare l'*empowerment* degli ospiti.

In particolare, emergono tre aspetti chiave. Il primo è la chiarezza e la sottoscrizione di un patto di accoglienza, fin dall'ingresso, firmato e revisionato mensilmente. Questo patto definisce le regole di convivenza e crea un contesto trasparente e sicuro:

Diciamo che gli strumenti più efficaci che ci permettono di essere incisivi, [...], sono sicuramente una chiarezza iniziale con l'ospite al momento dell'accoglienza, sancito da un patto di accoglienza. Quindi, un proprio regolamento che viene firmato e che viene revisionato mensilmente da parte dell'equipe educativa con l'ospite, in cui vengono stabilite le regole di convivenza [Partecipante 1].

Il secondo elemento chiave che emerge è l'accrescimento delle *empowerment*, tramite la partecipazione ai laboratori. La struttura offre una serie di laboratori volti a rafforzare le competenze chiave (lifecomp, entrecomp) e l'autonomia. Tra questi, il piano di azione individuale, l'educazione finanziaria comportamentale e laboratori di sartoria e cucina:

Altri laboratori che facciamo e che, appunto, mirano all'*empowerment* della persona, sono laboratorio di educazione finanziaria comportamentale, quindi insegnare alle donne come poter risparmiare anche quel poco che hanno a disposizione, in un'ottica, quindi, di divisione tra bisogno e desiderio e via dicendo [...] (Partecipante 1).

Infine, l'operatore sottolinea l'importanza di un approccio non giudicante e rispettoso delle diverse culture e storie di vita. L'obiettivo è supportare senza imporre modelli predefiniti, ma favorendo la loro crescita personale e l'autodeterminazione.

L'approccio che noi abbiamo lì, è: “siamo a disposizione”. Non veniamo a dirti cosa è giusto e cosa è sbagliato perché nessuno, per quanto mi riguarda, può avere questa certezza (Partecipante 1).

Tabella 2 – Resoconto delle attività e delle sfide affrontate da Casa Sabotino

N.	<i>Pratiche efficaci</i>	<i>Difficoltà incontrate</i>
1.	Chiarezza iniziale e patto di accoglienza	Burocrazia e residenza anagrafica
2.	Laboratori di <i>empowerment</i>	Dipendenza da donazioni private
3.	Piano di azione individuale	Multiproblematicità e stress
4.	Educazione finanziaria e digitale	–
5.	Approccio “Siamo a disposizione”	–

La Tabella 3, invece, delinea le sfide legate alla multiproblematicità affrontate da “Casa Sabotino”. La gestione delle dipendenze da sostanze richiede una valutazione continua per affrontare le difficoltà che possono compromettere la convivenza pacifica. Questo evidenzia la necessità di risorse specializzate e un approccio personalizzato per affrontare la complessità dei casi.

Inoltre, l'approccio assistenzialista costituisce un ostacolo per alcune ospiti in quanto tende a scoraggiare l'indipendenza.

Questa difficoltà sottolinea l'importanza di promuovere pratiche che favoriscano l'autonomia e la responsabilità delle ospiti, attraverso un approccio volto a garantire un ambiente favorevole al percorso di riabilitazione.

La revisione delle pratiche assistenziali si configura come un processo di fondamentale importanza ai fini del miglioramento dell'efficacia del supporto offerto. Essa consente, infatti, di individuare eventuali aree di criticità e di ottimizzare gli interventi in modo da renderli maggiormente rispondenti alle esigenze specifiche dei destinatari.

Tabella 3 – Difficoltà nella gestione della multi-problematicità nella Casa Sabotino, emerse dal responsabile durante il focus group

Difficoltà	Commento
“Dipendenze incancrenite”	Alcune ospiti con dipendenze difficili possono compromettere la convivenza pacifica, richiedendo una valutazione continua. Questo sottolinea la complessità dei casi gestiti e la necessità di un approccio personalizzato per affrontare le sfide specifiche legate alle dipendenze, evidenziando anche la necessità di risorse adeguate e strategie di intervento mirate.
Approccio assistenzialista	Alcuni ospiti hanno difficoltà a riappropriarsi di sé a causa di un approccio assistenzialista, che crea dipendenza, anziché autonomia. Questo mette in luce la rilevanza di promuovere un ambiente che favorisca l'autonomia e la responsabilità degli ospiti, suggerendo la necessità di rivedere e aggiornare le pratiche assistenzialistiche per garantire un supporto efficace e un percorso di riabilitazione che favorisca l'indipendenza delle persone accolte.

La Tabella 4 fornisce un *insight* prezioso sul modo in cui Europe Consulting Onlus, attraverso “Casa Sabotino”, implementa strategie di “Lavoro in Rete” per affrontare le sfide e promuovere il benessere sociale.

Il primo punto sottolinea l'importanza dei “Protocolli di Intesa”, indicando che Casa Sabotino stabilisce accordi formali con enti e istituzioni. Questa pratica dimostra un impegno a collaborare con una varietà di *stakeholder*, inclusi servizi istituzionali e del terzo settore, per affrontare in modo efficace una gamma diversificata di problematiche. Questo approccio riflette una volontà di sinergia e partenariato strategico per massimizzare l'impatto delle iniziative.

Il secondo punto, riguardante la “Ricerca di soluzioni istituzionali”, evidenzia una strategia mirata di Europe Consulting Onlus. La cooperativa privilegia la collaborazione con servizi istituzionali territoriali come prima opzione, dimostrando una volontà di coinvolgere risorse locali. Solo quando necessario, la cooperativa si rivolge ad altri enti. Questa “tattica” sottolinea la valutazione oculata delle risorse disponibili nel territorio e la capacità di adattarsi alle necessità specifiche, garantendo un approccio flessibile e mirato alla risoluzione delle problematiche.

Tabella 4 – Approccio collaborativo di Casa Sabotino: “lavoro in rete”

<i>Lavoro in rete</i>	<i>Commento</i>
Protocolli di intesa	Casa Sabotino ha protocolli di intesa con enti e istituzioni per affrontare diverse problematiche, lavorando in rete con servizi istituzionali e del terzo settore.
Ricerca di soluzioni istituzionali	La cooperativa cerca in prima battuta di lavorare con servizi istituzionali territoriali e si rivolge ad altri enti solo quando necessario.

Nel corso del focus group, sono stati esaminati anche i punti di forza della cooperativa, che riflettono un impegno olistico per il benessere sociale, distinguendosi per un approccio che abbraccia tutti i livelli di intervento, dalla fase emergenziale fino al massimo livello di autonomia. Questo approccio integrato evidenzia la volontà di Europe Consulting di fornire un sostegno completo e mirato alle persone coinvolte.

Europe Consulting si contraddistingue, inoltre, per il suo orientamento verso il futuro, mantenendo, però, una solida consapevolezza della realtà contingente. La cooperativa si mostra proattiva nell'affrontare le sfide imminenti, ponendo particolare enfasi sulle evidenze scientifiche supportate dai dati. Questo equilibrio tra visione futura e attenzione al presente rafforza le iniziative della cooperativa, la quale si distingue per la sua strategia avanzata nella digitalizzazione dei dati. Questo impegno nell'adozione di soluzioni digitali innovative si riflette nell'attività del Help Center e del Soam, permettendo alla cooperativa di rimanere all'avanguardia nel settore e di adattare i suoi servizi alle esigenze emergenti. Inoltre, la cooperativa si contraddistingue per la sua attenzione al benessere dei suoi dipendenti, creando un ambiente lavorativo sano e inclusivo che contribuisce al successo complessivo dell'organizzazione.

L'accoglienza e il sostegno alle persone senza dimora richiedono un approccio trasparente e personalizzato. Le testimonianze dei partecipanti offrono una preziosa prospettiva, evidenziando da un lato l'importanza di costruire un rapporto di fiducia con gli ospiti, dall'altro si sottolinea la complessità di fornire supporto a una popolazione con background migratorio eterogenea, con storie e bisogni individuali. La mancanza di documenti e le diverse esperienze sono ulteriori elementi di sfida per l'inserimento sociale. Promuovere la trasparenza nella comunicazione è un passo fondamentale per costruire un rapporto di fiducia con gli ospiti e garantire un sostegno efficace e personalizzato.

In sintesi, i punti di forza di Europe Consulting delineano un quadro improntato all'impegno, alla progettazione avveduta e alla capacità di adat-

tamento e di costruzione di percorsi personalizzati, sottolineando il ruolo significativo della cooperativa nel promuovere il benessere e l'autonomia delle persone assistite.

Tabella 5 – Punti di forza di Europe Consulting: un approccio olistico per il benessere sociale

<i>Punti di forza</i>	<i>Commento</i>
Approccio olistico	Europe Consulting si distingue per un approccio che copre tutti i livelli di intervento, dalla fase emergenziale fino al massimo livello di autonomia.
Orientamento al futuro con consapevolezza del presente	La cooperativa è orientata al futuro, pur nella consapevolezza delle sfide quotidiane, con un'attenzione particolare alle evidenze scientifiche supportate dai dati.
Flessibilità e personalizzazione degli interventi	Europe Consulting dimostra di essere flessibile, adattandosi alle esigenze delle ospiti.

Per quanto riguarda i risultati, emerge che gli ospiti sperimentano un aumento della serenità, focalizzandosi sul proprio benessere fisico e psicologico. Questo indica un impatto positivo sul loro stato emotivo e sulle percezioni legate al benessere individuale.

In termini di *outcome*, si evidenzia un miglioramento della consapevolezza e delle competenze vitali da parte degli ospiti. Acquisire maggiore consapevolezza di se stessi rappresenta un passo significativo verso la crescita personale, mentre lo sviluppo di competenze per affrontare le sfide della vita suggerisce un impatto positivo sulle abilità pratiche e sulle risorse personali. Inoltre, si enfatizza l'obiettivo di favorire l'autonomia delle persone attraverso interventi che offrano un sostegno multidimensionale: psicologico, finanziario e formativo. Questo mette in luce un approccio integrato che mira a potenziare le capacità degli ospiti, consentendo loro di superare gli ostacoli nel reinserimento sociale in modo più efficace e nell'ottica di favorire l'indipendenza. Infine, come confermato dalle seguenti citazioni, si fa riferimento anche all'analisi dell'impatto sociale e ai possibili risparmi, a vantaggio delle istituzioni, tramite l'uso di misure di *outcome*. Ciò evidenzia l'importanza di valutare non solo il benessere individuale dei partecipanti, ma anche l'efficacia complessiva dell'intervento sul tessuto sociale e sulle risorse pubbliche.

[...] ci sono delle persone che escono dal centro con un'offerta di lavoro e situazione alloggiativa comoda e ne abbiamo diverse che escono con questo output du-

rante l'anno. Quindi, diciamo che quello è sicuramente l'output materiale e più evidente. Poi, ci sono tutta una serie di misure di outcome [...]” (Partecipante 1).

Tabella 6 – Risultati e outcome a Casa Sabotino

<i>Risultati</i>	<i>Outcome</i>
Maggiore serenità	Gli ospiti sperimentano un aumento della serenità, concentrandosi sul proprio benessere fisico e psicologico.
Miglioramento della consapevolezza e Life Competence	Gli ospiti acquisiscono maggiore consapevolezza di se stessi, sviluppando competenze per affrontare le sfide della vita.
Accrescimento dell' <i>Empowerment</i>	L'intervento mira a promuovere l' <i>empowerment</i> della persona, fornendo supporto psicologico, finanziario e formativo.
Impatto sociale e risparmio alle istituzioni	Si valuta l'impatto sociale, inclusi i risparmi istituzionali attraverso misure di <i>outcome</i> .

Nel corso del *focus group*, si è esplorato il tema della struttura organizzativa di Europe Consulting, mettendo in luce le sfide critiche che la cooperativa sta attualmente affrontando. L'aumento del numero di dipendenti impegnati nella cooperativa durante la pandemia ha sollevato la necessità di riconsiderare l'organigramma e la definizione dei ruoli, indicando una fase di crescita e adattamento.

Una delle sfide rilevate riguarda la gestione dei finanziamenti per progetti a breve termine, con possibili impatti sulla gestione del personale e sull'efficienza complessiva dei servizi offerti. La difficoltà a ottenere finanziamenti a lungo termine compromette la stabilità occupazionale degli operatori.

Per affrontare tali sfide, sono stati proposti approcci strategici, inclusa la diversificazione delle entrate attraverso raccolte fondi mirate e il potenziamento del volontariato aziendale. La collaborazione con donatori, come IKEA, è stata riconosciuta come un elemento chiave per ottenere supporto finanziario e materiale.

Durante la conduzione del focus, è emersa anche l'importanza dell'*advocacy* per le persone senza dimora, nella consapevolezza che il fenomeno della *homelessness* non sempre riceve l'attenzione mediatica necessaria. La visibilità mediatica si è rivelata cruciale per la raccolta fondi e il sostegno complessivo, poiché la disponibilità di risorse è strettamente correlata alla visibilità pubblica.

La discussione ha affrontato altresì il tema della sinergia tra le azioni degli enti che operano con persone senza dimora. “La natura dell’ente” e la mancanza di imposizioni normative da parte di fio.PSD hanno indicato la necessità di una riflessione strategica e di una maggiore collaborazione tra le realtà che operano in questo settore.

In conclusione, la riflessione finale sull’importanza di affrontare le sfide dell’*advocacy* e della collaborazione tra gli enti sottolinea l’urgente necessità di un impegno collettivo e convergente per migliorare l’efficacia degli interventi a sostegno delle persone senza dimora.

10.4. La bassa soglia di Binario 95: offrire supporto efficace nelle sfide uniche delle persone senza dimora a Roma

Uno dei partecipanti al *focus group* ha fornito un’analisi approfondita della situazione del Binario 95, un servizio a bassa soglia che opera nell’area della Stazione Termini a Roma. Il partecipante sottolinea la peculiarità del contesto in cui opera, evidenziando la presenza di profili vulnerabili, migranti e persone con dipendenze. Descrive la complessità delle situazioni affrontate, compreso il background migratorio dei senza dimora. Il Binario 95 offre servizi essenziali a chiunque ne faccia richiesta, con un aumento del 40% negli accessi rispetto al periodo pre-pandemico. Il servizio è descritto come un punto di riferimento per chi vive in condizioni estreme, anche se la sua funzione principale è “disciplinare” e offrire servizi basilari. Il partecipante enfatizza la capacità di instaurare relazioni con l’utenza grazie alla vicinanza quotidiana.

L’impegno per stabilire un rapporto di fiducia consente di avere un impatto maggiore rispetto ad altri centri di assistenza. Questo rapporto di fiducia è fondamentale per la successiva fase di orientamento e supporto. Il servizio ha adottato un approccio differenziato, distinguendo tra servizio diurno a bassa soglia e servizio pomeridiano, dedicato a profili vulnerabili. Questa suddivisione consente di offrire una gamma più ampia di servizi e supporti. Binario 95 funge da punto d’approdo per utenti con profilo psichiatrico e altre situazioni di particolare vulnerabilità. Gli operatori possono fungere da “esca” per individui che potrebbero essere difficili da inserire in altri servizi. Il servizio contribuisce anche all’orientamento delle persone verso altre risorse e servizi più specializzati. L’obiettivo è iniziare un percorso che possa eventualmente portare a una maggiore stabilità e inclusione sociale.

Lo stesso partecipante discute della logica iniziale del servizio diurno a bassa soglia come un “ammortizzatore sociale”, ma sottolinea la necessità

di evolvere per adattarsi alle mutevoli esigenze della popolazione senza dimora. Questo cambiamento è guidato dalla volontà di rispondere in modo più efficace alle necessità emergenti.

Il focus group ha acceso i riflettori sulle gravi lacune del sistema di protezione e assistenza per le donne vittime di violenza, in particolare quelle senza dimora, che si ritrovano ad affrontare un doppio binario di vulnerabilità. Le donne senza dimora, infatti, sono soggette a un rischio esponenzialmente maggiore di abusi e violenze sessuali (cfr. Cap. 5). Spesso si trovano ad affrontare un sistema di accoglienza inadeguato e pieno di ostacoli, che le rende ancora più fragili e indifese. L'inadeguatezza dei sistemi di protezione è drammatica e richiede un intervento istituzionale urgente. È necessario rafforzare questi sistemi per garantire alle donne che subiscono abusi un adeguato sostegno:

Parlando la settimana scorsa con il “Telefono Rosa”, un quarto soltanto delle donne vittime di violenza e che aveva bisogno di aiuto è riuscita ad avere accesso a un posto letto all'interno di case rifugio. Questo naturalmente apre una serie di scenari su cui vale la pena fare delle riflessioni, no? [...]. Oltre l'80% delle donne senza dimora ha subito delle violenze, a un determinato punto, sia quando stavano per strada o che è stato addirittura un elemento scatenante quando si trovavano all'interno di una famiglia (Partecipante 1).

Tabella 7 – Caratteristiche e impatto del servizio a bassa soglia a Roma

<i>Caratteristiche</i>	<i>Impatto</i>
Contesto specifico di intervento	Il servizio si occupa di fornire assistenza a persone senza dimora in un contesto particolare a Roma, con un'enfasi sulle sfide legate alla bassa soglia. Il focus principale è sulle persone senza dimora, ma l'utenza comprende anche migranti, individui con dipendenze e profili vulnerabili, inclusi quelli con problemi psichiatrici.
Panorama delle persone senza dimora a Roma	La situazione delle persone senza dimora a Roma è descritta come particolarmente complessa, con cifre significative pre-pandemiche (30.000 persone senza servizi di emergenza). Si sottolinea la diversità dei profili di senza dimora, inclusi italiani in situazioni economiche precarie, migranti e persone escluse socialmente.
Differenze culturali e operative rispetto ad altri paesi	Viene evidenziata la differenza di approccio tra l'Italia e altri paesi come la Germania. Ad esempio, in Germania, la polizia si ferma per strada per assistere i senza dimora in modo più proattivo. Si fa notare che i servizi a bassa soglia a Roma operano in condizioni particolari, spesso con risorse limitate e pressioni significative.

Tabella 7 – segue

<i>Caratteristiche</i>	<i>Impatto</i>
Limiti del contesto romano	Nel contesto romano, si sottolinea la mancanza storica di servizi sociali, con l'emergere di queste strutture solo negli anni Settanta, grazie agli sforzi della società civile. La descrizione del contesto romano suggerisce una mancanza di risorse adeguate per affrontare l'emergenza sociale delle persone senza dimora.
Lavoro a bassa soglia e relazioni con l'utenza	Il servizio a bassa soglia si concentra sul soddisfare i bisogni primari delle persone in difficoltà, come l'igiene personale, il supporto sociale e l'alimentazione. Il rapporto con l'utenza è descritto come cruciale e la familiarità quotidiana consente al personale di costruire relazioni più profonde rispetto ad altri centri.
Risultati e azioni del servizio	L'accesso ai servizi a bassa soglia è aumentato del 40% rispetto alla situazione pre-pandemica. Il servizio collabora con altri enti, come l'Help Center, per fornire un supporto più ampio. Viene sottolineato il lavoro con i profili vulnerabili, inclusi quelli con problemi psichiatrici, fungendo spesso da punto di riferimento.
Differenziazione dei servizi	Il servizio si è differenziato per gestire situazioni diverse nelle sessioni del mattino e del pomeriggio, con il pomeriggio dedicato a profili più vulnerabili. Si evidenzia il tentativo di fornire un servizio più mirato e personalizzato nel pomeriggio.
Sfide e limiti istituzionali	Vengono menzionate alcune sfide, come la gestione dei limiti istituzionali, che impediscono l'accesso di alcune persone al servizio.
Ruolo potenziale come punto di riferimento	Il servizio può fungere da punto di riferimento per individui con problemi psichiatrici o altri profili particolari, in quanto può essere l'anello di congiunzione tra diverse strutture e servizi.
Approccio pragmatico e materialità	L'approccio pratico del servizio, che fornisce servizi tangibili come docce e cibo, sembra essere apprezzato dall'utenza rispetto ad approcci più burocratici.

Binario 95 si trova ad affrontare una vasta gamma di sfide connesse alle persone senza dimora a Roma, cercando di fornire un supporto pratico e personalizzato, nonostante le limitate risorse e le complessità del contesto operativo.

Nel corso del focus group è poi emerso come la resilienza delle persone senza dimora alle difficoltà e le probabilità di successo nel percorso di reinserimento sociale dipendano da un inestricabile intreccio di fattori per-

sonali, relazionali e relativi al supporto da parte dei servizi. Considerando che ogni persona è un individuo unico, è importante notare che questi fattori possono variare da caso a caso, dando luogo ad esiti in termini di efficacia mutevoli.

La Tabella 8 fornisce un'analisi dettagliata delle caratteristiche chiave e del relativo impatto sul successo nel percorso di reinserimento delle persone senza dimora. Emerge che le persone con maggiore adattabilità sono in grado di affrontare con successo cambiamenti nei servizi e sfide quotidiane. Inoltre, l'interazione con operatori e altri partecipanti, così come lo stabilire relazioni positive all'interno della struttura di accoglienza, è cruciale. L'impegno attivo porta a risultati duraturi, mentre il coinvolgimento di servizi e reti di supporto è fondamentale, specialmente per chi affronta problematiche connesse alle dipendenze. Affrontare le dipendenze e migliorare

Tabella 8 – Fattori chiave per il successo nel percorso di reinserimento: Analisi delle caratteristiche e del relativo impatto

<i>Caratteristiche</i>	<i>Impatto</i>
Flessibilità e adattabilità	Le persone che riescono meglio sembrano essere in grado di adattarsi ai cambiamenti nei servizi e di affrontare le sfide quotidiane in modo flessibile.
Capacità di relazione	La relazione con gli operatori e con gli altri ospiti sembra giocare un ruolo chiave. Le persone che riescono possono sviluppare rapporti positivi e rispettosi con gli altri.
Impegno nel processo di reinserimento	Coloro che partecipano attivamente alla definizione degli obiettivi e si impegnano nei processi di cambiamento sembrano avere più successo nel lungo periodo.
Sostegno delle reti di servizi	Il coinvolgimento e il supporto di servizi e reti di assistenza sembrano essere fattori critici per il successo. Ad esempio, il coinvolgimento di servizi sanitari può essere importante, specialmente per coloro che affrontano problematiche di dipendenza.
Capacità di <i>problem solving</i>	La capacità di affrontare e risolvere problemi, come la ricerca di documenti, la gestione delle dipendenze e il miglioramento delle relazioni, è un aspetto chiave.
Resistenza ai giudizi esterni	La consapevolezza della differenza tra opinioni e giudizi sembra essere importante. Le persone che riescono a superare il giudizio sociale possono essere più resilienti.
Tempi diversi per risultati diversi	Alcuni obiettivi possono richiedere più tempo per essere raggiunti. La pazienza e la consapevolezza che i progressi possono essere graduati sono importanti.
Coinvolgimento delle persone nell'assistenza	Coinvolgere le persone nei processi decisionali riguardo ai servizi sembra essere un approccio efficace.

le relazioni sono passaggi essenziali per il reinserimento. Inoltre, coinvolgere gli individui nelle decisioni sui servizi si rivela vantaggioso per il successo complessivo.

10.5. Evoluzione e adattamento alle esigenze della comunità senza dimora: il Centro diurno

L'analisi riportata in questo paragrafo intende offrire uno sguardo analitico sulla realtà del Binario 95 come centro diurno e sulle sfide che il personale affronta nell'assistenza alle persone senza dimora. La Tabella 9 sintetizza alcuni commenti emersi nel corso del *focus group*, che complessivamente mettono in luce come la comprensione delle carenze istituzionali e degli altri servizi, nonché la poliedricità dei bisogni delle persone coinvolte sia fondamentale per migliorare continuamente i servizi offerti, per offrire risposte personalizzate e per richiedere una compartecipazione degli attori sociali deputati a fornire risposte che vadano al di là delle esigenze emergenziali.

Tabella 9 – Impatto dei fattori chiave sull'operatività del Binario 95 e sulle persone senza dimora

<i>Fattori</i>	<i>Impatto</i>
Evoluzione del Binario	La partecipante descrive l'evoluzione del Binario nel corso di dieci anni, evidenziando il cambiamento da un centro diurno tradizionale a una struttura con 10 posti a disposizione 24 ore su 24. Questa trasformazione riflette le mutevoli esigenze della comunità e la flessibilità del Binario nel rispondere a questi bisogni.
Co-progettazione e obiettivi individuali	L'approccio di co-progettazione con le persone accolte è un elemento chiave del Binario 95. La partecipante sottolinea l'importanza di stabilire obiettivi insieme agli ospiti, lavorando su aspetti pratici, come il rinnovo dei documenti o la ricerca di un alloggio. Questa metodologia coinvolgente sembra contribuire a una maggiore coerenza nei risultati.
Sfide nella gestione delle dipendenze	Viene sottolineato il cambiamento nel profilo degli ospiti, con sempre meno persone con dipendenze a causa di tagli di risorse. La partecipante esprime preoccupazioni sulla capacità del Binario di gestire efficacemente le persone con dipendenze e sottolinea la necessità di valutare attentamente se la struttura sia funzionale nell'affrontare questi casi.
Toppe al sistema di assistenza	Il focus group evidenzia come il Binario spesso si trovi a colmare i vuoti e le lacune nei servizi esistenti. Il Binario, pur svolgendo un ruolo importante nell'offrire assistenza, si trova ad agire come un "ammortizzatore sociale" a causa delle carenze nel sistema di assistenza più ampio.

Tabella 9 – segue

<i>Fattori</i>	<i>Impatto</i>
Integrazione dei servizi e risposte istituzionali	Emergono le sfide legate alla necessità di un'integrazione più efficace dei servizi e di risposte istituzionali più adeguate alle esigenze complesse delle persone senza dimora. La partecipante sottolinea la necessità di una visione più ampia e di risposte integrate che vadano oltre il concetto di "emergenza".
Complessità delle persone senza dimora	La partecipante mette in luce la complessità della presa in carico delle persone senza dimora, che di solito presentano profili eterogenei, nonché problemi di salute e di inserimento lavorativo. Ciò sottolinea l'importanza di un approccio personalizzato e multidimensionale per affrontare le esigenze specifiche di ciascun individuo.

10.6. Valutazione degli aspetti positivi e negativi del servizio di emergenza

Il dialogo offre un *insight* prezioso nell'esperienza di un operatore del servizio di emergenza dedicato alle persone senza dimora. La conversazione, molto animata, che si è attivata nel corso del focus group a questo livello, ha consentito di approfondire le sfide e le dinamiche coinvolte nell'assistenza a questa popolazione, mettendo in luce il ruolo fondamentale dell'"Help Center" come punto di transizione dalla vita di strada a servizi più strutturati. Durante la discussione, i partecipanti esplorano la complessità del lavoro e sottolineano l'importanza di una risposta flessibile, in grado di affrontare una vasta gamma di domande e situazioni.

Emergono alcuni punti di forza dell'organizzazione, come la capacità di innovazione e la creazione di percorsi personalizzati per le persone assistite. Tuttavia, vengono anche riconosciuti i limiti, tra i quali – ancora una volta – la dipendenza dai finanziamenti limitati e la necessità di collaborare efficacemente con altre realtà del settore.

La mancanza di risorse adeguate a livello governativo è un tema centrale, con l'organizzazione costretta a gestire le emergenze senza una solida rete di supporto statale. Gli interventi dei partecipanti al *focus group* evidenziano la necessità di una visione più ampia e di una collaborazione tra diverse realtà per affrontare il problema delle persone senza dimora in modo più efficace.

In generale, il dialogo offre una prospettiva autentica e approfondita sulle complessità del lavoro con le persone senza dimora, mettendo in luce sia gli aspetti positivi che le sfide intrinseche nel fornire assistenza in questo contesto.

Quando una persona arriva e la rete non c'è, va costruita. Non è facile avvicinare una persona ad una via, una struttura. Noi ci mettiamo tanto tempo in strada perché non è facile avvicinare una persona, con il panino, con la coperta, ma anche un semplice “ciao”: io ti vedo e ti riconosco e non è perché ti voglio cacciare via, voglio capire chi sei. Cerchiamo di costruire un rapporto orizzontale e non verticale (Partecipante 4).

Tabella 10 – Valutazione degli aspetti positivi emergenti

<i>Aspetti positivi</i>	<i>Effetti</i>
Approccio innovativo	I partecipanti sottolineano la capacità di innovare i servizi offerti, adattandoli alle esigenze in evoluzione e alle richieste emergenti.
Flessibilità e adattabilità	La flessibilità è considerata un punto di forza. Il servizio si adatta alle mutevoli esigenze delle persone senza dimora, cercando di offrire risposte adeguate in modo tempestivo.
Rete di servizi strutturata	Il servizio opera come parte di una rete di supporto, facilitando il passaggio delle persone dalla strada a servizi più strutturati. Questo approccio graduale può essere un punto di forza nel facilitare il percorso di reintegrazione.
Relazioni orizzontali	L'approccio orizzontale nelle relazioni, piuttosto che verticale, è enfatizzato come un punto di forza. La volontà di capire e stabilire connessioni con le persone senza dimora è vista come essenziale per la creazione di fiducia.
Apertura alla collaborazione	C'è apertura alla collaborazione con altre realtà e servizi, sebbene siano presenti difficoltà nel creare risposte univoche a causa delle differenze di approccio e visione.

La Tabella 11 evidenzia aree chiave in cui il servizio potrebbe concentrare gli sforzi per migliorare e affrontare le sfide presenti nel contesto della gestione delle persone senza dimora.

Tabella 11 – Valutazione degli aspetti negativi evidenziati

<i>Aspetti negativi</i>	<i>Effetti</i>
Limiti strutturati ed economici	La struttura operativa del servizio è limitata dagli orari di apertura e chiusura del centro e dalla mancanza di risorse sufficienti per risolvere completamente il problema.
Mancanza di risposte dello Stato	Emergono frustrazioni legate alla mancanza di risposte efficaci da parte dello Stato, come l'assenza di case popolari, reddito di disoccupazione, residenza e possibilità di presa in carico di persone con problemi psichiatrici.

Tabella 11 – segue

<i>Aspetti negativi</i>	<i>Effetti</i>
Autoreferenzialità e superbia	Alcuni partecipanti indicano un rischio di autoreferenzialità e superbia che potrebbe derivare dalla percezione di essere “i migliori”. L’idea di lavorare sulla consapevolezza di non essere indispensabili è menzionata come un possibile miglioramento.
Difficoltà nel collaborare con altre realtà	Ci sono difficoltà a collaborare con altre realtà, forse a causa di differenze di approccio, visione e mancanza di predisposizione a nuovi scenari.
Bisogno di maggiore condivisione di pratiche	Emergono la necessità di condividere pratiche con altre realtà e di lavorare insieme per superare gli ostacoli e migliorare le risposte complessive al problema.

La valutazione degli aspetti positivi, rappresentata nella Tabella 10, suggerisce una serie di opportunità per consolidare e migliorare ulteriormente le pratiche esistenti. D’altro canto, la Tabella 10 evidenzia gli elementi di criticità che richiedono attenzione, come la necessità di superare ostacoli alla collaborazione e promuovere una maggiore condivisione di pratiche nel settore.

Il dialogo che si è venuto a stabilire nel corso del focus group ha fornito un ritratto autentico e approfondito del contesto complesso della gestione delle persone senza dimora, suggerendo vie per un miglioramento mirato e una risposta più efficace alle esigenze di questa comunità vulnerabile.

Le citazioni riportate in Figura 2 evidenziano in modo significativo la natura inclusiva e aperta dei servizi verso tutte le persone senza dimora.

Nella prima citazione (Figura 2), la struttura afferma apertamente di accogliere tutti, indipendentemente dalla documentazione. Questa inclusività è vincolata solo ai diversi tempi di permanenza che possono essere necessari in base alle diverse situazioni.

Faccio un esempio, il 95% delle donne transgender che noi abbiamo accolto sono delle straniere che arrivano in Italia con un visto turistico. Scade il visto e diventano irregolari e la maggior parte di loro sono vittime di tratte, di sfruttamento. Ieri abbiamo preso l’appuntamento per una donna per fare la richiesta di asilo politico e c’è stata data al 20 di ottobre del 2023² (Partecipante 1).

La struttura “Binario 95” opera su due livelli, garantendo l’apertura del servizio del mattino a tutti (cit. 2, Figura 2), senza discriminazioni e un’ac-

² Il focus group è stato condotto il 5 aprile 2023.

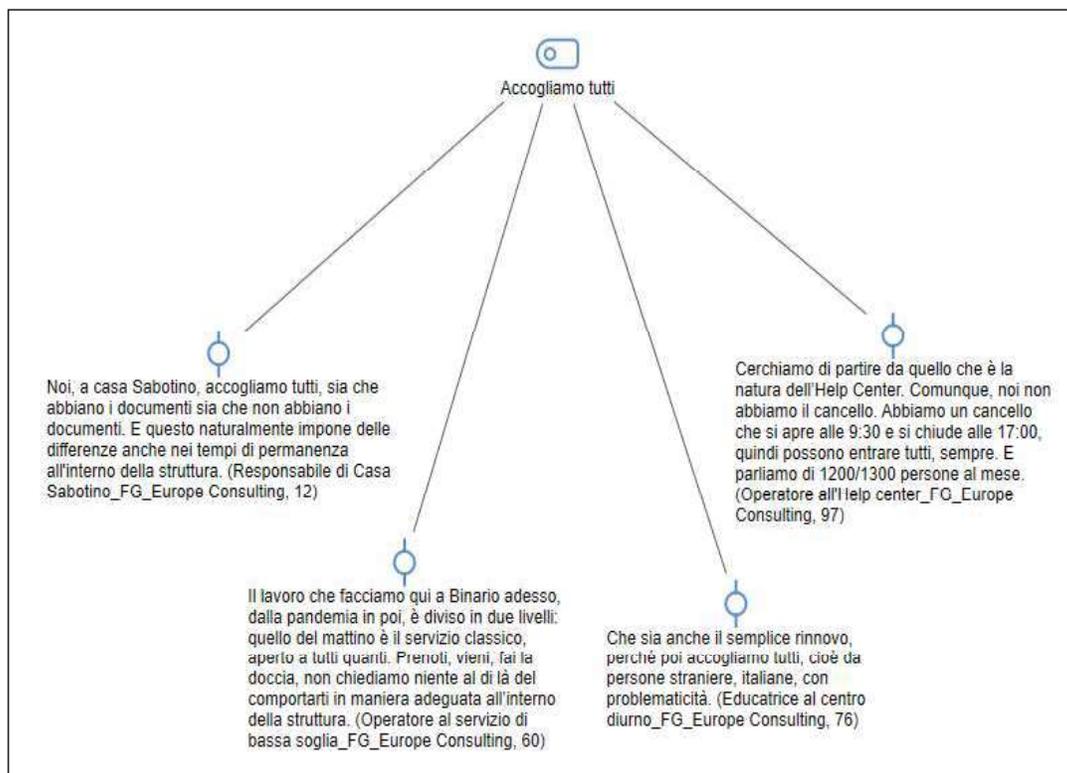
coglienza mirata nel servizio pomeridiano. La richiesta fondamentale è di comportarsi in modo adeguato e non vi sono restrizioni significative, oltre a questa richiesta di base.

La terza citazione (Figura 2) ribadisce che la struttura accoglie tutti, indipendentemente dalla nazionalità o dalle problematiche. La natura inclusiva è estesa anche al semplice rinnovo, indicando una volontà di supportare tutte le persone, a prescindere dalla loro situazione.

Infine, l'Help Center (cit. 4, Figura 2) è descritto come privo di cancelli, con un'apertura costante durante le ore di funzionamento. Il fatto che possano entrare tutti, con una frequenza significativa di 1200/1300 persone al mese, enfatizza l'accesso aperto e la volontà di assistere quante più persone possibile.

Queste citazioni riflettono un impegno palpabile verso l'inclusività e l'apertura dei servizi, indicando una volontà di fornire assistenza a chiunque ne abbia bisogno.

Figura 2 – Quattro citazioni sull'approccio inclusivo dei servizi verso tutte le persone senza dimora³



³ La figura è stata generata con il software MAXQDA.

10.7. Conclusioni

L'analisi tematica del focus group condotto con i responsabili dei servizi di Europe Consulting Onlus ha offerto una panoramica delle attività, delle sfide e dell'impatto che la cooperativa ha sulla vita delle persone senza dimora. La cooperativa si distingue per il suo approccio umanitario e centrato sulla persona, evidenziato dalla nuvola di parole, che sottolinea la centralità del termine "persone". La cooperativa si impegna a mettere al centro delle proprie attività non solo le necessità materiali delle persone coinvolte, ma anche la loro individualità e dignità, costruendo – attraverso la partecipazione attiva degli utenti – percorsi personalizzati.

L'analisi condotta si è concentrata sulle riflessioni inerenti all'attuale scenario di Casa Sabotino e Binario 95. Casa Sabotino emerge come un centro di accoglienza dedicato a donne cisgender e transgender, con pratiche innovative, come i laboratori di *empowerment*, e con un'attenzione specifica alla formazione professionale. La cooperativa Europe Consulting si impegna in un "lavoro in rete" collaborativo, stabilendo protocolli di intesa e cercando soluzioni istituzionali per affrontare le sfide.

Successivamente, sono state esaminate le sfide affrontate da Casa Sabotino, tra cui la gestione della multiproblematicità e la necessità di superare un approccio assistenzialista. La cooperativa mostra flessibilità ed adattabilità nel cercare soluzioni innovative per affrontare queste sfide.

I punti di forza di Europe Consulting riflettono un impegno olistico per il benessere sociale, un orientamento al futuro e una flessibilità nell'adattarsi alle esigenze delle persone assistite.

Particolarmente rilevanti sono anche le riflessioni relative all'organizzazione di Europe Consulting, sottolineando le sfide emergenti e focalizzando l'attenzione su approcci strategici, come la diversificazione delle entrate e la collaborazione con i donatori. Viene evidenziata l'importanza dell'*advocacy* per le persone senza dimora e la necessità di un impegno collettivo per migliorare l'efficacia degli interventi.

Infine, l'analisi di Binario 95 a Roma rivela un servizio a bassa soglia che si adatta alle mutevoli esigenze delle persone senza dimora. Vengono evidenziate le sfide legate al contesto romano e le caratteristiche uniche del servizio, tra cui la fiducia costruita con l'utenza e la capacità di essere un punto di riferimento per individui con problemi psichiatrici.

La discussione di gruppo ha offerto una preziosa prospettiva sulla realtà di Binario 95 come centro diurno, evidenziando le sfide, l'evoluzione del servizio e la necessità di risposte più integrate e mirate.

L'analisi approfondita di Europe Consulting Onlus e dei servizi a essa collegati fornisce una visione completa e dettagliata del lavoro svolto per migliorare la vita delle persone senza dimora. L'impegno umanitario, l'approccio flessibile, l'*advocacy* e la collaborazione emergono come elementi chiave per affrontare le sfide complesse e promuovere il benessere e l'autonomia di coloro che sono più socialmente vulnerabili.