Luca Di Censi e Sergio Mauceri

DALLA SOGLIA ALL'ABITARE

Valutazione di impatto sociale dei servizi PNRR per le persone senza dimora a Roma

Prefazione di
Barbara Funari



HOUSING TEMPORANEO

STAZIONI DI POSTA

DIMISSIONI PROTETTE

AMBASCIATORI DELL'ECONOMIA CIVILE 2026

> Un percorso di ascolto, accompagnamento e rete per costruire opportunità e autonomia.

Coordinamento Tecnico-scientifico
Alessandro Radicchi

Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU
Italiadomani
ROMA
SAPIENZA UNIVERSITÀ DI ROMA



Collana Roma



DALLA SOGLIA ALL'ABITARE

Valutazione di impatto sociale dei servizi PNRR
per le persone senza dimora a Roma

Prima edizione: Roma, ottobre 2026
ISBN 978-88-944047-2-2
Pubblicato da EC Edizioni
di Europe Consulting Onlus
www.europeconsulting.it

Stampa Tipografia Multiprint - Roma

COPYRIGHT E LICENZA
© 2026 EC Edizioni di Europe Consulting Onlus
© 2026 Luca Di Censi e Sergio Mauceri

Quest'opera è distribuita con licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale (CC BY-NC-SA 4.0). È consentito condividere e adattare il materiale, purché siano riconosciuti gli autori e la fonte, l'utilizzo non abbia finalità commerciali e le eventuali opere derivate siano distribuite con la medesima licenza. Restano impregiudicati i diritti morali degli autori. Marchi, loghi e materiali di terzi eventualmente riprodotti nel volume restano di proprietà dei rispettivi titolari e non sono compresi nella licenza Creative Commons, salvo espressa indicazione contraria. Ogni riutilizzo deve inoltre rispettare la normativa applicabile in materia di diritto d'autore, protezione dei dati personali e diritto all'immagine.
Testo integrale della licenza: creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.it

Realizzazione dell'indagine di Valutazione di Impatto Sociale (VIS) e redazione del report
Luca Di Censi e Sergio Mauceri (Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale - Sapienza Università di Roma)

Con il contributo del team valutativo di
Tamerici S.r.l. composto da Federico Mento, Giuseppe Nigro e Alice Recine

Coordinamento e supervisione tecnico-scientifica
Alessandro Radicchi - Europe Consulting Onlus

L'indagine valutativa è stata cofinanziata dalle realtà associative coinvolte nella realizzazione degli interventi PNRR, la cui titolarità è di Roma Capitale: A Buon Diritto Onlus APS, ARCI Roma APS, ARCI Solidarietà, Associazione Paola Decini, Centro per l'Autonomia – Michele Iacontino, Cooperativa Roma Solidarietà, Cooperativa Sociale Ambiente e Lavoro, Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus, Consorzio Umana Solidarietà, Cooperativa Sociale Sociosanitaria Integrata Grimaldi, Croce Rossa Italiana – Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale, Europe Consulting Onlus, Fondazione Progetto Arca ETS, Il Cigno Cooperativa Sociale, INTERSOS Organizzazione Umanitaria ETS, La Isla Bonita Cooperativa Sociale, Le Mille e Una Notte Società Cooperativa Sociale, Mio Fratello è Figlio Unico Società Cooperativa Sociale Onlus, Nonna Roma ODV, Programma Integra.

Gli stessi enti, coordinati dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, hanno partecipato al procedimento amministrativo di coprogettazione degli interventi. In questo quadro, la valutazione è stata costruita come parte integrante del percorso di coprogettazione e compartecipazione: gli enti gestori non sono stati soltanto fonti informative, ma interlocutori del percorso valutativo, insieme al Dipartimento, nella ricostruzione del modello attuativo, nella verifica delle evidenze e nell'individuazione delle condizioni di continuità oltre la durata del PNRR.

Un ringraziamento particolare va alla Direttrice del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, Michela Micheli, e a tutte le operatrici e gli operatori del Dipartimento e degli Enti del Terzo Settore, il cui lavoro ha reso possibile la realizzazione degli interventi e il percorso di valutazione condivisa.

L'indagine valutativa è stata svolta tra febbraio e giugno 2026.

PREMIO NAZIONALE DI AMMINISTRAZIONE CONDIVISA E AMBASCIATORI DELL'ECONOMIA CIVILE



L'esperienza «Dalla soglia all'abitare. La co-progettazione dei servizi PNRR per le persone senza dimora a Roma Capitale: 18 progetti, una rete di 20 Enti del Terzo Settore e una valutazione condivisa» è stata selezionata tra le buone pratiche vincitrici del *Premio Nazionale di Amministrazione Condivisa e Ambasciatori dell'Economia Civile* del Festival Nazionale Economia Civile 2026

La cerimonia di premiazione si è svolta il 4 ottobre 2026
a Piazza della Signoria, Firenze.

Indice

Prefazione 10
Introduzione 13
PARTE I – INQUADRAMENTO DEI SERVIZI 17
1. Il quadro istituzionale, normativo e operativo 17
1.1 Il PNRR M5C2 Investimento 1.3: architettura programmatica e dotazione finanziaria 17
1.2 La grave marginalità adulta a Roma Capitale: fenomeno, dimensioni e sistema di offerta 18
1.3 Il quadro normativo e programmatorio 20
1.4 Le Stazioni di Posta — Centro servizi per il contrasto alla povertà 21
1.5 L'Housing Temporaneo e la sua relazione con il modello Housing First 22
1.6 Il perimetro della valutazione: i servizi inclusi nell'analisi 23
PARTE II – NOTA METODOLOGICA 27
2. Approccio valutativo, teoria del cambiamento e strumenti 27
2.1 La valutazione guidata dalla teoria: fondamenti epistemologici e approccio realista 28
2.2 La Teoria del Cambiamento integrata 29
2.3 L'approccio partecipato: coinvolgimento degli stakeholder, validazione interpretativa, implicazioni etiche 31
2.4 Il disegno della ricerca: multi-metodo, dimensioni valutative, triangolazione delle fonti e limiti del disegno 33
2.5 Gli strumenti di rilevazione 35
2.6 Il piano di analisi 37
2.7 Integrazione metodologica: il corpus qualitativo complementare 39
PARTE III – ANALISI DELLE SCHEDE DEL MODELLO OPERATIVO 45
3. I modelli operativi in azione: analisi comparativa inter-progetto 45

3.1 Le Stazioni di Posta: beneficiari raggiunti, canali di accesso, attività erogate e composizione delle équipe 46
3.2 Organizzazione del servizio, mappatura territoriale, reti attivate, protocolli e comunicazione 48
3.3 Monitoraggio della spesa e avanzamento finanziario al 31/12/2025 49
3.4 Criticità ricorrenti e strategie di adattamento delle Stazioni di Posta 49
3.5 L'Housing Temporaneo: beneficiari accolti, canali di inserimento, percorsi personalizzati e profili 50
3.6 Équipe, strumenti di presa in carico, mappatura e reti territoriali dell'Housing Temporaneo 52
3.7 Monitoraggio della spesa e avanzamento finanziario dell'Housing Temporaneo al 31/12/2025 52
3.8 Criticità ricorrenti e strategie di adattamento dell'Housing Temporaneo 53
3.9 Analisi comparativa trasversale: similarità, differenze di mandato e complementarità funzionale 53
PARTE IV – ANALISI DEI FOCUS GROUP 56
4. Le voci degli operatori: analisi lessicometrica e tematica 56
4.1 Profilo del corpus: caratteristiche lessicali, Type-Token Ratio e forme prevalenti nei due focus group 56
4.2 Cluster semantico-operativi: distribuzione delle occorrenze e interpretazione comparativa (C1-C6) 58
4.3 I temi emergenti 59
4.4 Discussione integrata: le tre frizioni strutturali del sistema 69
4.5 Sintesi interpretativa 70
4.6 Il corpus qualitativo complementare: convergenze, integrazioni e divergenze 70
PARTE V – ANALISI DEI QUESTIONARI AI BENEFICIARI 75
5. Le voci dei beneficiari: qualità percepita, utilità ed esiti autoriferiti 75
5.1 Profilo dei rispondenti e modalità di accesso 76
5.2 Quadro comparativo delle dimensioni comuni 78
5.3 Housing Temporaneo 79
5.4 Stazioni di Posta 83
5.5 Lettura comparativa tra Housing Temporaneo e Stazioni di Posta 87
5.6 Una sintesi interpretativa 88

PARTE VI – ANALISI DEI SERVIZI DI DIMISSIONI PROTETTE PER PERSONE SENZA DIMORA E ANZIANI FRAGILI 90
6. Le dimissioni protette a Roma: due modelli di continuità assistenziale tra ospedale e territorio 90
6.1 Il contesto dei due progetti 91
6.2 Nota metodologica del corpus qualitativo e delle fonti 95
6.3 Dimissioni Protette per persone senza dimora: «A casa con cura 1» 95
6.4 Dimissioni Protette per persone anziane fragili: «A casa con cura» 97
6.5 Quadro comparativo dei due casi 99
6.6 Sintesi interpretativa e indicazioni operative 100
PARTE VII – SINTESI DELLE EVIDENZE E VERIFICA DELLA TEORIA DEL CAMBIAMENTO 103
7. Sintesi integrata e giudizio valutativo 103
7.1 La verifica dei meccanismi comuni 104
7.2 Matrice di verifica della Teoria del Cambiamento 107
7.3 La catena causale delle Stazioni di Posta 108
7.4 La catena causale dell'Housing Temporaneo 109
7.5 Le tre frizioni che condizionano il cambiamento 110
7.6 Fedeltà al modello e capacità adattiva 112
7.7 Il contributo complessivo dei due dispositivi 112
7.8 Giudizio valutativo conclusivo 113
PARTE VIII – RACCOMANDAZIONI 115
Riferimenti bibliografici 118
Allegato 1 – Le tracce di focus group con i referenti dei servizi 120
Allegato 2 – Il questionario destinato ai beneficiari dei servizi 127

Prefazione

di Barbara Funari [1]

L'Investimento 1.3 della Missione 5 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha consentito a Roma Capitale di realizzare diciotto progetti: nove Stazioni di Posta e nove interventi di Housing Temporaneo, entrati in funzione il 1° luglio 2025. Dietro questa formula ci sono immobili del patrimonio pubblico recuperati e restituiti alla città con una destinazione sociale, procedure di appalto e direzione dei lavori seguite dagli uffici del Dipartimento Politiche Sociali e Salute, quindici Municipi coinvolti, decine di organizzazioni del Terzo settore riunite in associazioni temporanee di scopo.

Quando abbiamo avviato i progetti finanziati dal PNRR per il contrasto alla grave marginalità adulta, eravamo consapevoli di affrontare una sfida importante: non soltanto attivare nuovi servizi, ma contribuire a costruire un sistema più capace di accompagnare le persone in percorsi reali di inclusione e autonomia.

Questo rapporto restituisce molti elementi utili per comprendere il valore di quell'investimento. Ci parla di servizi che hanno migliorato l'accessibilità, rafforzato la personalizzazione degli interventi e costruito relazioni significative con le persone accolte. Ma ci parla soprattutto di un altro risultato, forse il più importante: la capacità di istituzioni pubbliche ed enti del Terzo settore di lavorare insieme, condividendo responsabilità, competenze, strumenti e visioni.

Questa esperienza ci dimostra che nessuna organizzazione, da sola, è in grado di affrontare la complessità della povertà estrema e della condizione delle persone senza dimora. È nella collaborazione tra amministrazione pubblica, realtà sociali, servizi sanitari e territori che si costruiscono le condizioni per risposte più efficaci, più umane e più capaci di generare cambiamento. Il percorso di coprogettazione attivato in questi anni rappresenta uno dei principali patrimoni che questo investimento ci lascia e costituisce una base preziosa su cui continuare a costruire le politiche cittadine di welfare dei prossimi anni.

Dalle pagine di questo rapporto emerge con particolare chiarezza un elemento che chi opera ogni giorno nei servizi conosce bene: il cambiamento nasce dalla relazione. Le evidenze raccolte mostrano come ascolto, rispetto, continuità e assenza di giudizio siano i fattori che consentono alle persone di fidarsi, di tornare, di esprimere bisogni spesso nascosti e di intraprendere percorsi di cura e di autonomia. La relazione fiduciaria non è un elemento accessorio del lavoro sociale: è il presupposto che rende possibile ogni altro intervento.

[1] Assessora alle Politiche Sociali e alla Salute di Roma Capitale

Al 30 giugno 2026 le Stazioni di Posta avevano raggiunto 3.327 persone e l'Housing Temporaneo ne aveva accolte cento in percorsi residenziali. Il rapporto avverte però con nettezza che questi numeri non sono la misura del risultato. Ciò che i beneficiari intervistati riconoscono per prima cosa non è la prestazione ricevuta, ma il modo in cui sono stati trattati: le valutazioni più alte, in entrambi i dispositivi, riguardano l'accoglienza, il rispetto e la dignità. Che sia questo il punto di forza di un servizio pubblico rivolto a chi ha perso quasi tutto non è un dettaglio, è il senso stesso del nostro lavoro

Proprio per questo il rapporto evidenzia anche un tema che dobbiamo avere il coraggio di riconoscere: i tempi del cambiamento delle persone non sempre coincidono con i tempi dei programmi e dei finanziamenti. Il PNRR ha rappresentato un'opportunità straordinaria per innovare i servizi e rafforzare il sistema cittadino, ma le scadenze imposte dalla programmazione non sempre hanno consentito di osservare pienamente gli effetti di lungo periodo degli interventi.

Lo stesso lavoro di valutazione ci ricorda che molti dei cambiamenti più significativi richiedono continuità, accompagnamento e tempi adeguati per consolidarsi.

Per questo motivo dobbiamo considerare questa valutazione non come un punto di arrivo ma come un passaggio di un percorso più ampio. Abbiamo raccolto elementi importanti sugli esiti raggiunti, ma dobbiamo continuare a investire nella capacità di monitorare e comprendere nel tempo l'impatto sociale delle nostre azioni, costruendo strumenti sempre più capaci di cogliere non solo ciò che facciamo, ma soprattutto ciò che cambia nella vita delle persone.

Infine, il messaggio più forte che questo lavoro ci consegna riguarda il significato stesso dei servizi sociali. Il loro valore non può essere misurato soltanto dal numero delle prestazioni erogate o dei beneficiari raggiunti. Il loro valore risiede nella capacità di generare cambiamenti: nelle persone che sosteniamo, che possono acquisire maggiore stabilità, autonomia e accesso ai diritti; ma anche negli operatori, nelle organizzazioni e nelle istituzioni che, lavorando insieme, imparano a collaborare meglio, a condividere conoscenza e a costruire risposte più efficaci.

L'impatto sociale è, in fondo, questo: la capacità di trasformare relazioni, organizzazioni e comunità affinché nessuno venga lasciato solo di fronte alle proprie fragilità.

Il PNRR si chiude nel 2026. I bisogni a cui ha risposto, no.

Per questo il passaggio già avviato verso la programmazione del PN Inclusione 2021-2027 non è un adempimento amministrativo, ma la prova che quanto è stato costruito può reggere oltre il ciclo di finanziamento che lo ha reso possibile. Il lascito più importante di questi anni, come emerge dalle pagine che seguono, non è un elenco di strutture: è un metodo di lavoro.

Un metodo che ora va reso ordinario.

È questa la direzione che Roma Capitale intende continuare a perseguire, consolidando quanto costruito e trasformando queste esperienze in una componente stabile delle politiche cittadine di inclusione, salute e contrasto alla marginalità.

Desidero ringraziare le organizzazioni del Terzo settore che hanno gestito i servizi e che hanno scelto di cofinanziare con risorse proprie questa valutazione, accettando di essere osservate; i ricercatori Luca Di Censi e Sergio Mauceri del Dipartimento di

Comunicazione e Ricerca Sociale della Sapienza Università di Roma per la conduzione dell'indagine valutativa; il team di ricerca di Tamerici S.r.l., composto da Federico Mento, Giuseppe Nigro e Alice Recine, per l'approfondimento qualitativo integrativo dei servizi prestati da Caritas Roma/Cooperativa Roma Solidarietà e Croce Rossa Italiana Roma e per la redazione del Cap. 6 dedicato ai progetti di Dimissioni Protette (Sub-investimento 1.1.3); Alessandro Radicchi per il coordinamento tecnico-scientifico della ricerca; le strutture del Dipartimento Politiche Sociali e Salute e la Sala Operativa Sociale. E soprattutto le operatrici e gli operatori che ogni giorno, in strada e nei servizi, svolgono la parte più difficile e meno visibile di questo lavoro.

Introduzione

di Alessandro Radicchi [2]

A Roma esiste una delle più grandi reti cittadine di contrasto alla grave marginalità adulta presenti in Italia. Ogni giorno circa cinquanta enti del Terzo settore, in convenzione con il Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, gestiscono oltre centosessanta servizi rivolti a cittadini senza dimora, migranti, donne vittime di violenza, minori stranieri non accompagnati o altre persone in condizioni di particolare fragilità.

Parliamo di circa 2.500 posti di accoglienza notturna attivi ogni giorno, di cui circa la metà destinati a persone migranti accolte nell'ambito del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) del Ministero dell'Interno e l'altra metà rivolta a persone senza dimora, donne, uomini e persone transgender, italiane e straniere. A questi si affiancano circa duemila pasti quotidiani, distribuiti nelle mense e attraverso servizi domiciliari a cui si aggiungono docce, centri diurni, due sportelli di orientamento – l'Help Center di Roma Termini e il SUAM, Sportello Unico di Accoglienza Migranti –, due numeri verdi, una decina di unità di strada, quattro camper, di cui tre dedicati agli interventi sociosanitari in collaborazione con le ASL territoriali, oltre ai servizi per il contrasto al barbonismo domestico, ai Centri Antiviolenza, alle strutture per minori stranieri non accompagnati e agli interventi rivolti alle popolazioni Rom, Sinti e Camminanti. Questo è soltanto il nucleo dei servizi finanziati direttamente da Roma Capitale. Attorno ad esso opera una rete ancora più ampia di associazioni, parrocchie, gruppi di volontariato e organizzazioni civiche che, spesso in stretta collaborazione con il sistema pubblico, intervengono quotidianamente con risorse proprie per sostenere le persone più fragili di una città di circa 3 milioni di abitanti che ogni anno deve rispondere a più di 22.000 richieste di supporto e accoglienza di persone fragili o senza dimora[3].

Dal 2001 questo articolato sistema cittadino è coordinato dalla Sala Operativa Sociale, struttura centrale del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale. Nel tempo, la sua capacità di integrazione si è progressivamente rafforzata anche grazie agli strumenti digitali. Dal 2015, infatti, con lo sviluppo della piattaforma Anthology®, nata dall'esperienza diretta degli operatori sociali e sviluppata da uno degli enti del Terzo settore della rete, è stato possibile condividere in tempo reale azioni, interventi, prese in carico, appuntamenti, accoglienze, documenti e informazioni sociali. Dieci anni dopo ed esattamente dal 1° novembre 2025 questa esperienza è confluita nel SIMIS – Sistema Informatico di Monitoraggio e Intervento Sociale – divenuto il sistema ufficiale di Roma Capitale e oggi riconosciuto come uno dei modelli più avanzati, anche a livello europeo,

[2] Fondatore di Binario 95 e Segretario generale di Europe Consulting Onlus

[3] Dati Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali - ottobre 2025.

di gestione integrata delle informazioni sociali. Questo anche a testimonianza di come esperienze virtuose nate nell'ambito della sperimentazione del Terzo settore possano poi trasformarsi in sistemi e procedure strutturati al servizio dei cittadini, in questo caso più deboli.

Ma in un periodo in cui prima di esprimerci siamo sempre di più portati a edulcorare i nostri pensieri con la supervisione di un prompt di ChatGPT, la forza dirompente di questa "rete fisica" di persone, eventi ed emozioni sembra squarciare il velo dell'artificialità dei tempi, proiettandosi con impeto e coraggio nel supporto verso la persona più fragile, che oggi a quei servizi affida i propri giorni e il proprio futuro: "Magnifica Humanitas".

Oggi a Roma, migliaia di operatori sociali, volontari, professionisti, funzionari pubblici e dirigenti lavorano trecentosessantacinque giorni l'anno, ventiquattro ore su ventiquattro, perché ciò che a molti può sembrare utopia diventi, semplicemente, normalità: restituire a tutti la dignità e, possibilmente, un pasto e un posto dove ripararsi dal caldo o dal freddo.

E allora questo rapporto non racconta soltanto gli esiti di alcuni progetti finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ma soprattutto il processo attraverso cui una città ha costruito un nuovo modo di lavorare insieme per questo obiettivo comune[4].

È forse questo il risultato più significativo che emerge dalle pagine che seguono.

Quando, nell'estate del 2024, fui chiamato dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, in qualità di coordinatore dell'Osservatorio Cittadino sulle Marginalità Sociali, a facilitare il dialogo tra gli enti che avevano manifestato interesse a partecipare al percorso di coprogettazione, sinceramente mi spaventai. Si trattava di accompagnare quasi trenta tra le principali organizzazioni del Terzo settore romano nella costruzione di un sistema condiviso: favorire la nascita delle aggregazioni, individuare gli ambiti territoriali più coerenti, mettere in comune competenze, confrontare modelli organizzativi, immaginare una distribuzione dei servizi capace di rispondere in modo efficace ai bisogni della città, e tutto questo doveva essere fatto in armonia con le direttive progettuali e istituzionali del Dipartimento.

Qualcuno avrebbe potuto interpretare quel lavoro come un semplice accordo tra soggetti concorrenti; in realtà, stava prendendo forma qualcosa di profondamente diverso: uno dei primi grandi percorsi romani di coprogettazione realmente partecipata sul tema della grave marginalità adulta, nel quale la competizione lasciava progressivamente spazio alla costruzione di una responsabilità condivisa.

Armato della forza dell'esperienza e dell'ingenuità della sfida, ci provai.

Ricordo ancora quella calda estate in cui chi dagli uffici di Roma, chi dalle montagne del Trentino, chi dalle spiagge di Ostia si scambiava telefonate, messaggi WhatsApp, riunioni online, fogli Excel e proposte progettuali. Quando il 19 settembre 2024 ci sedemmo attorno al primo tavolo ufficiale di coprogettazione, nella Sala Angelina Di Prinzio del Dipartimento Politiche Sociali e Salute, arrivammo con un patrimonio condiviso di idee, metodi e obiettivi che si era già consolidato ben prima dell'inizio formale dei lavori. Ma soprattutto ci arrivammo tutti d'accordo!

[4] Per un volume di ricerca che rende conto del funzionamento della rete dei servizi dedicati alle persone senza dimora si rimanda a: Mauceri, Di Censi, a c. di, 2024.

Nei mesi successivi e fino all'avvio operativo dei servizi il 1° luglio 2025, il percorso si è poi sviluppato affiancando ai tavoli istituzionali, convocati dall'Amministrazione, decine di riunioni tecniche, videoconferenze, confronti informali, documenti condivisi, FAQ costruite collettivamente, telefonate, messaggi e revisioni continue dei progetti. È stato un lavoro silenzioso, quasi invisibile all'esterno, ma essenziale per costruire un linguaggio comune tra realtà comunque diverse. Quello che partito come un semplice gruppo WhatsApp era diventato il "GRUPPO ROMA" di Coprogettazione.

Come facilitatore di quel processo e successivamente come supervisore tecnico-scientifico della presente ricerca, realizzata in coprogettazione dagli enti coinvolti nel processo e dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, ho avuto l'onore e il privilegio di osservare da vicino questo percorso; qualcosa che, in oltre venticinque anni di esperienza nel welfare romano, non avevo mai visto realizzarsi con questa intensità: decine di organizzazioni diverse, ciascuna con la propria storia, cultura e identità, capaci di riconoscersi come parti di un'unica infrastruttura sociale cittadina.

Personalmente considero questo il primo vero risultato della coprogettazione, che ha dimostrato come Roma possegga un patrimonio straordinario di competenze, prossimità, capacità organizzativa e responsabilità pubblica diffusa. E l'attento e puntuale lavoro di Luca Di Censi e Sergio Mauceri dell'Università Sapienza di Roma, che ringrazio personalmente per essere stati in grado di inserirsi tra le pieghe, le paure, e le contraddizioni di questo settore, credo restituisca la dimostrazione scientifica che mancava. Sì, perché noi "operatori sociali" o "imprenditori sociali", se preferite, siamo spesso abituati a pensare tatticamente perché non abbiamo tempo per tutto: bisogna rifare il documento a Said; chiamare l'idraulico per riattivare le docce; organizzare l'équipe per il nuovo centro di accoglienza; accompagnare Antonio dal dentista o Isabelle dal dermatologo o al corso di italiano… Bisogna chiamare la banca perché con la rendicontazione prima che vedremo rimborsati i servizi passeranno mesi. Fatichiamo a fermarci. Fatichiamo a dare una prospettiva strategica a quello che facciamo. Così come forse fatica la stessa amministrazione che vive questa "contingenza del bisogno" assieme a noi. Ma così rischiamo di fare lo stesso errore delle persone che aiutiamo: restringere il nostro orizzonte ai bisogni del giorno che viviamo. Ecco perché il lavoro di Luca e Sergio, come quello di tanti ricercatori che supportano l'amministrazione capitolina, è determinante, perché ci obbliga in qualche modo a fermarci, a guardarci, a riflettere non sul passo successivo che faremo, ma sul sentiero che abbiamo iniziato a percorrere. Per questo è necessario confrontarsi continuamente, entrare in relazione.

Ecco, appunto, la relazione che emerge ancora una volta, come filo conduttore di un intero percorso, non soltanto con le persone beneficiarie dei servizi, ma tra enti, tra pubblico e privato sociale, tra amministrazione e ricerca, tra bisogni immediati e visione di lungo periodo.

Questa Valutazione di Impatto Sociale non è stata concepita esclusivamente come uno strumento per valutare i risultati di un percorso, ma come parte integrante del percorso stesso di coprogettazione. La scelta di promuovere una valutazione unitaria, finanziata peraltro in compartecipazione da tutti gli enti partner e sviluppata in un arco di tempo estremamente ristretto, nasce infatti dalla convinzione che, per quanto complesso, fosse

necessario capitalizzare questa esperienza per arrivare a costruire un linguaggio comune. Una valutazione frammentata avrebbe restituito fotografie isolate; una valutazione condivisa permette invece di comprendere il funzionamento complessivo del sistema, le sue potenzialità e le sue fragilità.

Anche il Rapporto ha seguito questa logica di confronto e integrazione. Al nucleo della Valutazione di Impatto Sociale condotta da Luca Di Censi e Sergio Mauceri si è affiancato l'approfondimento qualitativo complementare realizzato da Federico Mento, Giuseppe Nigro e Alice Recine sui servizi di Caritas Roma/Cooperativa Roma Solidarietà e Croce Rossa Italiana Roma. Di questo contributo si dà conto nei passaggi analitici in cui il corpus complementare è utilizzato a fini di triangolazione. Il medesimo gruppo firma inoltre il Capitolo 6 dedicato ai progetti di Dimissioni Protette per persone senza dimora e anziani fragili, una linea esterna al perimetro principale dell'Investimento 1.3 ma strettamente connessa ai temi della continuità assistenziale e dell'integrazione sociosanitaria.

E poi la sorpresa: forse il risultato più inatteso di questo percorso è stato proprio quello di aver costruito le condizioni per andare oltre il PNRR stesso. Il coordinamento, nato durante la coprogettazione 2024-2025, la fiducia maturata tra gli enti e la disponibilità a condividere strumenti, riflessioni e soluzioni operative hanno rappresentato il punto di partenza anche per il successivo percorso di coprogettazione che dà continuità a quegli interventi attraverso il PN Inclusione 2021-2027 (Progetto PRISCA, INtegra-6) dimostrando che il sentiero intrapreso, forse era quello giusto. Con il nuovo progetto PRISCA, non si è trattato infatti semplicemente di partecipare a un nuovo bando, quanto invece di consolidare una comunità professionale capace di continuare a lavorare insieme, aprendosi peraltro anche ad altri soggetti. È forse questo il lascito più importante dell'esperienza PNRR: aver dimostrato che le politiche per la grave marginalità adulta non possono essere costruite per compartimenti separati né affidate esclusivamente alla capacità del singolo servizio o del singolo funzionario. Hanno bisogno di una rete stabile, competente, aperta al confronto e capace di apprendere continuamente.

Il percorso raccontato in queste pagine dimostra che questa rete esiste già. La sfida che attende Roma è renderla sempre più strutturale, riconosciuta e integrata nelle politiche ordinarie della città. Non parliamo, quindi, soltanto degli esiti dei progetti, ma del valore del processo che li ha resi possibili.

Perché, nel lavoro sociale, il modo in cui si costruiscono le alleanze è già parte dell'impatto che si produce, ed è quell'impatto che sarà o meno davvero in grado di cambiare le vite delle persone che assistiamo ogni giorno, e in fondo di cambiare un po' anche le nostre.

PARTE I – INQUADRAMENTO DEI SERVIZI

1. Il quadro istituzionale, normativo e operativo

1.1 Il PNRR M5C2 Investimento 1.3: architettura programmatica e dotazione finanziaria

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), approvato dal Consiglio dell'Unione Europea il 13 luglio 2021 ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/241, ha destinato alla Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore", una dotazione complessiva di 1.450,6 milioni di euro, articolata in sette linee di sub-investimento a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (MLPS). Nell'ambito della Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale", l'Investimento 1.3 — "Housing Temporaneo e Stazioni di posta" — costituisce il dispositivo programmatico specificamente orientato al contrasto della grave emarginazione adulta, con una dotazione di 450 milioni di euro ripartita tra due distinte linee di attività: il Sub-investimento 1.3.1 "Housing Temporaneo", con 177,5 milioni di euro, e il Sub-investimento 1.3.2 "Stazioni di posta — Centro servizi per il contrasto alla povertà", con 272,5 milioni di euro (Camera dei Deputati – Servizio Studi, 2025; MLPS, 2022).

L'architettura attuativa dell'Investimento 1.3 è stata definita dal Decreto Direttoriale n. 450 del 9 dicembre 2021 (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali [MLPS], 2021), con il quale il MLPS ha adottato il Piano Operativo per la presentazione di proposte di adesione alle progettualità della Componente M5C2. Il successivo Avviso pubblico n. 1/2022, adottato con Decreto n. 5 del 15 febbraio 2022 del Direttore Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale, ha definito le condizioni di accesso al finanziamento per gli Ambiti Territoriali Sociali (ATS) e per i Comuni singoli, individuando i costi unitari di progetto: 500.000 euro per ciascun intervento di housing temporaneo, cui si aggiungono 210.000 euro di costi di gestione triennali; 910.000 euro per ciascuna Stazione di Posta, cui si aggiungono 180.000 euro di costi di gestione (Camera dei Deputati – Servizio Studi, 2025). Il target nazionale fissato al 2026 prevede che almeno 25.000 persone in condizione di grave deprivazione materiale siano alloggiate temporaneamente attraverso i progetti delle due linee di attività (MLPS, 2022). Le

procedure operative di dettaglio per i soggetti attuatori sono disciplinate dal Manuale operativo per i soggetti attuatori degli investimenti M5C2 (MLPS, 2025b), periodicamente aggiornato dal Ministero (MLPS, s.d.).

I soggetti destinatari del finanziamento sono gli ATS — i circa 600 ambiti sociali territoriali in cui si articola la programmazione sociale locale ai sensi del Piano Sociale Nazionale — e i Comuni singoli, con le Regioni e le Province Autonome in posizione di coordinamento e programmazione. Roma Capitale, in quanto Comune di dimensione metropolitana, ha partecipato direttamente all'Avviso in qualità di soggetto attuatore, sottoscrivendo Convenzioni con il MLPS per i singoli progetti e procedendo all'affidamento delle attività a favore di Associazioni Temporanee di Scopo (ATS) costituite da enti del Terzo settore.

La scadenza programmatica dell'Investimento 1.3 coincide con l'orizzonte temporale complessivo del PNRR: i progetti potevano essere attivati a partire dal secondo trimestre 2022 e dovevano essere completati entro il primo semestre 2026. Il sistema di monitoraggio è gestito attraverso la piattaforma informativa centralizzata ReGiS, in attuazione degli adempimenti previsti dall'articolo 2, comma 1, del Decreto Legge 2 marzo 2024, n. 19, convertito con modificazioni dalla Legge 29 aprile 2024, n. 56; i dati quantitativi sui beneficiari richiamati nel presente report sono stati pertanto aggiornati al 30 giugno 2026 sulla base delle evidenze amministrative più recenti trasmesse da Roma Capitale.

1.2 La grave marginalità adulta a Roma Capitale: fenomeno, dimensioni e sistema di offerta

Roma Capitale presenta la maggiore concentrazione in valore assoluto di persone senza dimora tra tutti i comuni italiani. Il rilevamento "Point in Time" condotto dall'ISTAT il 26 gennaio 2026 in collaborazione con la Federazione italiana organismi per le persone senza dimora (fio.PSD) — prima rilevazione di questo tipo nei 14 Comuni centro di area metropolitana (CCAM) — ha conteggiato 2.621 persone senza dimora di almeno 18 anni nella sola città di Roma, di cui 1.299 in strada, in spazi pubblici o in sistemazioni di fortuna e 1.322 ospitate nelle strutture di accoglienza notturna. Roma concentra il 26,1% dell'intero totale nazionale rilevato nei 14 CCAM (10.037 persone), collocandosi al primo posto per valore assoluto tra tutte le città italiane, davanti a Milano (1.641), Torino (1.036) e Napoli (1.029) (ISTAT, 2026). Tra le persone ospitate nelle strutture capitoline, il 25,6% è di genere femminile e il 69,5% è di nazionalità straniera: dati che segnalano la doppia specificità della grave marginalità romana, caratterizzata da una componente straniera prevalente e da una componente femminile più consistente rispetto ad altre città, sebbene ancora sistematicamente sottorappresentata nei sistemi di rilevazione (ISTAT, 2026; Fiorillo, 2024).

Va precisato che il dato del 2026 non è direttamente comparabile con le rilevazioni precedenti per differenze metodologiche e di copertura territoriale. Il Censimento permanente della popolazione al 31 dicembre 2021 aveva restituito, su base anagrafica, la presenza di 96.197 persone senza tetto e senza fissa dimora iscritte nei registri comunali

su scala nazionale, con Roma che concentrava il 23% di tutte le iscrizioni anagrafiche (ISTAT, 2022). La precedente Ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora, condotta congiuntamente da ISTAT, MLPS, fio.PSD e Caritas nel 2014, aveva stimato in circa 50.000 le persone senza dimora presenti nelle principali città italiane, evidenziando che Roma era la città con la maggiore incidenza del fenomeno (ISTAT/MLPS/fio.PSD/Caritas, 2015). Il salto dimensionale tra le stime del 2014 e il censimento del 2021-2026 riflette in parte l'effettivo aggravamento del fenomeno e in parte la progressiva raffinatezza degli strumenti di rilevazione, che hanno reso visibili segmenti di popolazione precedentemente non intercettati.

Dal punto di vista della governance, il sistema di contrasto alla grave marginalità adulta a Roma Capitale si struttura su tre livelli interconnessi. Il livello metropolitano è presidiato dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, che esercita funzioni di regia, programmazione e supervisione dell'intero sistema di offerta. La Sala Operativa Sociale (SOS), articolazione del Dipartimento, gestisce il circuito emergenziale di prima accoglienza, coordina gli invii ai servizi residenziali e di prossimità, e sovrintende al programma delle dimissioni protette dagli ospedali cittadini — meccanismo attraverso il quale le persone senza dimora dimesse dai presidi ospedalieri vengono accolte nei servizi di bassa soglia o di Housing Temporaneo. Il livello municipale — quindici Municipi — svolge funzioni di prossimità attraverso i servizi sociali professionali e i servizi anagrafici, con marcata eterogeneità nelle procedure e negli assetti organizzativi. Il Terzo settore — cooperative sociali, associazioni di volontariato, organizzazioni di ispirazione religiosa e laica — costituisce il principale erogatore dei servizi operativi, con esperienze pluridecennali nell'accoglienza, nella distribuzione di beni essenziali, nell'orientamento e nella presa in carico.

Il sistema di offerta preesistente all'avvio dei progetti PNRR — Help Center della Stazione Termini, sportelli ARCI Solidarietà, Polo Sociale Roma Termini (Binario 95), mense e presidi Caritas, SUAM (Sportello Unico Accoglienza Migranti), circuiti di prima accoglienza notturna — ha costituito la base operativa su cui si sono innestati i servizi finanziati dall'Investimento 1.3, che ne hanno ereditato sia le reti relazionali sia parte delle sedi fisiche durante la fase di transizione (stazioni ponte). Questa continuità organizzativa ha consentito di avviare rapidamente i servizi, ma ha anche sollevato criticità specifiche — analizzate nel Capitolo III — in merito alla distinguibilità dei nuovi progetti rispetto all'offerta preesistente.

L'attuazione locale dell'Investimento 1.3 ha richiesto anche una capacità amministrativa e tecnico-infrastrutturale non riconducibile al solo perimetro dell'erogazione dei servizi. Gli immobili destinati agli interventi appartengono al patrimonio di Roma Capitale. La loro disponibilità e destinazione d'uso hanno richiesto il raccordo con le strutture capitoline competenti sulla gestione del patrimonio immobiliare pubblico, mentre le procedure di appalto, la progettazione e la direzione dei lavori di ristrutturazione e adeguamento tecnico sono state curate dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute attraverso il proprio ufficio tecnico. Questa integrazione tra disponibilità patrimoniale, capacità tecnico-amministrativa interna e programmazione sociale ha rappresentato una condizione abilitante dell'Investimento 1.3. La presa in carico delle persone senza dimora

si è inoltre intrecciata con dispositivi connessi, quali dimissioni protette, continuità assistenziale, rete sociosanitaria, servizi anagrafici e successivi percorsi di inclusione. Questa integrazione tra patrimonio pubblico, competenze tecnico-amministrative interne, programmazione sociale e misure collegate costituisce una condizione di sostenibilità del modello, perché trasforma l'intervento da singola progettualità finanziata a infrastruttura cittadina potenzialmente stabilizzabile.
La relazione finale di attuazione consente inoltre di collegare l'Investimento 1.3 a una strategia più ampia di Roma Capitale sulle dimissioni protette e sulla continuità assistenziale. In particolare, la misura 1.1.3 ha sperimentato un modello di presa in carico anticipata del paziente fragile già prima della dimissione ospedaliera, con supporto sociosanitario nel rientro a casa e con un Protocollo Operativo con la ASL Roma 1. Per le persone senza dimora, questa connessione rafforza il ruolo delle Stazioni di Posta e dell'Housing Temporaneo come snodi di continuità tra ospedale, Sala Operativa Sociale, accoglienza, presa in carico territoriale e percorsi di reinserimento.

1.3 Il quadro normativo e programmatorio

I servizi oggetto di valutazione si collocano all'intersezione di tre livelli normativi e programmatori distinti, la cui conoscenza è necessaria per comprendere il mandato formale dei progetti e le aspettative di esito che ne derivano.

Il livello europeo. Il Regolamento (UE) n. 2021/241 del 12 febbraio 2021, che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza, definisce i requisiti di addizionalità, rendicontabilità e valutazione cui i progetti PNRR sono soggetti. Il Pilastro europeo dei diritti sociali (Parlamento europeo et al., 2017) e la Piattaforma europea per il contrasto alla homelessness, istituita con la Dichiarazione di Lisbona del giugno 2021 (Commissione europea, 2021), orientano gli Stati membri verso approcci Housing First, verso la prevenzione dei fenomeni di homelessness e verso sistemi di monitoraggio affidabili e comparabili. In questo quadro si inscrive anche l'elaborazione definitoria di FEANTSA (Federazione europea delle organizzazioni nazionali che lavorano con le persone senza dimora), che ha elaborato la tipologia ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion) (FEANTSA, 2005) come strumento condiviso per classificare le diverse forme di esclusione abitativa, dalla homelessness in senso stretto fino alle situazioni di alloggio precario e inadeguato.

Il livello nazionale. Il riferimento normativo fondamentale è costituito dalle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, approvate in sede di Conferenza Unificata il 5 novembre 2015 e allegate all'Avviso pubblico n. 1/2022 come documento programmatorio di base. Le Linee di indirizzo definiscono la presa in carico come «l'attivazione coordinata di tutte le risorse professionali e culturali, formali e informali, esplicite e implicite che, in un territorio, possono essere messe a disposizione della persona in difficoltà, a partire da una specifica relazione di aiuto, al fine di ricostituire un legame sociale funzionante e adeguato a una sopravvivenza dignitosa» (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2015, p. 59). Questa definizione — ripresa testualmente

in tutte le schede di rilevazione analizzate — costituisce il riferimento identitario condiviso dell'intervento e il perimetro entro cui deve essere valutata la coerenza interna dei singoli progetti. Il Piano Sociale Nazionale 2024-2026, adottato con Decreto interministeriale del 2 aprile 2025 (MLPS, 2025a), ribadisce l'orientamento verso dispositivi locali integrati, multidisciplinari e radicati nel territorio, e qualifica l'accesso integrato ai servizi per le persone in condizione di povertà estrema come Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS), con particolare riferimento alla residenza anagrafica e al fermo posta.

Il livello locale. Le Convenzioni attuative stipulate tra il MLPS e Roma Capitale, e da questa trasferite agli enti gestori, individuano tre voci di attività rendicontabili per le Stazioni di Posta: A.1 (apertura del servizio), A.2 (coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato) e A.3 (collegamento con ASL e servizi per l'impiego ai fini dell'invio dei beneficiari per tirocini formativi). Per l'Housing Temporaneo, le voci di attività sono A.2 (sviluppo del sistema di presa in carico attraverso équipe multiprofessionali e lavoro di comunità) e A.4 (sviluppo di agenzie sociali per l'affitto — Social Rental Agency — per la mediazione degli affitti privati). Questa architettura di rendicontazione ha implicazioni dirette sull'analisi dell'avanzamento finanziario presentata nel Capitolo III.

1.4 Le Stazioni di Posta — Centro servizi per il contrasto alla povertà

Le Stazioni di Posta costituiscono un modello di presidio territoriale integrato a bassa soglia di accesso, concepito per garantire alle persone in condizione di grave marginalità un punto di riferimento stabile, riconoscibile e accessibile. Il mandato istituzionale del servizio si articola su due livelli complementari: un livello di prossimità immediata, volto all'intercettazione, all'accoglienza e alla risposta ai bisogni primari; e un livello di presa in carico, orientato all'attivazione di percorsi personalizzati e all'integrazione con la rete dei servizi territoriali.

Le *attività principali* — obbligatorie per tutti i progetti — comprendono: il front office ad accesso diretto, concepito come prima interfaccia non burocratica con il servizio; l'assessment multidimensionale e l'orientamento ai servizi disponibili; la presa in carico e il case management, con il conseguente indirizzamento al servizio sociale professionale o ai servizi specialistici; la consulenza amministrativa e legale; l'accompagnamento delle persone senza dimora per la richiesta e il riconoscimento della residenza fittizia ai sensi dell'articolo 5 del Decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989, n. 223; il servizio di fermo posta e di casella di posta elettronica.

Le *attività accessorie* — non vincolanti ma previste come potenziale ampliamento dell'offerta — includono: servizi per l'igiene personale, deposito bagagli, distribuzione di beni essenziali, orientamento al lavoro, accoglienza notturna limitata, banca del tempo, servizi di mediazione linguistico-culturale, corsi di lingua italiana per stranieri e supporto all'accesso ai servizi sanitari.

Nel caso di Roma Capitale, la progettazione delle Stazioni di Posta ha assunto una configurazione rafforzata rispetto al nucleo minimo del servizio, prevedendo anche 65 posti letto aggiuntivi per l'accoglienza notturna emergenziale. La scelta, maturata attraverso un confronto tecnico-amministrativo con il MLPS, ha attribuito alle Stazioni

una funzione innovativa di cerniera tra bassa soglia, continuità assistenziale e dimissioni protette delle persone senza dimora. La disponibilità complessiva di posti letto nelle Stazioni non va quindi letta come una semplice estensione accessoria, ma come una componente del modello romano: consente di evitare il rientro immediato in strada, di stabilizzare l'aggancio relazionale e di aprire il successivo passaggio verso percorsi più strutturati, inclusi l'Housing Temporaneo e le misure di continuità previste nella programmazione 2021-2027.

L'articolazione tra attività principali e attività accessorie riflette una logica di gradualità nell'intervento: le prime garantiscono la funzione di aggancio e orientamento, indispensabile per qualsiasi successiva presa in carico; le seconde ampliano la capacità del servizio di rispondere ai bisogni immediati — igiene, cibo, comunicazione — che spesso costituiscono le condizioni di accesso più concrete e meno stigmatizzanti per le persone in strada. La valorizzazione delle attività accessorie come soglie di ingresso, piuttosto che come prestazioni marginali, è un elemento rilevante emerso dall'analisi dei focus group (cfr. § 4.3.6).

Sul piano organizzativo, le Convenzioni prevedono la distinzione tra una **fase ponte** — operativa in sedi temporanee, prevalentemente presso strutture del Terzo settore già attive — e una **fase definitiva**, nella quale il servizio dovrebbe operare nella sede indicata nel progetto originario e concessa da Roma Capitale. L'équipe multidisciplinare, il cui profilo professionale ideale include assistente sociale, educatore, psicologo, operatore sociale, mediatore culturale, consulente legale e operatore sociosanitario, è chiamata a garantire la risposta integrata ai bisogni multidimensionali delle persone accolte.

1.5 L'Housing Temporaneo e la sua relazione con il modello Housing First

L'Housing Temporaneo, così come previsto dall'Avviso pubblico n. 1/2022, è un modello di intervento residenziale basato sull'inserimento di persone singole o nuclei familiari in condizione di grave marginalità all'interno di minialloggi dotati di spazi e servizi comuni, per una durata compresa tra sei e ventiquattro mesi. L'obiettivo è quello di proteggere e sostenere le persone in situazione di grave deprivazione materiale attraverso l'attivazione di progetti personalizzati orientati alla progressiva conquista dell'autonomia abitativa e sociale.

La comprensione del mandato dell'Housing Temporaneo richiede un confronto esplicito con il modello Housing First in senso stretto, del quale costituisce una variante distinta sul piano dei principi operativi. Il modello Housing First — sviluppato da Sam Tsemberis a New York a partire dal 1992 attraverso l'organizzazione Pathways to Housing, e successivamente sperimentato in numerosi paesi europei anche attraverso il programma FEANTSA/HOUSING FIRST EUROPE — si fonda su sette principi cardine: accesso immediato e incondizionato all'alloggio stabile e permanente; separazione tra alloggio e trattamento; scelta del beneficiario e orientamento al recupero; orientamento alla riduzione del danno; coinvolgimento attivo e assenza di condizionalità; pianificazione centrata sulla persona; supporto di comunità flessibile e illimitato nel tempo (Pleace, 2016; Tsemberis, 2010). L'evidenza sperimentale — in particolare i risultati del randomized controlled trial

condotto da Tsemberis, Gulcur e Nakae (2004), che ha dimostrato tassi di permanenza in alloggio dell'88% contro il 47% dei servizi tradizionali — ha conferito al modello Housing First una posizione di centralità nel dibattito scientifico e politico internazionale sull'homelessness.

L'Housing Temporaneo previsto dall'Investimento 1.3 del PNRR si avvicina invece a quello che la letteratura anglosassone denomina "Housing Led" (Pleace, 2016) o "Stepped Care Housing" (Busch-Geertsema, 2013): un modello che non rinuncia alla condizionalità temporale né all'obiettivo esplicito di un percorso verso l'autonomia, e che si accompagna a un sistema strutturato di supporto professionale e valutazione del progresso individuale. Tra i due modelli le differenze operative sono rilevanti: mentre l'Housing First prevede che l'alloggio sia permanente e che il supporto si adatti alla persona senza limiti di tempo predefiniti, l'Housing Temporaneo del PNRR fissa una durata massima di ventiquattro mesi e un obiettivo esplicito di fuoriuscita verso una sistemazione abitativa autonoma o verso altra forma di sistemazione stabile. Questa distinzione non è meramente terminologica: ha implicazioni concrete sulla gestione degli ingressi, sulla definizione degli obiettivi di percorso e sulla valutazione degli esiti, e costituisce uno dei nodi critici emersi con maggiore intensità nei focus group condotti nell'ambito del processo valutativo (cfr. § 4.3.2).

I percorsi personalizzati attivabili nell'ambito dell'Housing Temporaneo includono: l'assistenza alloggiativa temporanea in minialloggi con servizi e spazi comuni; la presa in carico integrata e multiprofessionale; l'accompagnamento multidimensionale per l'accesso alla rete dei servizi sociosanitari; l'orientamento al lavoro e la ricerca attiva di occupazione; gli interventi di supporto all'abitare; la mediazione culturale; la mediazione per l'accesso agli affitti privati; la consulenza amministrativa e legale. La Social Rental Agency (A.4 della Convenzione) — uno strumento innovativo di mediazione tra proprietari di immobili privati e persone senza dimora, volto a facilitare l'accesso al mercato locativo — è prevista come componente complementare del modello, ma alla data di rilevazione risultava ancora in fase di definizione in tutti i progetti analizzati.

1.6 Il perimetro della valutazione: i servizi inclusi nell'analisi

1.6.1 Criteri di delimitazione del corpus

La presente valutazione di impatto sociale (VIS) copre l'intero insieme dei servizi attivati nell'ambito del PNRR M5C2 Sub-investimento 1.3 a Roma Capitale alla data di rilevazione: nove Stazioni di Posta — Centro servizi per il contrasto alla povertà (Sub-investimento 1.3.2) e nove interventi di Housing Temporaneo (Sub-investimento 1.3.1), per un totale di diciotto progetti. L'inclusione è stata determinata dalla disponibilità di almeno una scheda di rilevazione del modello operativo compilata dall'ente gestore, integrata, nel disegno valutativo, dalla partecipazione ai focus group con i responsabili dei servizi e dalla somministrazione dei questionari ai beneficiari. Nessun progetto avviato nell'arco temporale di riferimento è stato escluso dal corpus, garantendo così la piena copertura del sistema di servizi finanziato.

Il corpus documentale analizzato preventivamente comprende le schede operative dei servizi, i materiali del Tavolo di coprogettazione e le evidenze amministrative disponibili al momento della redazione. Le tavole seguenti sintetizzano i dati essenziali utili all'inquadramento della valutazione. L'indicazione delle date deve essere intesa come dato di attivazione, consegna o operatività risultante dalle fonti disponibili; in presenza di strutture ponte, le date riportate nell'ultima colonna si riferiscono alla transizione verso l'immobile definitivo.

Il perimetro della valutazione include dunque sia l'impatto diretto sui beneficiari sia l'impatto indiretto sul sistema locale di governance. In questa seconda accezione, il PNRR ha innescato un modello di dialogo pubblico-privato sociale, un tavolo aperto di coprogettazione e un patrimonio condiviso di procedure, competenze e relazioni operative che costituiscono una precondizione per la sostenibilità di medio-lungo periodo degli interventi, anche nella continuità con il progetto PRISCA e con la programmazione PN Inclusione 2021-2027.

Tavola 1 – Housing Temporaneo, corpus dei 9 progetti

n.	CUP	Ente/ATS gestore	Municipio / sede	Configurazione rilevata
1	J84H22000380006	Ambiente e Lavoro; Fondazione Progetto Arca; A Buon Diritto	Municipio VIII - San Michele, Piazzale Antonio Tosti 4	Definitivo consegnato il 10 novembre 2025; fine servizio giugno 2026; 10 posti
2	J84H22000390006*	Il Cigno Cooperativa sociale; Mio Fratello è Figlio Unico	Municipio XIII - Via Boccea 923	Definitivo consegnato il 5 novembre 2025; fine servizio giugno 2026; 8 posti
3	J84H22000400006	A Buon Diritto; Fondazione Progetto Arca; Ambiente e Lavoro	Municipio I - Via IV Novembre 98	Definitivo consegnato il 17 febbraio 2026; beneficiari inizialmente in struttura ponte; 11 posti
4	J84H22000410006*	Europe Consulting; Associazione Paola Decini	Municipio I - Via Giolitti 239; ponte Via Giolitti 255 int. 15	Definitivo consegnato il 29 dicembre 2025; struttura ponte in Via Giolitti 255 int. 15; 4 posti
5	J84H22000420006	Nonna Roma ODV; ARCI Roma APS; INTERSOS	Municipio XII - Via Baldassarre Longhena	Definitivo consegnato il 21 ottobre 2025; fine servizio giugno 2026; 12 posti
6	J84H22000430006	Programma Integra; San Saturnino; CPA Michele Iacontino	Municipio XII - Via Casaletto 400	Definitivo consegnato il 10 novembre 2025; 10 posti

n.	CUP	Ente/ATS gestore	Municipio / sede	Configurazione rilevata
7	J84H22000440006	Roma Solidarietà; Croce Rossa Italiana – Comitato Area Metropolitana Roma Capitale	Municipio X definitivo - Ex Colonia Vittorio Emanuele; ponte Municipio IX Divino Amore	Definitivo consegnato il 26 marzo 2026; ponte presso struttura nel Municipio IX; 10 posti
8	J84H22000450006	ARCI Solidarietà	Municipio IX - Via Comisso	Definitivo consegnato il 30 dicembre 2025; 10 posti
9	J84H22000460006	Roma Solidarietà; Croce Rossa Italiana – Comitato Area Metropolitana Roma Capitale	Municipio II - Villa Glori 27; ponte Municipio IX Divino Amore	Definitivo consegnato il 19 giugno 2026; 10 posti

Tavola 2 – Stazioni di Posta, corpus dei 9 progetti

n.	CUP	Ente/ATS gestore	Municipio / sede	Configurazione rilevata
1	J84H22000470006	Ambiente e Lavoro; Fondazione Progetto Arca; A Buon Diritto	Municipio VIII - Complesso San Michele	Definitivo consegnato il 10 novembre 2025; 4 posti letto; target 330 beneficiari
2	J84H22000480006	La Isla Bonita; Cooperativa Grimaldi	Municipio III - Via Ottorino Gentiloni	Definitivo consegnato il 15 gennaio 2026; precedente struttura ponte a Lido di Ostia; 6 posti letto; target 330 beneficiari
3	J84H22000490006	ARCI Solidarietà	Municipio IX - Via Comisso	Definitivo consegnato il 30 dicembre 2025; precedente struttura ponte in Via San Gallicano; 12 posti letto; target 330 beneficiari
4	J84H22000500006	Roma Solidarietà; Croce Rossa Italiana – Comitato Area Metropolitana Roma Capitale	Municipio X definitivo; strutture ponte in Municipio I	Definitivo consegnato il 26 marzo 2026; strutture ponte in Municipio I; 7 posti letto; target 330 beneficiari
5	J84H22000510006	Europe Consulting; ARCI Solidarietà	Municipio XI - Casa Vittoria, Via Portuense 220	Definitivo consegnato il 3 febbraio 2026; ponte Help Center Termini e Sportello Agenzia Diritti; 8 posti letto; target 330 beneficiari
6	J84H22000520006	Consorzio Umana Solidarietà; Le Mille e Una Notte	Municipio XIII - Via Pier delle Vigne	Definitivo consegnato il 20 gennaio 2026; 8 posti letto; target 330 beneficiari

n.	CUP	Ente/ATS gestore	Municipio / sede	Configurazione rilevata
7	J84H22000530006	Programma Integra; San Saturnino; CPA Michele Iacontino	Municipio XII - Via Casaletto 400	Definitivo consegnato il 10 novembre 2025; 10 posti letto; target 330 beneficiari
8	J84H22000540006	Roma Solidarietà; Croce Rossa Italiana – Comitato Area Metropolitana Roma Capitale	Municipio II - Villa Glori 27	Definitivo consegnato il 19 giugno 2026; 6 posti letto; target 330 beneficiari
9	J84H22000550006	Nonna Roma ODV; ARCI Roma APS; INTERSOS	Municipio I - Via Sapri	Definitivo consegnato il 21 ottobre 2025; 4 posti letto; target 330 beneficiari

Le due tavole mostrano una configurazione policentrica, con distribuzione municipale ampia e ricorso significativo a soluzioni ponte. Nei progetti di Housing Temporaneo la funzione principale è la stabilizzazione abitativa e la costruzione di percorsi individualizzati; nelle Stazioni di Posta prevalgono accesso, orientamento, presa in carico e connessione amministrativa e territoriale. La complementarità tra i due dispositivi costituisce un'ipotesi valutativa centrale: un sistema efficace non è dato dalla semplice coesistenza di servizi, ma dalla capacità di produrre continuità tra intercettazione, diritti, progetto personalizzato, abitare e autonomia.

Le schede operative confermano un nucleo comune di destinatari - persone singole e nuclei familiari in deprivazione materiale, marginalità estrema o assenza di dimora - ma segnalano differenze rilevanti nei profili: donne adulte e minori, persone con contratti di lavoro attivi ma prive di abitazione stabile, soggetti inviati dalla Sala Operativa Sociale, persone intercettate da ETS, casi con bisogni sociosanitari o amministrativi complessi. Tale eterogeneità è coerente con la natura multidimensionale della grave marginalità e richiede, nelle successive sezioni del rapporto, una lettura insieme quantitativa e processuale: chi accede, attraverso quali canali, con quali bisogni, con quali risorse e con quali possibilità realistiche di uscita dal circuito assistenziale.

In conclusione, la Parte I consente di collocare i 18 servizi di Roma Capitale in un quadro istituzionale e operativo coerente con la programmazione europea, nazionale e locale. Le Stazioni di Posta rappresentano l'infrastruttura di accesso e diritti; l'Housing Temporaneo rappresenta l'infrastruttura abitativa di stabilizzazione e accompagnamento. L'impatto sociale atteso dipende dalla capacità del sistema di trasformare queste due componenti in una filiera integrata, capace di ridurre l'emergenzialità, rafforzare la presa in carico e produrre condizioni più stabili di autonomia, salute, relazione e cittadinanza sociale.

PARTE II – NOTA METODOLOGICA

2. Approccio valutativo, teoria del cambiamento e strumenti

La presente sezione esplicita l'impianto valutativo adottato per il Report di Valutazione di Impatto Sociale dei servizi PNRR M5C2, Investimento 1.3, realizzati da Roma Capitale attraverso due dispositivi complementari: Housing Temporaneo, sub-investimento 1.3.1, e Stazioni di Posta – Centri servizi per il contrasto alla povertà, sub-investimento 1.3.2. L'obiettivo non è produrre una mera rendicontazione descrittiva delle attività svolte, ma ricostruire la logica causale e organizzativa che connette bisogni, risorse, modalità di attuazione, processi generativi ed esiti osservabili, distinguendo ciò che dipende dal disegno del servizio, ciò che dipende dalle condizioni di implementazione e ciò che è condizionato da fattori esterni al perimetro progettuale.

L'impianto metodologico assume la valutazione come processo di apprendimento istituzionale e di accountability pubblica. Da un lato, essa deve rendere conto dell'attuazione dei servizi finanziati dal PNRR e della loro coerenza con i mandati programmatori nazionali e locali. Dall'altro, deve produrre conoscenza utilizzabile per migliorare la qualità degli interventi, rafforzare le pratiche efficaci e individuare i nodi critici che limitano la capacità del sistema di rispondere alla grave marginalità adulta. In tale prospettiva, la valutazione di impatto sociale è intesa come analisi argomentata del contributo dei servizi ai cambiamenti osservati e percepiti, non come stima controfattuale dell'effetto netto attribuibile all'intervento.

La scelta di un disegno non controfattuale deriva dalla natura degli interventi, dalla configurazione etica e operativa del target e dallo stadio di implementazione dei servizi. Housing Temporaneo e Stazioni di Posta si rivolgono a persone in condizioni di elevata vulnerabilità, per le quali non sarebbe appropriato costruire gruppi di controllo o differire intenzionalmente l'accesso a prestazioni essenziali. Inoltre, i servizi sono stati avviati in tempi differenziati, in alcuni casi attraverso strutture ponte, e operano in contesti territoriali non omogenei. Il compito valutativo consiste pertanto nel verificare la plausibilità, la coerenza e la tenuta empirica della teoria del cambiamento, attraverso

triangolazione di fonti documentali, schede operative, focus group con gli operatori, questionari ai beneficiari e dati amministrativi di monitoraggio.

2.1 La valutazione guidata dalla teoria: fondamenti epistemologici e approccio realista

La valutazione guidata dalla teoria, o *theory-based evaluation*, parte dall'assunto che un intervento sociale non produca risultati per semplice erogazione di attività, ma attraverso una catena di meccanismi che si attivano in specifiche condizioni contestuali. Valutare significa quindi rendere esplicita tale catena, sottoporla a controllo empirico e comprendere in quali condizioni essa risulti più o meno plausibile. Questo orientamento, consolidato nella letteratura valutativa a partire dai contributi di Chen (1990), Weiss (1997), Pawson (2006) e Pawson e Tilley (1997), risulta particolarmente adeguato per programmi complessi, multi-attore e territorialmente variabili, nei quali gli esiti dipendono dall'interazione tra disegno istituzionale, competenze professionali, reti locali, caratteristiche dei beneficiari e vincoli di sistema.

Nel caso dei servizi rivolti alla grave marginalità adulta, il cambiamento atteso non è riconducibile a un unico indicatore. L'accesso a un posto letto, la presa in carico, la consulenza amministrativa, il supporto abitativo o il front office possono costituire esiti intermedi, condizioni abilitanti o strumenti operativi a seconda del momento del percorso individuale. Per questa ragione la valutazione non può limitarsi a misurare volumi di attività o target numerici; deve interrogare il modo in cui tali attività diventano significative per le persone e per il sistema dei servizi. La domanda centrale non è soltanto 'quanto è stato fatto', ma 'che cosa ha funzionato, per chi, in quali condizioni e attraverso quali processi'.

L'approccio realista consente di articolare questa domanda mediante la triade contesto-meccanismo-esito (C-M-O). Per 'contesto' si intendono le condizioni istituzionali, organizzative, territoriali e relazionali che influenzano l'attuazione del servizio: disponibilità di spazi adeguati, funzionamento delle reti municipali, accessibilità dei servizi sanitari, caratteristiche del mercato abitativo, presenza di équipe stabili, chiarezza dei criteri di accesso e livello di coordinamento pubblico. Per 'meccanismo' si intende il processo generativo che, in quel contesto, rende possibile il cambiamento: riduzione delle barriere di accesso, costruzione di fiducia, stabilizzazione della vita quotidiana, riconoscimento della dignità, attivazione di competenze, ricomposizione della rete dei servizi. Per 'esito' si intendono i cambiamenti osservabili o percepiti: maggiore continuità di presa in carico, migliore orientamento, accesso a diritti e prestazioni, maggiore stabilità abitativa, riduzione dell'isolamento, sviluppo di autonomia e miglioramento della qualità della vita.

L'utilità dell'approccio realista risiede nel fatto che evita due semplificazioni opposte. Da un lato, evita una lettura ingenuamente lineare, secondo cui la mera attivazione del servizio produrrebbe automaticamente inclusione. Dall'altro, evita una lettura esclusivamente descrittiva, incapace di distinguere tra problemi di modello, problemi di implementazione e ostacoli esterni. Nel presente rapporto, i risultati sono quindi interpretati come configurazioni C-M-O: un determinato contesto attiva o inibisce uno specifico meccanismo, generando esiti differenti tra servizi, territori e profili di beneficiari.

Questa impostazione orienta anche la valutazione della fedeltà al modello. L'aderenza non viene intesa come applicazione meccanica di uno standard uniforme, ma come coerenza tra mandato programmatorio, principi metodologici e pratiche effettivamente realizzate. In servizi caratterizzati da forte variabilità territoriale, l'innovazione adattiva è fisiologica; tuttavia, essa diventa criticità quando produce una deriva del modello, indebolendo componenti essenziali quali bassa soglia, personalizzazione, multidisciplinarità, continuità, centralità della persona e integrazione di rete.

2.2 La Teoria del Cambiamento integrata

La Teoria del Cambiamento integrata, sviluppata secondo l'approccio di Mayne (2015), è stata costruita a partire da quattro insiemi di materiali: documenti istituzionali e programmatori relativi al PNRR e alle politiche di contrasto alla grave marginalità; schede di rilevazione del modello operativo compilate dai servizi; materiali di coprogettazione e monitoraggio di Roma Capitale; strumenti di rilevazione predisposti per la valutazione, in particolare tracce dei focus group e questionario ai beneficiari. La nota di avvio del percorso valutativo esplicita, infatti, una finalità di ricostruzione condivisa della logica di intervento, mettendo in relazione bisogni, attività, risultati attesi, condizioni di efficacia e primi esiti osservabili.

La teoria integrata non sovrappone meccanicamente Housing Temporaneo e Stazioni di Posta, ma ne riconosce la complementarità funzionale. Le Stazioni di Posta agiscono prevalentemente come infrastrutture di accesso, aggancio, orientamento e tutela dei diritti. Esse intercettano bisogni immediati, riducono il costo di accesso ai servizi, facilitano pratiche amministrative e legali, sostengono la residenza fittizia o il fermo posta, e possono trasformarsi in un punto di riferimento riconoscibile per persone con percorsi intermittenti e scarsamente compatibili con i canali ordinari di welfare. L'Housing Temporaneo agisce invece come dispositivo di stabilizzazione abitativa e accompagnamento all'autonomia: offre un ambiente di vita più protetto e prevedibile, consente di lavorare sulla gestione della quotidianità, sulle relazioni, sui documenti, sul lavoro, sulla salute e sulla preparazione dell'uscita.

Il meccanismo comune ai due dispositivi può essere sintetizzato in una sequenza logica: se persone adulte in grave marginalità incontrano servizi accessibili, non stigmatizzanti, riconoscibili e integrati nella rete territoriale, e se tali servizi riescono a costruire una relazione fiduciaria fondata su ascolto, rispetto, continuità e personalizzazione, allora aumenta la probabilità che si riducano le barriere di accesso, cresca l'adesione al percorso, si rafforzi la connessione con i servizi e si producano primi miglioramenti nella stabilità, nell'autoefficacia e nella qualità della vita. Nei percorsi abitativi, tale sequenza è rafforzata dalla disponibilità di uno spazio di vita temporaneo, che riduce l'urgenza quotidiana e crea condizioni più favorevoli per lavorare sull'autonomia.

I meccanismi comuni sono cinque. Il primo è l'accesso facilitato: servizi visibili, comprensibili, prossimi e a bassa soglia riducono l'onere informativo, amministrativo e psicologico che spesso impedisce alle persone senza dimora di entrare stabilmente in contatto con la rete istituzionale. Il secondo è l'aggancio fiduciario: la relazione di aiuto

diventa generativa quando è percepita come non giudicante, rispettosa, prevedibile e capace di mantenere continuità anche in presenza di accessi irregolari. Il terzo è la personalizzazione: il progetto individualizzato, o la presa in carico progressiva, traduce bisogni multidimensionali in obiettivi praticabili. Il quarto è l'integrazione di rete: il servizio produce impatto quando non resta isolato, ma funziona come snodo tra sociale, sanitario, amministrativo, lavoro, abitare e risorse comunitarie. Il quinto è la stabilizzazione: la riduzione dell'incertezza quotidiana permette alla persona di recuperare capacità di orientamento, decisione e progettazione.

Gli outcome attesi sono articolati su tre orizzonti temporali. Nel breve periodo si attende un miglioramento dell'accessibilità, della fiducia, della chiarezza informativa, dell'orientamento ai servizi, della risposta ai bisogni immediati e della percezione di rispetto e dignità. Nel medio periodo si attende una maggiore continuità della presa in carico, un migliore accesso a documenti, pratiche, prestazioni e servizi, una riduzione dell'isolamento, una maggiore capacità di affrontare problemi quotidiani e, per l'Housing Temporaneo, progressi nella gestione dell'abitare. Nel lungo periodo, che in questa valutazione può essere solo inferito e non pienamente rilevato, gli esiti attesi riguardano la riduzione della permanenza nel circuito emergenziale, l'accesso a soluzioni abitative più stabili, l'integrazione sociale e l'uso più ordinato e continuativo dei servizi territoriali.

La teoria del cambiamento incorpora anche condizioni abilitanti e ostacoli. Tra gli elementi abilitanti rientrano la stabilità delle équipe, la chiarezza del mandato, la disponibilità di spazi adeguati, la presenza di referenti riconoscibili, la formazione degli operatori, il coordinamento con Sala Operativa Sociale, Municipi, ASL e Terzo settore, la flessibilità organizzativa e la disponibilità di strumenti informativi condivisi. Tra gli elementi di ostacolo rientrano la frammentazione delle reti, la carenza di soluzioni abitative in uscita, la rigidità burocratica, il turnover del personale, le discontinuità tra strutture ponte e definitive, la scarsità di dati omogenei, la distanza tra tempi amministrativi e tempi biografici dei beneficiari, nonché la difficoltà di rappresentare con indicatori standardizzati il lavoro relazionale e di accompagnamento.

Tabella 2.1 – Matrice sintetica della Teoria del Cambiamento integrata

Ambito	Meccanismi principali	Outcome attesi	Condizioni di attivazione / ostacoli
Comune ai due dispositivi	Accesso facilitato; relazione fiduciaria; ascolto non giudicante; personalizzazione; continuità di contatto; integrazione di rete.	Migliore accessibilità, fiducia, orientamento, continuità di presa in carico, qualità percepita del supporto, connessione con servizi e diritti.	Si attiva con équipe stabili, informazioni chiare, spazi adeguati e rete territoriale funzionante. È ostacolato da frammentazione, tempi lunghi, stigma, rigidità e discontinuità organizzativa.

Ambito	Meccanismi principali	Outcome attesi	Condizioni di attivazione / ostacoli
Stazioni di Posta	Bassa soglia, punto di riferimento riconoscibile, risposta a bisogni immediati, supporto documentale e amministrativo, accompagnamento a residenza fittizia/fermo posta e servizi.	Aumento degli accessi effettivi; maggiore capacità di orientarsi; uso del servizio come riferimento; accesso a prestazioni, pratiche e diritti; riduzione del disorientamento.	Richiede prossimità, riconoscibilità, capacità di aggancio e connessione con servizi sociali, sanitari e amministrativi. È ostacolato da sovraccarico, rete debole e bisogni intercettati ma non trattabili fino in fondo.
Housing Temporaneo	Stabilizzazione abitativa, patto abitativo, progetto individualizzato, accompagnamento multidimensionale, routine quotidiana, supporto all'autonomia e preparazione dell'uscita.	Migliore stabilità quotidiana; progressi verso autonomia abitativa; maggiore gestione di regole, responsabilità e relazioni; progetto di uscita più chiaro; qualità della vita percepita più elevata.	Richiede alloggi dignitosi, privacy, presidio educativo, mediazione dei conflitti, risorse in uscita e continuità del progetto. È ostacolato da mercato abitativo rigido, tempi brevi, fragilità complesse e carenza di soluzioni post-PNRR.

2.3 L'approccio partecipato: coinvolgimento degli stakeholder, validazione interpretativa, implicazioni etiche

La valutazione assume un'impostazione partecipata, coerente con i principi della valutazione orientata all'utilizzo (Patton, 2008) e con la natura coprogettata dei servizi e con l'esigenza di produrre conoscenza aderente alle condizioni reali di implementazione. La partecipazione non coincide con una semplice consultazione degli attori, ma con il loro coinvolgimento nella ricostruzione del modello operativo, nell'interpretazione delle evidenze e nella verifica della plausibilità delle conclusioni. In questo caso, il carattere partecipato assume un rilievo ulteriore: la VIS si innesta in un processo di coprogettazione e compartecipazione economico-organizzativa già attivo, che ha prodotto apprendimento interorganizzativo, coordinamento tra enti e Amministrazione e condizioni di continuità progettuale oltre il PNRR.

Gli stakeholder coinvolti sono riconducibili a quattro livelli. Il primo è quello istituzionale, rappresentato da Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali e Salute, uffici PNRR, Municipi e soggetti della governance pubblica. Il secondo è quello attuativo, composto dagli enti gestori e dalle équipe professionali impegnate nei servizi. Il terzo è quello della rete territoriale, che include Sala Operativa Sociale, servizi sociali municipali, servizi sanitari, servizi specialistici, enti del Terzo settore, volontariato e risorse di comunità. Il quarto è quello dei beneficiari, il cui punto di vista viene raccolto attraverso il questionario e, indirettamente, attraverso le osservazioni professionali degli operatori e i dati amministrativi di percorso.

I focus group, a cui sono stati invitati a partecipare i responsabili dei servizi o operatori delegati aventi una visione integrata dei servizi, costituiscono lo strumento principale di

partecipazione riflessiva dei referenti dei servizi. Le tracce predisposte per Housing Temporaneo e Stazioni di Posta stabiliscono criteri di conduzione espliciti: mantenere il focus sul servizio e non sui singoli casi, distinguere problemi strutturali, organizzativi e relazionali, chiedere esempi concreti, far emergere differenze di punto di vista e separare ciò che dipende dal servizio da ciò che dipende dal contesto esterno. Questa impostazione riduce il rischio di una discussione impressionistica e orienta il confronto verso la produzione di evidenze analiticamente utilizzabili.

La validazione interpretativa avviene in tre momenti. In primo luogo, durante la conduzione dei focus group, attraverso rilanci e sintesi intermedie che permettono ai partecipanti di confermare, precisare o problematizzare le interpretazioni emergenti. In secondo luogo, nella fase di analisi, mediante confronto tra fonti diverse e verifica delle convergenze e divergenze. In terzo luogo, nella restituzione delle risultanze preliminari agli stakeholder, prevista come momento di controllo della tenuta interpretativa e di consolidamento del quadro valutativo. La validazione non implica che tutti gli attori debbano condividere ogni conclusione, ma che le conclusioni siano riconoscibili come fondate, argomentate e aderenti alle condizioni osservate.

Le implicazioni etiche sono particolarmente rilevanti, perché la valutazione riguarda persone in condizione di vulnerabilità sociale, abitativa, sanitaria e amministrativa. Il principio guida è la minimizzazione del rischio valutativo: nessuna attività di rilevazione deve aumentare l'esposizione, lo stigma o la pressione sui beneficiari. Per i focus group è prevista l'esclusione di nomi e dettagli identificativi, e l'analisi deve restare centrata sui servizi. Per i questionari ai beneficiari è necessario garantire informazione chiara sullo scopo dell'indagine, volontarietà della partecipazione, possibilità di non rispondere, riservatezza delle risposte e separazione tra dati identificativi e dati analitici.

Il questionario, destinato ai beneficiari, prevede l'uso di un codice univoco dell'intervistato collegato a un file separato (conservato dagli enti), in modo da rendere possibile un eventuale follow-up senza esporre l'identità del beneficiario nel dataset analitico. Tale scelta è metodologicamente utile, ma richiede cautele organizzative: conservazione separata del file di corrispondenza, accesso limitato ai soli soggetti autorizzati, eliminazione di riferimenti nominali nelle basi dati utilizzate per l'analisi e attenzione alla comunicazione con i beneficiari. Poiché la somministrazione è affidata agli operatori dei servizi, il percorso ha previsto una formazione specifica finalizzata a ridurre bias di desiderabilità sociale, asimmetrie relazionali e possibili equivoci tra valutazione del servizio e valutazione della persona. Se le domande

Sul piano etico, l'uso di domande su soddisfazione, qualità percepita e cambiamento deve essere accompagnato da un linguaggio accessibile e non colpevolizzante. In particolare, nei servizi di grave marginalità, la mancata progressione verso l'autonomia non può essere interpretata come fallimento individuale, ma deve essere letta alla luce dei vincoli strutturali, delle condizioni di salute, delle carenze abitative e della disponibilità effettiva della rete. La valutazione deve dunque evitare sia la sovra-attribuzione positiva, che attribuisce al servizio ogni cambiamento favorevole, sia la sovra-attribuzione negativa, che considera la mancata evoluzione come inefficacia del beneficiario o dell'équipe.

2.4 Il disegno della ricerca: multi-metodo, dimensioni valutative, triangolazione delle fonti e limiti del disegno

Il disegno della ricerca è multi-metodo e multi-fonte (Creswell e Plano Clark, 2018; Greene, 2007). Esso combina analisi documentale, schede strutturate del modello operativo, focus group con operatori e referenti, questionari ai beneficiari e dati amministrativi di monitoraggio. La scelta risponde a una duplice esigenza: da un lato, descrivere in modo omogeneo i 18 servizi analizzati; dall'altro, interpretare le differenze di implementazione e gli esiti osservabili alla luce dei contesti e dei meccanismi attivati. La valutazione si configura quindi come studio comparativo di casi multipli, nel quale ciascun servizio è trattato come unità operativa e le due tipologie di intervento costituiscono i principali livelli di comparazione.

Le dimensioni valutative sono sei. La prima è la coerenza del disegno attuativo, cioè l'allineamento tra mandato PNRR, obiettivi del servizio, target, attività previste e modello organizzativo. La seconda è l'implementazione, intesa come effettiva attivazione di attività, équipe, spazi, procedure, strumenti di presa in carico e reti territoriali. La terza è l'accessibilità, con riferimento a canali di ingresso, chiarezza delle informazioni, tempi di risposta, bassa soglia e capacità di aggancio. La quarta è la qualità relazionale e professionale, centrata su rispetto, ascolto, non giudizio, privacy, continuità degli operatori e personalizzazione. La quinta è l'integrazione di rete, cioè la capacità del servizio di connettere beneficiari, risorse istituzionali, servizi specialistici e opportunità territoriali. La sesta è l'esito, considerato sia come cambiamento percepito dai beneficiari sia come cambiamento osservato dagli operatori e documentato dai dati amministrativi.

La triangolazione è il principio ordinatore dell'intero disegno (Denzin, 1978). La triangolazione delle fonti permette di confrontare ciò che risulta dalle schede, ciò che viene dichiarato dagli operatori, ciò che viene percepito dai beneficiari e ciò che è registrato nei sistemi amministrativi. La triangolazione dei metodi consente di combinare dati qualitativi, dati quantitativi descrittivi e analisi documentale. La triangolazione teorica permette di leggere le evidenze attraverso la teoria del cambiamento e l'approccio realista, distinguendo attività, meccanismi, condizioni e outcome. La triangolazione analitica, infine, richiede che le conclusioni non si fondino su una sola evidenza isolata, ma su configurazioni ricorrenti, convergenze robuste o divergenze interpretativamente significative.

Il disegno presenta tuttavia limiti che devono essere dichiarati. Il primo riguarda l'assenza di un gruppo di controllo e quindi l'impossibilità di stimare un impatto netto in senso controfattuale. Il secondo riguarda lo stadio di implementazione: alcuni servizi hanno operato attraverso strutture ponte o sono stati attivati in tempi ravvicinati rispetto alla rilevazione, rendendo più osservabili gli esiti di processo e di breve periodo rispetto agli outcome consolidati. Il terzo riguarda l'eterogeneità dei dati amministrativi, non sempre raccolti con le stesse definizioni e la stessa completezza. Il quarto riguarda il campione dei beneficiari, che sarà tendenzialmente composto da persone raggiungibili e disponibili alla somministrazione, con possibile sottorappresentazione dei percorsi interrotti o più fragili. Il quinto riguarda la somministrazione dei questionari da parte degli

operatori, che può aumentare la fiducia ma anche produrre risposte più favorevoli per effetto della relazione di dipendenza dal servizio.

Tali limiti non invalidano il disegno, ma ne delimitano il campo di validità. La valutazione può produrre evidenze robuste sulla coerenza del modello, sulla qualità dell'implementazione, sui meccanismi attivati, sulla soddisfazione e sui primi esiti percepiti. Può inoltre formulare inferenze ragionate sulla plausibilità del contributo dei servizi ai cambiamenti osservati. Non consente invece di dimostrare in modo sperimentale che i cambiamenti sarebbero stati assenti senza l'intervento, né misurare pienamente gli outcome di lungo periodo, soprattutto in assenza di follow-up. Per questa ragione le conclusioni devono essere formulate come giudizi valutativi fondati su evidenze triangolate e non come attribuzioni causali assolute.

A questo impianto si affianca, ad integrazione del percorso valutativo, un corpus qualitativo complementare derivante da una ricerca condotta dai valutatori di Caritas su un sottoinsieme di servizi finanziati nell'ambito della Missione 5, Componente 2. Tale corpus non modifica il disegno multi-metodo qui descritto, ma ne amplia la base testimoniale, introducendo la prospettiva dei referenti istituzionali e la voce diretta di beneficiari e caregiver, non altrimenti raggiungibili attraverso i due focus group con i referenti dei servizi. Caratteristiche, limiti e regole d'uso di questo materiale sono esplicitati nel paragrafo 2.7.

Tabella 2.2 – Dimensioni valutative, domande guida e fonti informative

Dimensione	Domande valutative principali	Fonti e strumenti
Coerenza del modello	Il servizio è coerente con mandato PNRR, target, attività previste e funzione attesa nel sistema locale?	Documenti programmatori, materiali di coprogettazione, schede operative.
Implementazione e fidelity	Le attività previste sono effettivamente attive? Le équipe e le procedure consentono di realizzare il modello? Dove emergono adattamenti o derive?	Schede operative, focus group, dati di monitoraggio, confronto inter-progetto.
Accessibilità e primo contatto	Il servizio è raggiungibile, comprensibile e tempestivo? Quali barriere ostacolano l'ingresso o la continuità?	Questionario beneficiari, focus group, dati su canali di accesso e tempi.
Qualità relazionale	Il servizio è percepito come rispettoso, non giudicante e capace di costruire fiducia? Esiste un referente stabile?	Questionario beneficiari, scheda finale operatore, focus group.
Personalizzazione e rete	Il percorso è costruito con la persona? Il servizio collega efficacemente sociale, sanitario, amministrativo, lavoro e abitare?	Schede operative, focus group, dati su invii e accompagnamenti, questionario.
Esiti percepiti e osservati	Quali cambiamenti emergono in stabilità, autoefficacia, accesso ai diritti, continuità, autonomia abitativa e qualità di vita?	Questionario beneficiari, osservazione professionale, dati amministrativi, triangolazione finale.

2.5 Gli strumenti di rilevazione

Gli strumenti di rilevazione sono stati progettati per coprire livelli informativi diversi e complementari. Le schede del modello operativo consentono una ricostruzione standardizzata dei servizi; i focus group permettono di esplorare la dimensione interpretativa e professionale dell'implementazione; i questionari ai beneficiari restituiscono la qualità percepita e i primi cambiamenti autoriferiti; i dati amministrativi permettono di ancorare la lettura valutativa a informazioni di processo e di monitoraggio. L'integrazione di tali strumenti è essenziale perché nessuno di essi, considerato isolatamente, è sufficiente a valutare servizi complessi e ad alta intensità relazionale.

Le schede del modello operativo raccolgono informazioni su anagrafica progettuale, CUP, ente o ATS gestore, Municipio di riferimento, beneficiari raggiunti, canali di accesso, attività erogate, composizione dell'équipe, formazione del personale, figure professionali ritenute indispensabili, mappatura territoriale, reti attivate, protocolli, strumenti di comunicazione, criticità, strategie di adattamento e monitoraggio della spesa. La loro funzione è duplice: descrittiva, perché restituiscono il profilo di ciascun progetto; comparativa, perché consentono di costruire tavole sinottiche e individuare pattern ricorrenti tra servizi della stessa tipologia e tra le due linee di intervento.

I focus group con operatori e referenti sono organizzati in due tracce distinte, una per Housing Temporaneo e una per Stazioni di Posta (cfr. Allegato 1). La traccia per Housing Temporaneo approfondisce identità e mandato del servizio, accesso e fase iniziale, presa in carico e progetto individualizzato, funzionamento della componente abitativa, convivenza, routine quotidiana, autonomia, integrazione con la rete, criticità, punti di forza ed esiti osservabili. La traccia per le Stazioni di Posta approfondisce invece mandato reale, accesso e bassa soglia, primo contatto, aggancio, continuità leggera ma costante, risposta ai bisogni immediati, supporto su documenti e accesso ai diritti, rete territoriale, accompagnamenti, esiti osservabili e priorità di miglioramento.

Il focus group è qui utilizzato non come strumento di consenso, ma come spazio di produzione discorsiva controllata. La presenza di più referenti dei servizi consente di far emergere convergenze, dissensi, differenze tra servizi e tensioni interpretative. La conduzione deve favorire esempi concreti e distinguere i piani di analisi: criticità strutturali, problemi organizzativi, dinamiche relazionali, vincoli esterni e adattamenti professionali. Le trascrizioni costituiscono il corpus dell'analisi lessicometrica e tematica, con attenzione alla protezione dei dati e alla rimozione di riferimenti identificativi.

Il questionario (cfr. Allegato 2), sottoposto ai beneficiari mediante interviste faccia a faccia, è composto da una scheda iniziale, con informazioni di base compilate dall'operatore che ha condotto l'intervista, una parte comune rivolta alla persona, moduli specifici per Housing Temporaneo e Stazioni di Posta, domande di valutazione complessiva, domande aperte e una scheda finale, a cura dell'operatore. La parte comune rileva tipologia di servizio, età, genere, condizione di utenza, tempo di frequenza o permanenza, modalità di accesso, facilità di accesso, chiarezza informativa, tempi di accoglienza, rispetto, ascolto, dignità, privacy, personalizzazione del percorso, utilità

concreta, orientamento ai servizi, stabilità percepita, autoefficacia, qualità della vita, isolamento e continuità del percorso.

Il modulo specifico Housing Temporaneo rileva qualità dell'abitare, privacy, chiarezza delle regole, gestione della convivenza, passi verso una soluzione abitativa più stabile, capacità di organizzare la vita quotidiana, chiarezza sui passaggi successivi e accompagnamento alla preparazione dell'uscita. Il modulo specifico Stazioni di Posta rileva invece se il servizio è percepito come punto di riferimento, se la persona sa di poter tornare, se si sente accolta a ogni accesso, se le risposte ricevute sono utili rispetto ai bisogni del momento, se avverte una continuità di accompagnamento dopo il primo accesso e se il servizio ha facilitato pratiche amministrative, legali, diritti e prestazioni.

La scheda finale, a cura dell'operatore, integra la prospettiva del beneficiario con informazioni professionali e amministrative: presenza di un referente stabile, continuità del percorso negli ultimi tre mesi, revisione del progetto individualizzato, accompagnamento verso altri servizi, ambiti di accompagnamento, osservazioni sugli esiti, stato del percorso, progressi specifici per Housing Temporaneo o Stazioni di Posta, fattori di ostacolo ancora presenti, bisogni non trattati, data del primo contatto, data della presa in carico, numero di colloqui o interventi, numero di invii, accompagnamenti effettivi, presenza e revisione del progetto individualizzato, accesso a documenti o prestazioni, attivazione di servizi, durata della permanenza, esito abitativo e attivazione di fermo posta o supporto documentale.

I dati amministrativi di monitoraggio completano il quadro. Essi includono informazioni su target, beneficiari presi in carico, avanzamento fisico e finanziario, attivazione delle strutture ponte o definitive, date di avvio, posti disponibili, servizi erogati e indicatori richiesti dai sistemi PNRR. Tali dati non sono assunti come misura autosufficiente di impatto, ma come base per verificare copertura, intensità, avanzamento e coerenza tra programmazione e attuazione. L'integrazione tra dati amministrativi e dati valutativi consente di evitare sia una lettura puramente contabile sia una valutazione priva di ancoraggio operativo.

Tabella 2.3 – Strumenti, unità di rilevazione e funzione analitica

Strumento	Unità di rilevazione	Funzione nella valutazione
Schede del modello operativo	18 servizi: 9 Housing Temporaneo e 9 Stazioni di Posta.	Descrivere e confrontare assetti organizzativi, attività, beneficiari, équipe, reti, criticità, adattamenti e avanzamento.
Focus group operatori/referenti	Due focus tematici distinti, uno per Housing Temporaneo e uno per Stazioni di Posta; eventuali approfondimenti successivi.	Ricostruire mandato reale, meccanismi, condizioni di efficacia, ostacoli, esiti osservabili e priorità di miglioramento.
Questionario beneficiari	Beneficiari raggiungibili dei servizi, con parte comune e moduli specifici per tipologia.	Rilevare qualità percepita, soddisfazione, utilità, accessibilità, dignità, continuità, cambiamenti autoriferiti e proposte di miglioramento.

Strumento	Unità di rilevazione	Funzione nella valutazione
Scheda finale operatore	Beneficiario intervistato e relativo percorso professionale/amministrativo.	Integrare la prospettiva soggettiva con indicatori professionali su continuità, progetto, accompagnamenti, esiti e criticità.
Dati amministrativi (schede operative)	Servizi, target, beneficiari, attività, spesa, avanzamento fisico e finanziario.	Verificare copertura, intensità, stato di avanzamento e coerenza con target e sistemi di rendicontazione.

2.6 Il piano di analisi

Il piano di analisi prevede una sequenza integrata di elaborazioni qualitative, quantitative e comparative. La logica non è additiva, ma integrativa: ciascuna fonte viene analizzata con tecniche appropriate e successivamente ricondotta alla teoria del cambiamento. L'esito finale dell'analisi non consiste in una somma di risultati separati, ma in una lettura integrata capace di spiegare come i servizi si sono implementati, quali meccanismi risultano attivati, quali condizioni li favoriscono o li ostacolano e quali esiti risultano più plausibili sulla base delle evidenze disponibili.

Per i focus group è previsto un doppio livello di analisi. Il primo è lessicometrico (Lebart, Salem e Berry, 1998) e riguarda la struttura del corpus: dimensione del testo, numero di occorrenze, forme distinte, Type-Token Ratio, forme più frequenti, parole caratteristiche per tipologia di servizio, co-occorrenze e cluster semantico-operativi. L'obiettivo non è sostituire l'interpretazione qualitativa con una misura automatica, ma rendere più trasparente la distribuzione del lessico e individuare addensamenti semantici che possano orientare l'analisi tematica. Particolare attenzione sarà riservata ai lemmi legati a accesso, relazione, fiducia, abitare, rete, documenti, autonomia, criticità, salute, lavoro, territorio e governance.

Il secondo livello è l'analisi tematica (Krippendorff, 2018; Saldaña, 2021). Essa seguirà una procedura mista, deduttiva e induttiva. La griglia deduttiva deriva dalla teoria del cambiamento e comprende: mandato del servizio, accesso, presa in carico, relazione fiduciaria, personalizzazione, componente abitativa, bassa soglia, supporto amministrativo, rete territoriale, confini sociale-sanitario, criticità, adattamenti, esiti osservabili e raccomandazioni. La codifica induttiva consentirà invece di far emergere temi non previsti, frizioni operative, pratiche informali, significati attribuiti dagli operatori e differenze tra servizi. La fase interpretativa selezionerà stralci pertinenti, anonimizzati e non identificativi, utili a rafforzare l'argomentazione valutativa.

L'analisi delle schede operative sarà comparativa. Le informazioni saranno standardizzate in una matrice inter-progetto, distinguendo le due tipologie di servizio e le principali variabili: beneficiari raggiunti, canali di accesso, attività erogate, composizione dell'équipe, strumenti di presa in carico, mappatura territoriale, reti attivate, protocolli, comunicazione, criticità, strategie di adattamento e avanzamento finanziario. L'obiettivo non è costruire una graduatoria dei servizi, ma individuare similarità strutturali, differenze di implementazione, varianti organizzative, gap informativi e configurazioni ricorrenti.

Particolare attenzione sarà riservata alla distinzione tra differenze motivate dal mandato dei dispositivi e differenze derivanti da contesti, tempi di avvio, disponibilità di immobili o capacità di rete.

L'analisi dei questionari sarà prevalentemente descrittiva. Per ciascuna domanda chiusa saranno calcolate distribuzioni di frequenza, percentuali valide, medie, mediane e deviazioni standard, ove appropriate. Le scale a cinque punti saranno lette sia come distribuzioni ordinali sia, con cautela, come indicatori sintetici di dimensioni valutative. Saranno costruiti indici descrittivi per aree quali accessibilità, qualità relazionale, personalizzazione, utilità concreta, orientamento, benessere percepito, continuità, qualità dell'abitare per Housing Temporaneo, punto di riferimento e accesso ai diritti per Stazioni di Posta. La consistenza interna degli indici potrà essere verificata solo se la numerosità campionaria risulterà sufficiente; in caso contrario, gli indicatori saranno usati come profili descrittivi e non come scale validate.

Le domande aperte del questionario saranno analizzate mediante codifica tematica sintetica. Le risposte a 'qual è stata la cosa più utile?', 'cosa dovrebbe migliorare?' e 'c'è qualcosa di importante che non è stato chiesto?' permetteranno di cogliere elementi non riducibili alle scale standardizzate: bisogni non intercettati, percezione soggettiva del cambiamento, qualità dell'interazione, aspettative verso il futuro e aree di miglioramento. La codifica delle risposte aperte sarà confrontata con i temi emersi nei focus group, al fine di verificare convergenze e divergenze tra prospettiva degli operatori e prospettiva dei beneficiari.

I dati amministrativi saranno analizzati in relazione agli indicatori di processo e di output: numero di beneficiari presi in carico, canali di accesso, prestazioni erogate, invii, accompagnamenti, colloqui, progetti individualizzati, revisioni dei progetti, accesso a documenti o prestazioni, attivazione di servizi sanitari, sociali, lavorativi o abitativi, permanenza nei servizi, esiti abitativi e avanzamento della spesa. L'analisi valuterà completezza, comparabilità e affidabilità dei dati, segnalando eventuali campi non disponibili o differenze definitorie tra progetti. Nei casi in cui i dati amministrativi siano incompleti, essi saranno utilizzati come indicatori contestuali e non come base esclusiva per il giudizio valutativo.

L'integrazione finale sarà realizzata attraverso matrici di triangolazione, o joint displays, che metteranno in relazione dimensioni della teoria del cambiamento, evidenze documentali, dati delle schede, risultati dei focus group, risposte dei beneficiari e dati amministrativi. Le evidenze saranno classificate come convergenti, divergenti o complementari. Le convergenze rafforzano la plausibilità della teoria del cambiamento; le divergenze richiedono interpretazione e possono segnalare differenze tra percezione degli operatori e dei beneficiari, tra mandato e pratica, o tra output misurati e qualità effettiva dei percorsi. Le evidenze complementari consentono di ricostruire aspetti che una singola fonte non coglie pienamente.

Il giudizio valutativo sarà formulato sulla base di tre criteri. Il primo è la coerenza: in che misura il servizio realizzato corrisponde al mandato e alla teoria del cambiamento. Il secondo è la plausibilità del contributo: in che misura le evidenze disponibili suggeriscono che i meccanismi attesi si siano effettivamente attivati. Il terzo è l'utilizzabilità: in che

misura le evidenze consentono di formulare raccomandazioni realistiche, prioritarie e orientate alla messa a sistema. In questo modo la valutazione mantiene rigore analitico senza rinunciare alla sua funzione pratica di supporto alle decisioni pubbliche e al miglioramento dei servizi.

Il corpus qualitativo complementare descritto nel paragrafo 2.7 entra nel piano di analisi come fonte di triangolazione e non come base empirica autonoma per la stima degli esiti dei diciotto progetti. Le sue evidenze sono utilizzate per verificare la tenuta dei temi emersi dai focus group, per illuminare passaggi che le altre fonti coprono solo indirettamente - in particolare l'interfaccia sociosanitaria, la fase di uscita e la prospettiva dei destinatari - e per segnalare eventuali divergenze interpretative. Poiché una parte dei servizi coinvolti rientra nel perimetro già incluso nella valutazione, le convergenze sono lette come indizi di coerenza interna e non come repliche empiriche indipendenti.

Tabella 2.4 – Piano di analisi per fonte informativa

Fonte	Tecniche di analisi	Output atteso
Focus group	Pulizia e anonimizzazione del corpus; lessicometria descrittiva; analisi di frequenze, forme prevalenti, TTR, co-occorrenze e cluster; analisi tematica deduttiva-induttiva.	Cluster semantico-operativi, temi emergenti, stralci pertinenti, configurazioni C-M-O, frizioni strutturali e priorità di miglioramento.
Schede operative	Standardizzazione delle variabili; matrice inter-progetto; confronto intra-tipologia e trasversale; individuazione di pattern, gap informativi e strategie di adattamento.	Tavole sinottiche, profili comparativi, analisi di fidelity, differenze di implementazione e complementarità tra dispositivi.
Questionari beneficiari	Statistiche descrittive; distribuzioni e indicatori sintetici; confronto per tipologia di servizio e, se possibile, per tempo di permanenza/frequenza; analisi tematica delle risposte aperte.	Profilo del campione, qualità percepita, utilità, soddisfazione, cambiamenti autoriferiti, aree di miglioramento.
Dati amministrativi	Controllo di completezza; armonizzazione delle definizioni; descrizione di output, intensità, accompagnamenti, progetti, accessi, target e avanzamento.	Indicatori di processo, copertura, intensità di intervento, continuità, esiti amministrativi e limiti informativi.
Triangolazione finale	Joint displays; confronto tra evidenze convergenti, divergenti e complementari; verifica della teoria del cambiamento; formulazione del giudizio valutativo.	Sintesi integrata, contributo plausibile dei servizi, raccomandazioni operative e road map di miglioramento.

2.7 Integrazione metodologica: il corpus qualitativo complementare

All'impianto descritto nei paragrafi precedenti si affianca un corpus qualitativo complementare, condotto dai valutatori[5] cooptati dalla Caritas Diocesana di Roma. Si tratta di una ricerca qualitativa autonoma, realizzata nell'ambito delle attività di monitoraggio e valutazione dei servizi PNRR rivolti a persone in condizioni di fragilità

[5] Vedi nota 5.

abitativa, sociale e sociosanitaria, i cui materiali sono stati resi disponibili al gruppo di valutazione e integrati nel presente Rapporto come fonte di triangolazione.

L'indagine complementare riguarda sei progetti riconducibili a tre linee di intervento della Missione 5, Componente 2: le Stazioni di Posta del sub-investimento 1.3.2 (Reset 4 e Reset 8), l'Housing del sub-investimento 1.3.1 (Un tetto con cura 7 e Un tetto con cura 9) e le Dimissioni Protette del sub-investimento 1.1.3 (A casa con cura 1, rivolto a persone senza dimora, e A casa con cura, rivolto prevalentemente a persone anziane con abitazione). Quattro di questi progetti, Reset 4, Reset 8, Un tetto con cura 7 e Un tetto con cura 9, rientrano nel perimetro dei diciotto servizi valutati nel presente rapporto (cfr. § 1.6). I due progetti di Dimissioni Protette si collocano invece al di fuori dell'Investimento 1.3; i materiali raccolti nell'ambito di tali interventi sono pertanto analizzati separatamente nella Parte VI, *I servizi di Dimissioni Protette*, curata dal team di ricerca della Caritas. Pur non rientrando nel perimetro valutativo principale, essi contribuiscono a illuminare alcune delle dinamiche di integrazione sociosanitaria che emergono trasversalmente dall'analisi dei focus group e dalla discussione sulle frizioni strutturali. La finalità dichiarata della ricerca complementare non è stimare statisticamente l'impatto degli interventi né attribuire causalmente gli esiti al finanziamento, ma comprendere come i servizi siano stati concretamente attuati, quali bisogni abbiano intercettato, quali cambiamenti siano stati osservati nei percorsi delle persone e nelle pratiche professionali, quali meccanismi organizzativi e relazionali abbiano favorito o ostacolato tali cambiamenti e quali elementi possano essere consolidati, trasferiti o messi a sistema dopo la conclusione del finanziamento. Il posizionamento epistemologico è dunque coerente con l'impostazione non controfattuale assunta in questa valutazione (cfr. § 2.1) e ne rende possibile l'impiego integrato.

2.7.1 Disegno, domande e collocazione della ricerca complementare

Il disegno adottato è qualitativo comparativo multi-caso: ciascun progetto, o gruppo di progetti, è trattato come contesto specifico di attuazione, mantenendo una griglia comune che consente il confronto trasversale. L'impostazione combina quattro orientamenti già presenti nell'impianto di questo rapporto: la valutazione orientata all'utilizzo (Patton, 2008), per cui domande, categorie e prodotti sono costruiti in funzione delle decisioni organizzative e programmatorie; il Framework Method (Ritchie e Spencer, 1994; Gale et al., 2013), attraverso una matrice strutturata che mette in relazione fonti, casi, dimensioni, citazioni e interpretazioni; l'analisi tematica (Braun e Clarke, 2006; Saldaña, 2021), per identificare ricorrenze, divergenze, criticità e temi emergenti; la sensibilità realista (Pawson e Tilley, 1997), che sposta l'attenzione da «che cosa ha funzionato» a «per chi, attraverso quali meccanismi e in presenza di quali condizioni».

Si precisa tuttavia un limite rilevante per l'uso delle evidenze: non si tratta di una valutazione realista completa in senso formale, poiché la matrice non contiene configurazioni sistematiche di contesto-meccanismo-esito e non consente di sottoporre a verifica relazioni causali. Le sue risultanze sono quindi impiegate, nel presente rapporto,

come materiale interpretativo a sostegno delle configurazioni C-M-O ricostruite nella Parte VII, e non come loro fondamento autonomo.

Le domande trasversali che hanno guidato l'indagine riguardano gli apprendimenti prodotti dai progetti e la loro traduzione in pratiche professionali e organizzative; i bisogni intercettati e quelli rimasti scoperti; le definizioni di successo e le forme assunte da fragilità, interruzioni e cronicizzazione; l'incidenza della governance e delle relazioni tra enti sulla presa in carico; il ruolo di coprogettazione, coordinamento e integrazione tra servizi; le condizioni di continuità e sostenibilità dopo il PNRR; gli apprendimenti traducibili in indicazioni operative o di policy. La sovrapposizione con le sei dimensioni valutative adottate in questo rapporto (cfr. Tabella 2.2) è ampia e rende i due impianti confrontabili senza forzature.

2.7.2 Corpus empirico e strategia di selezione dei partecipanti

La raccolta comprende focus group, interviste semistrutturate e contributi scritti sulla definizione di successo (Tab. 2.5). I quattro focus group, realizzati tra il 27 maggio e il 5 giugno 2026, hanno coinvolto complessivamente sedici partecipanti (tra responsabili, operatori e referenti istituzionali), esclusi i moderatori; le quattro interviste semistrutturate, svolte nel giugno 2026, hanno coinvolto sei persone, tre beneficiari di percorsi Housing e tre caregiver nell'ambito delle Dimissioni Protette rivolte ad anziani, considerando, oltre ai beneficiari, anche i caregiver intervenuti. Nel complesso, la raccolta sincrona ha coinvolto ventidue persone, cui si aggiungono sette nuclei di contributi scritti da responsabile e operatori, in parte collettivi e parzialmente sovrapposti al campione professionale. Il corpus codificato risulta composto da 198 unità di significato distinte.

Tabella 2.5 – Composizione del corpus qualitativo complementare

Fonte	Composizione	Unità di significato
Focus group A – Dimissioni Protette per persone senza dimora e Housing	3 operatori e responsabili dei servizi	36
Focus group B+C – Stazioni di Posta (Reset 4 e Reset 8)	6 operatori	27
Focus group D – Dimissioni Protette rivolte ad anziani	4 operatrici e coordinatrici	22
Focus group E – Referenti istituzionali	3 partecipanti	30
Interviste – Dimissioni Protette rivolte ad anziani	2 incontri, 3 persone tra beneficiari e caregiver	29
Interviste – Housing	2 incontri, 3 beneficiari	24
Contributi scritti sulla definizione di successo	7 nuclei di contributo, in parte collettivi, da parte di operatori e responsabili dei servizi	30
Totale	**22 persone nella raccolta sincrona, oltre ai contributi scritti**	**198**

Il campione è intenzionale e basato su criteri, coerentemente con le finalità di una ricerca qualitativa applicata: sono stati coinvolti operatori impegnati nella presa in carico, responsabili dei servizi, referenti istituzionali, beneficiari e caregiver familiari. La composizione consente di confrontare livelli diversi del sistema — esperienza diretta dei destinatari, pratiche professionali e condizioni istituzionali — ma non costituisce un campione statisticamente rappresentativo della popolazione raggiunta dai servizi. La voce diretta dei beneficiari è disponibile per i percorsi Housing e per le Dimissioni Protette rivolte ad anziani; non sono invece disponibili interviste dirette a beneficiari delle Stazioni di Posta e delle Dimissioni Protette rivolte a persone senza dimora, per le quali l'interpretazione si fonda prevalentemente sulle prospettive di operatori e responsabili istituzionali. Tale asimmetria deve essere tenuta presente nella lettura degli stralci riportati nella Parte IV.

2.7.3 Unità di analisi, codebook e processo di codifica

Le registrazioni sono state trascritte e sottoposte a una pulizia editoriale conservativa, con eliminazione dei marcatori tecnici, correzione degli errori evidenti di trascrizione, conservazione del significato e della sequenza argomentativa, segnalazione dei passaggi incerti e distinzione tra interventi sostantivi, interventi del moderatore e comunicazioni puramente organizzative. L'unità elementare di analisi è l'unità di significato: un passaggio attribuibile a un parlante e dotato di sufficiente completezza semantica per essere interpretato autonomamente. I 198 passaggi distinti hanno generato 211 record analitici; la differenza è dovuta a tredici estratti duplicati intenzionalmente nella matrice con suffisso «b», per consentire una classificazione aggiuntiva nella dimensione delle buone pratiche e delle raccomandazioni. Tali record non costituiscono nuove testimonianze né nuove osservazioni e non devono essere conteggiati come tali.

Il codebook è articolato in sette macro-dimensioni e ventitré item analitici, definiti principalmente a partire dalle domande valutative e dotati quindi di una prevalente componente deduttiva. L'analisi ha conservato una componente induttiva attraverso memo, insight e individuazione di temi emergenti, tra i quali il passaggio dal semplice trasporto all'accompagnamento relazionale, la necessità di soluzioni «ponte» tra servizio temporaneo e sistemazione stabile e il valore dell'aggancio e della continuità della relazione anche quando non si raggiunge un'autonomia piena. La lettura delle testimonianze ha inoltre approfondito il sollievo percepito dai caregiver familiari della linea anziani, beneficiari indiretti già previsti nella progettazione dell'intervento.

Tabella 2.6 – Macro-dimensioni, domande di ricerca e item del codebook

Macro-dimensione	Domanda di ricerca	Item e sottocodici
Apprendimenti e pratiche	In che modo l'esperienza ha modificato competenze, routine e modalità di intervento?	Trasformazione delle pratiche; professionalizzazione degli operatori; pratiche da consolidare

Macro-dimensione	Domanda di ricerca	Item e sottocodici
Bisogni intercettati	Quali bisogni sono stati riconosciuti e affrontati e quali rimangono scoperti?	Bisogni abitativi; bisogni sociosanitari; bisogni relazionali e comunitari; bisogni non coperti
Successo e fragilità	Come viene definito il successo e quali configurazioni assumono autonomia, fragilità o interruzione?	Definizione di successo; percorsi di autonomia; percorsi complessi o interrotti; istituzionalizzazione e cronicizzazione
Governance e relazioni	Come incidono le relazioni tra attori pubblici, sanitari e territoriali sull'attuazione?	Relazione con il Comune; relazione con ASL e servizi sanitari; rete territoriale
Coprogettazione e coordinamento	Quale contributo offrono coprogettazione e coordinamento alla presa in carico?	Coprogettazione; coordinamento interistituzionale; presa in carico integrata
Sostenibilità post-finanziamento	Quali condizioni rendono possibile la continuità e la trasferibilità degli interventi?	Continuità oltre il PNRR; risorse e condizioni abilitanti; trasferibilità del modello
Buone pratiche e policy	Quali apprendimenti possono essere tradotti in indicazioni operative o di sistema?	Buone pratiche; raccomandazioni operative; raccomandazioni di policy

La codifica è stata multipla e non esclusiva: una stessa unità poteva contribuire a più dimensioni e, nel corpus finale, 134 record possiedono un codice secondario, per un totale di 345 applicazioni. I valori riportati nella Tabella 2.7 esprimono la densità analitica dei temi nel corpus e non la loro prevalenza nella popolazione dei beneficiari: non devono pertanto essere letti come percentuali di persone, frequenze di esiti o graduatorie di importanza. La macro-dimensione relativa al successo e alla fragilità risulta strutturalmente più rappresentata perché una delle fonti è costituita proprio da contributi scritti sollecitati sulla definizione di successo. La coerenza analitica è stata perseguita attraverso un codebook strutturato, la tracciabilità delle unità codificate, la distinzione tra dato, sintesi e interpretazione e la revisione, da parte del ricercatore, delle proposte di codifica assistita.

Tabella 2.7 – Densità analitica per macro-dimensione (applicazioni dei codici)

Macro-dimensione	Codici principali	Codici secondari	Applicazioni complessive
Apprendimenti e pratiche	25	16	41
Bisogni intercettati	35	37	72
Successo e fragilità	63	20	83
Governance e relazioni	26	19	45
Coprogettazione e coordinamento	22	13	35
Sostenibilità post-finanziamento	18	23	41
Buone pratiche e policy	22	6	28
Totale	**211**	**134**	**345**

2.7.4 Struttura della matrice, supporto informatico e criteri di qualità

In coerenza con gli standard di qualità e rendicontazione della ricerca qualitativa (Miles et al., 2020; O'Brien et al., 2014), la qualità della ricerca è sostenuta dall'impiego di una griglia comune tra progetti differenti, dalla presenza di più livelli di osservazione, dalla tracciabilità di ogni estratto fino alla fonte originaria, dalla separazione tra citazione, sintesi e interpretazione, dalla possibilità di attribuire codici principali e secondari, dalla ricerca di evidenze convergenti e divergenti, dalla registrazione di criticità, percorsi interrotti e casi non conformi alle attese e dalla conservazione di un codebook esplicito. Coerentemente con i criteri già adottati in questo rapporto (cfr. § 2.3), tutti gli stralci riportati nella Parte IV sono privi di nomi e di dettagli identificativi, anche relativi ai professionisti, poiché la combinazione tra ruolo, progetto ed episodio narrato può rendere una persona riconoscibile.

2.7.5 Limiti e regole di interpretazione dei risultati

I limiti dichiarati dalla ricerca complementare sono in larga parte omologhi a quelli del disegno principale (cfr. § 2.4) e ne rafforzano la lettura prudenziale: il campione è intenzionale e non statisticamente rappresentativo; la numerosità delle interviste ai beneficiari è contenuta e mancano testimonianze dirette per alcune linee di intervento; le persone intervistate potrebbero rappresentare i casi più raggiungibili o ancora in relazione con i servizi; non è stata documentata una strategia formale di saturazione teorica; la raccolta si colloca nella fase finale dei progetti e non consente di osservare direttamente gli esiti di lungo periodo; non è possibile attribuire causalmente al progetto eventi sanitari, riduzioni dei ricoveri, decessi, miglioramenti clinici o altri cambiamenti complessi.

Da tali limiti discendono le regole d'uso applicate nella Parte IV. I conteggi sono presentati come ricorrenze nel corpus e non come percentuali di beneficiari; le citazioni sono impiegate come esempi contestualizzati e non come prova di rappresentatività; le percezioni degli intervistati restano distinte dai dati amministrativi verificati; l'assenza di citazioni non è equiparata all'assenza del fenomeno; i casi negativi e le interpretazioni divergenti sono esplicitamente valorizzati; output, cambiamenti percepiti e impatti dimostrati sono mantenuti distinti; non sono formulate affermazioni causali non sostenute dal disegno; è segnalato quando un risultato proviene prevalentemente dalla prospettiva degli operatori.

Un'ultima cautela riguarda il rischio di triangolazione circolare. Poiché quattro dei sei progetti coinvolti nella ricerca complementare rientrano nel perimetro valutativo di questo rapporto e alcuni materiali derivano dalle medesime attività di monitoraggio, le convergenze tra le due basi empiriche vanno interpretate come indizi di coerenza interna e non come repliche indipendenti. Il corpus complementare è quindi utilizzato con tre funzioni esplicite: verificare la tenuta dei temi emersi dai due focus group con i referenti dei servizi; illuminare aree che le altre fonti coprono solo indirettamente, in particolare l'interfaccia sociosanitaria, la fase di uscita e la prospettiva dei destinatari; segnalare le divergenze interpretative rilevanti per il giudizio valutativo.

PARTE III – ANALISI DELLE SCHEDE DEL MODELLO OPERATIVO

3. I modelli operativi in azione: analisi comparativa inter-progetto

La presente sezione analizza comparativamente le schede di rilevazione del modello operativo compilate dai 18 servizi finanziati nell'ambito del PNRR M5C2, Investimento 1.3, realizzati da Roma Capitale: 9 Stazioni di Posta e 9 progettualità di Housing Temporaneo. L'obiettivo è ricostruire, a partire da una base documentale omogenea ma non sempre compilata con lo stesso grado di dettaglio, le modalità effettive di attuazione dei servizi, il profilo delle persone raggiunte, le attività erogate, la composizione delle équipe, la rete territoriale attivata, l'avanzamento finanziario e le principali criticità incontrate nella fase di implementazione.

L'analisi non assume le schede come meri strumenti rendicontativi, ma come documenti organizzativi che consentono di osservare la traduzione operativa del mandato PNRR. La comparazione è condotta secondo tre criteri: coerenza con il modello programmatorio, variabilità inter-progetto e capacità di adattamento al contesto. Tale impostazione consente di distinguere le differenze fisiologiche, dovute alla localizzazione e alla fase di avvio dei singoli servizi, dalle differenze che segnalano criticità di sistema, come la disomogeneità dei dati, la frammentazione delle reti o la difficoltà di attivare in modo uniforme le componenti più innovative del modello.

È necessario premettere che le informazioni disponibili presentano alcune limitazioni: in alcune schede i canali di accesso non sono pienamente valorizzati; in altre le voci di spesa sono indicate in percentuale o risultano incomplete; talune progettualità erano ancora in fase di transizione tra struttura ponte e struttura definitiva. I dati qualitativi su canali, attività, équipe e percorsi restano desunti dalle schede operative; i numeri dei beneficiari riportati nelle tabelle 3.1 e 3.2 sono invece aggiornati al 30 giugno 2026 sulla base delle risultanze ReGiS trasmesse da Roma Capitale. I dati qui riportati devono pertanto essere letti come base di lavoro comparativa e come aggiornamento

amministrativo dei target raggiunti, non come rendicontazione esaustiva dell'intera intensità dei percorsi.

3.1 Le Stazioni di Posta: beneficiari raggiunti, canali di accesso, attività erogate e composizione delle équipe

Le Stazioni di Posta mostrano una funzione prevalente di accesso e aggancio. Nelle schede il canale diretto risulta particolarmente rilevante, soprattutto nei servizi già radicati in presidi territoriali riconoscibili o collocati in aree ad alta concentrazione di persone senza dimora. Il dato conferma la natura a bassa soglia del dispositivo: il servizio intercetta bisogni immediati, ma svolge anche una funzione più strutturata di orientamento, assessment e presa in carico, specie quando l'accesso viene trasformato in continuità relazionale e accompagnamento a diritti, pratiche e servizi.

Al 30 giugno 2026 i dati ReGiS attestano complessivamente 3.327 beneficiari raggiunti dalle nove Stazioni di Posta. I volumi sono differenziati, ma tutti superiori alla soglia programmata di 330 beneficiari: si va da 331 beneficiari nei progetti Reset 1 e Reset 7 a 440 nel progetto Reset 8, con valori particolarmente elevati anche in Reset 4 (437) e Reset 9 (396). La variabilità deve essere interpretata congiuntamente alla collocazione territoriale, ai tempi di consegna degli immobili, alla presenza di strutture ponte, alla densità della rete locale e alla capacità di intercettazione delle diverse équipe.

Il superamento dei target quantitativi deve essere letto insieme alla specificità del modello romano di Stazione di Posta. L'integrazione di posti letto, funzioni di bassa soglia, raccordo con la Sala Operativa Sociale e collegamento con le dimissioni protette ha ampliato la capacità di risposta oltre la prestazione di sportello, producendo un impatto indiretto sul sistema cittadino: più continuità tra emergenza e presa in carico, maggiore capacità di non disperdere l'aggancio e migliori condizioni per indirizzare le persone verso percorsi abitativi, sociosanitari o amministrativi più strutturati.

Sul piano delle attività, front office e assessment multidimensionale costituiscono il nucleo più stabile del modello. Seguono, con intensità variabile, case management, consulenza amministrativa e legale, orientamento al lavoro, accompagnamento alla residenza fittizia, distribuzione di beni essenziali e supporto all'accesso ai servizi sanitari. Le attività accessorie risultano più dipendenti dalla disponibilità degli spazi e dalla maturità organizzativa del progetto: igiene personale, deposito bagagli, accoglienza notturna e corsi di lingua non sono attivati con la stessa intensità in tutti i servizi.

La composizione delle équipe evidenzia un impianto multiprofessionale, ma non sempre pienamente bilanciato. Le figure ricorrenti sono assistente sociale, educatore, operatore sociale, coordinatore e operatore sociosanitario; più discontinua è la presenza di psicologi, mediatori linguistico-culturali, consulenti legali, orientatori al lavoro e personale amministrativo. Le schede confermano che, per un servizio rivolto alla grave marginalità, la multidisciplinarità non può essere considerata un requisito formale: essa è la condizione operativa per tenere insieme accesso ai diritti, fragilità sanitarie, sostegno relazionale, orientamento al lavoro e gestione amministrativa.

Tabella 3.1 – Stazioni di Posta: canali di accesso, beneficiari aggiornati al 30 giugno 2026, attività e équipe

Ente/ATS	Mun.	Numero beneficiari al 30/06/2026 e canali	Attività prevalenti	Équipe
CUS - Le Mille e Una Notte	XIII	Beneficiari: 332; canale indicato nelle schede: Unità di strada giubilari/altro	Front office e assessment; attività accessorie limitate	AS, operatori sociali, OSS; mediatore/psicologo a chiamata
La Isla Bonita - Coop. Grimaldi	III	Beneficiar: 335; canali indicati nelle schede: accesso diretto e invii ETS	Front office, assessment, case management, igiene, orientamento al lavoro	AS ed educatore 20 h; psicologo; operatori/OSS
Europe Consulting - ARCI Solidarietà (Casa Vittoria)	XI; ponte Termini-Goito	Beneficiari: 389; canali indicati nelle schede: accesso diretto, SOS, enti pubblici, ETS	Front office, assessment, consulenza amministrativo-legale, distribuzione beni	Coordinatore, consulente legale, operatori socio-assistenziali; figure integrative indicate per definitivo
Programma Integra - San Saturnino - Centro Autonomia	XII/Casaletto	Beneficiari: 331; canali di accesso non pienamente valorizzati nelle schede	Front office, assessment, orientamento al lavoro	Operatori diurni/notturni, AS, orientatore lavoro, coordinatore, OSS
Roma Solidarietà - CRI (Reset 4)	I-IX	Beneficiari: 437; canali indicati nelle schede: accesso diretto, SOS/dimissioni protette	Assessment, case management, residenza fittizia, mediazione	Educatori, operatori sociali, coordinatore, orientatrici lavoro, amministrativo, valutatore
Roma Solidarietà - CRI (Reset 8)	I-II-IX	Beneficiari: 440; canali indicati nelle schede: accesso diretto, SOS/dimissioni protette	Front office, assessment, case management, orientamento al lavoro, distribuzione beni	Coordinatore, AS, operatore sociale, educatore, mediatore, OSS
Ambiente e Lavoro - Progetto Arca - A Buon Diritto	VIII	Beneficiari: 331; canali indicati nelle schede: accesso diretto, SOS, ente pubblico, Croce Rossa	Front office, case management, consulenza, residenza, igiene	AS, educatore, operatori sociali; assenza di alcune figure specialistiche nella fase iniziale

Ente/ATS	Mun.	Numero beneficiari al 30/06/2026 e canali	Attività prevalenti	Équipe
ARCI Solidarietà	IX	Beneficiari: 336; canali indicati nelle schede: ETS ed ente pubblico	Front office, assessment, case management, consulenza, orientamento al lavoro	AS e operatore sociale; OSS; dotazione specialistica ridotta
Nonna Roma - ARCI Roma – Intersos	I	Beneficiari: 396; canale prevalente indicato nelle schede: accesso diretto	Front office, case management, consulenza, banca del tempo	Dati orari incompleti nella scheda; rete attiva con segretariato, CSM/SERD, ETS e CPI

3.2 Organizzazione del servizio, mappatura territoriale, reti attivate, protocolli e comunicazione

L'organizzazione delle Stazioni di Posta si fonda su una combinazione di front office ad accesso diretto, colloqui di secondo livello, funzioni di back office e raccordi con servizi territoriali. In diverse schede il servizio è articolato su fasce orarie differenziate tra accesso libero e appuntamenti, con ampliamenti specifici legati alle dimissioni protette o ad attività di accompagnamento. Tale configurazione conferma la natura ibrida del dispositivo: luogo di prossimità e, al tempo stesso, snodo di presa in carico.

Questa natura ibrida deriva anche da una scelta programmatoria di Roma Capitale: le Stazioni non sono state concepite come soli centri diurni di orientamento, ma come presidi capaci di offrire, in modo selettivo e regolato, anche una risposta notturna emergenziale. La componente dei posti letto ha rafforzato la connessione con le dimissioni protette e con la continuità assistenziale, ma ha richiesto tempi di adeguamento infrastrutturale, interlocuzioni autorizzative e raccordi operativi che devono essere considerati nella valutazione delle criticità emerse in fase di attuazione.

La mappatura territoriale rappresenta uno degli elementi più rilevanti. Nei casi più maturi essa non si limita a un elenco di interlocutori, ma ricostruisce concretamente le prassi operative dei Municipi, dei servizi anagrafici, dei servizi sanitari, dei centri per l'impiego, dei CSM/SERD, dei poliambulatori, degli sportelli legali e degli ETS. La relazione di attuazione valorizza in particolare la mappatura dei territori attraverso incontri con ASL, realtà religiose ed Enti del Terzo settore, sopralluoghi e analisi dell'efficacia operativa dei presidi Le evidenze disponibili permettono quindi di affiancare all'analisi delle criticità il riconoscimento della mappatura territoriale come processo intenzionale di apprendimento operativo, attraverso il quale i servizi hanno progressivamente ricostruito interlocutori, prassi e condizioni effettive di accesso nei diversi territori. Questa funzione assume particolare rilievo nel trattamento della residenza fittizia, dove la disomogeneità delle procedure municipali può produrre esclusione amministrativa e ritardi nell'accesso a diritti fondamentali.

La rete attivata presenta un nucleo comune: Sala Operativa Sociale, servizi sociali municipali, servizi anagrafici, servizi sanitari territoriali, servizi del Terzo settore, sportelli legali, servizi formativi, centri per l'impiego e associazioni di volontariato. Tuttavia, la densità della rete è diseguale. I progetti collocati in strutture ponte già operative tendono a valorizzare reti preesistenti; quelli attivati in sedi nuove necessitano di un investimento maggiore in comunicazione e riconoscibilità. Anche i protocolli operativi appaiono disomogenei: in alcuni casi si fa riferimento a protocolli preesistenti, in altri a relazioni informali o a collaborazioni non ancora formalizzate.

La comunicazione verso servizi territoriali e comunità locale avviene tramite strumenti diversi: e-mail dedicate, schede servizio, siti web, social, eventi, assemblee, attività informali, locandine e passaparola. Dal punto di vista valutativo, la comunicazione non è un elemento accessorio; essa incide sulla possibilità che i servizi invianti comprendano il mandato della Stazione di Posta e che i beneficiari distinguano il nuovo dispositivo da sportelli o centri già attivi.

3.3 Monitoraggio della spesa e avanzamento finanziario al 31/12/2025

Il monitoraggio finanziario delle Stazioni di Posta evidenzia un avanzamento fortemente differenziato. Nei progetti con una maggiore maturità operativa e con una rete già attiva si osserva una spesa più consistente, soprattutto sulle voci relative all'apertura del servizio e al coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato. Le voci connesse al collegamento con ASL e servizi per l'impiego, compresi tirocini e percorsi lavorativi, risultano invece più lente o non valorizzate in diversi casi, coerentemente con la maggiore complessità del passaggio dall'aggancio sociale all'attivazione di percorsi occupazionali.

La comparazione richiede prudenza. Alcune schede riportano importi puntuali al 31 dicembre 2025; altre presentano campi non valorizzati o dati espressi in percentuale; in alcuni casi le attività sono state condizionate da ritardi strutturali, avvio tramite sedi ponte o attivazione successiva di specifiche componenti. Ne deriva che l'avanzamento finanziario deve essere letto congiuntamente all'avanzamento fisico e organizzativo: una bassa spesa può indicare ritardo, ma anche limitazione temporanea del perimetro di servizio; una spesa più elevata può riflettere sia maggiore capacità attuativa sia maggiore ricorso a risorse integrative.

Il dato più rilevante è il disallineamento tra l'impianto multidimensionale previsto e la capacità di attivare in modo uniforme tutte le sue componenti. Le attività di accesso e orientamento hanno generalmente tempi di attivazione più rapidi; le attività che richiedono accordi interistituzionali, tirocini, collegamenti sanitari o percorsi abitativi in uscita hanno tempi più lunghi e una maggiore dipendenza da fattori esterni al singolo ente gestore.

3.4 Criticità ricorrenti e strategie di adattamento delle Stazioni di Posta

Dalle schede emergono quattro gruppi principali di criticità. Il primo riguarda la transizione infrastrutturale: il ricorso a sedi ponte e i ritardi nella consegna degli immobili

definitivi hanno talvolta impedito l'attivazione piena delle attività accessorie e ridotto la riconoscibilità del nuovo servizio. Il secondo riguarda l'accesso ai diritti: la residenza fittizia, la documentazione, l'identità digitale e l'accesso a prestazioni sociali o sanitarie sono ostacolati da prassi municipali eterogenee, procedure non sempre trasparenti e barriere digitali come l'uso obbligato della PEC.

Il terzo gruppo riguarda il target. Molti beneficiari hanno percorsi intermittenti, difficoltà di reperibilità, assenza di telefono o strumenti digitali, fragilità psichiche, sanitarie, linguistiche o legali, e una storia di sfiducia verso le istituzioni. In questi casi l'adesione al percorso non può essere presupposta: deve essere costruita attraverso continuità, prossimità, riconoscimento dei bisogni primari e relazione non giudicante. Il quarto gruppo riguarda gli sbocchi: la possibilità di passare da una risposta di bassa soglia a un percorso di inclusione più stabile è limitata dalla carenza di soluzioni abitative accessibili, dalla debolezza reddituale e dalla distanza tra tempi amministrativi e tempi di vita delle persone.

Le strategie adottate confermano un'elevata capacità adattiva degli enti: mappature sul campo delle prassi municipali, uso assistito della PEC, accompagnamento diretto ai servizi, collaborazione con poliambulatori, CSM, SERD, sportelli legali, centri per l'impiego e ETS, rafforzamento della comunicazione territoriale e uso di reti preesistenti. Tali pratiche mostrano che l'efficacia della Stazione di Posta dipende dalla capacità di trasformare un presidio fisico in un dispositivo relazionale e amministrativo, capace di rendere effettivamente esigibili diritti che, in assenza di accompagnamento, restano solo formalmente disponibili.

3.5 L'Housing Temporaneo: beneficiari accolti, canali di inserimento, percorsi personalizzati e profili

Le 9 progettualità di Housing Temporaneo presentano una struttura più omogenea rispetto alle Stazioni di Posta. Al 30 giugno 2026 i dati ReGiS riportano complessivamente 100 beneficiari accolti, con valori compresi tra 10 e 14 per progetto. I canali di inserimento restano prevalentemente riconducibili alla Sala Operativa Sociale, ai servizi pubblici e, in alcuni casi, agli enti del Terzo settore. La prevalenza dell'invio istituzionale distingue l'Housing Temporaneo dalle Stazioni di Posta e riflette una maggiore selettività in ingresso, coerente con la natura residenziale del dispositivo.

Le attività dichiarate convergono su un modello comune: assistenza alloggiativa temporanea, accesso e orientamento ai servizi territoriali, presa in carico sociale o sociosanitaria, accompagnamento all'inclusione relazionale e sociale, interventi di rete con risorse istituzionali e informali, orientamento al lavoro e supporto all'abitare. L'intensità delle diverse componenti varia però tra progetti: alcune schede valorizzano tutte le dimensioni per l'intero gruppo accolto; altre riportano dati parziali o concentrati sulla sola assistenza alloggiativa, segnalando una diversa maturità del sistema di monitoraggio.

I profili dei beneficiari confermano la multidimensionalità della domanda. Le schede richiamano nuclei familiari, donne adulte, minori, persone con contratti lavorativi ma prive di stabilità abitativa, persone con fragilità cognitive o psichiche, persone provenienti dal

circuito emergenziale e soggetti accompagnati da ETS o servizi territoriali. La presenza di persone con condizioni molto diverse produce un doppio effetto: da un lato rende l'Housing uno strumento flessibile e inclusivo; dall'altro aumenta la complessità della convivenza, della progettazione individualizzata e della preparazione all'uscita.

Tabella 3.2 – Housing Temporaneo: beneficiari aggiornati al 30 giugno 2026, canali e percorsi

Ente/ATS	Mun.	Numero beneficiari al 30/06/2026 e canali	Percorsi attivati	Profilo/nota
Europe Consulting - Ass. Paola Decini	I	Beneficiari: 10; canali indicati nelle schede: SOS e SUAM	Alloggio temporaneo, orientamento, inclusione relazionale, formazione/lavoro	Target misto, rete emergenziale e SUAM
Programma Integra - San Saturnino - Centro Autonomia	XII	Beneficiari: 14; canale indicato nelle schede: SOS	Alloggio, orientamento, presa in carico, inclusione e rete; lavoro/formazione attivati per parte dei beneficiari	Presenza di minori e donne adulte; parte dei beneficiari con attività lavorativa
Il Cigno - Mio Fratello e Figlio Unico	XIII	Beneficiari: 10; canale indicato nelle schede: SOS	Alloggio, rete territoriale, lavoro/formazione e supporto a soluzione stabile	Nuclei/persone singole; focus su accompagnamento all'abitare
Roma Solidarietà - CRI (Un tetto con cura 7)	IX ponte	Beneficiari: 12; canali indicati nelle schede: SOS ed ETS	Percorsi multidimensionali; lavoro/formazione; esiti ERP/co-housing/sostegno all'abitare	Nuclei anche familiari; forte connessione con rete Caritas/co-housing
Roma Solidarietà - CRI (Un tetto con cura 9)	IX ponte	Beneficiari: 10; canale indicato nelle schede: ETS	Percorsi multidimensionali; lavoro/formazione; sostegno all'abitare	Accompagnamento all'abitare e transizione verso co-housing
Ambiente e Lavoro - Progetto Arca - A Buon Diritto, IV Novembre	I	Beneficiari: 11; canale prevalente indicato nelle schede: SOS	Alloggio; dati parziali sulle altre dimensioni	Adulti con contratti lavorativi e fragilità sociale; forte selettività iniziale
Ambiente e Lavoro - Progetto Arca - A Buon Diritto, San Michele	VIII	Beneficiari: 11; canali indicati nelle schede: SOS ed ETS	Alloggio; altri dati non valorizzati nella scheda	Target eterogeneo con fragilità differenti; fabbisogno di supporto educativo
ARCI Solidarietà	IX	Beneficiari: 10; canali indicati nelle schede: SOS ed enti pubblici	Percorsi integrati, inclusi lavoro/formazione e supporto a soluzione stabile	Accoglienza di nuclei; necessità di informazioni pre-ingresso più robuste

Ente/ATS	Mun.	Numero beneficiari al 30/06/2026 e canali	Percorsi attivati	Profilo/nota
Nonna Roma - ARCI Roma – Intersos	XII	Beneficiari: 12; canale indicato nelle schede: SOS	Alloggio, orientamento, presa in carico, rete e supporto all'abitare; soluzioni stabili attivate	Presenza di nuclei; rete ampia su formazione, legale, supporto abitare

3.6 Équipe, strumenti di presa in carico, mappatura e reti territoriali dell'Housing Temporaneo

Le équipe dei progetti di Housing Temporaneo sono generalmente composte da assistenti sociali, educatori, psicologi, operatori sociali e coordinatori; in alcuni progetti compaiono mediatori culturali, consulenti legali/amministrativi, figure logistiche, manutentori o operatori dedicati alla valutazione di impatto. La componente educativa e sociale è la più stabile, mentre le figure specialistiche risultano distribuite in modo più irregolare. Questa configurazione è coerente con un servizio che deve presidiare tanto la vita quotidiana quanto la progettazione individuale, ma segnala anche la necessità di una maggiore standardizzazione minima delle competenze disponibili.

Gli strumenti di presa in carico più ricorrenti sono Piano Individuale Personalizzato, patto abitativo, monitoraggio delle attività e registrazione digitalizzata della presa in carico. La loro effettiva funzione, tuttavia, dipende dal grado di utilizzo operativo: un progetto individualizzato è valutativamente rilevante solo se orienta decisioni, revisioni periodiche, responsabilità reciproche e preparazione dell'uscita. La presenza di strumenti formali non garantisce automaticamente personalizzazione; occorre che essi siano integrati nel lavoro quotidiano dell'équipe e condivisi con il beneficiario.

La mappatura territoriale e le reti attivate sono essenziali anche per l'Housing. L'alloggio temporaneo produce stabilizzazione solo se connesso a servizi sociali municipali, ASL, CSM, servizi per il lavoro, servizi anagrafici, sportelli legali, supporto all'abitare, agenzie diritti, CPI/COL, scuole di lingua, associazionismo e risorse comunitarie. Nei progetti più strutturati la rete è ampia e differenziata; in altri casi essa è ancora in costruzione o dipende dal patrimonio relazionale pregresso degli enti. Questa differenza incide direttamente sulla capacità di trasformare la permanenza in struttura in un percorso di autonomia.

3.7 Monitoraggio della spesa e avanzamento finanziario dell'Housing Temporaneo al 31/12/2025

Il monitoraggio della spesa dell'Housing Temporaneo è concentrato soprattutto sulla voce A.2, relativa allo sviluppo del sistema di presa in carico attraverso équipe multiprofessionali e lavoro di comunità. La voce A.4, relativa allo sviluppo di agenzie sociali per l'affitto e alla mediazione degli affitti privati, è indicata nella maggioranza delle schede come attività ancora da definire. Tale dato è particolarmente significativo: mostra che la componente di accompagnamento all'uscita e di mediazione abitativa, pur essendo

cruciale per evitare che l'Housing resti un dispositivo temporaneo senza sbocco, appare meno avanzata rispetto alla componente di accoglienza e presa in carico.

3.8 Criticità ricorrenti e strategie di adattamento dell'Housing Temporaneo

Le criticità dell'Housing Temporaneo si concentrano su tre piani. Il primo è organizzativo: gli operatori segnalano che le informazioni disponibili prima dell'ingresso non sempre consentivano di ricostruire compiutamente i bisogni e le fragilità delle persone accolte. La successiva emersione di ulteriori necessità ha richiesto un adeguamento degli interventi e degli obiettivi individualizzati.

Il secondo piano riguarda la convivenza e la quotidianità. L'Housing non è solo un posto letto: è un contesto di vita nel quale privacy, regole, conflitti, pulizie, preparazione dei pasti, gestione del denaro, routine e responsabilità diventano oggetto di lavoro sociale. La presenza di persone con fragilità cognitive, psichiche o relazionali aumenta il fabbisogno di accompagnamento e rende necessaria una mediazione costante tra autonomia attesa e capacità effettivamente disponibili.

Il terzo piano riguarda l'uscita. La temporaneità del dispositivo, compresa tra sei e ventiquattro mesi nel modello programmatorio, entra in tensione con la scarsità di soluzioni abitative accessibili a Roma, la precarietà lavorativa, l'assenza di garanzie economiche e la complessità amministrativa. La criticità non riguarda la durata minima prevista dal bando in sé, ma la capacità del sistema territoriale di garantire, entro tempi compatibili con i percorsi individuali, una filiera esterna effettivamente disponibile: ERP, co-housing, mercato privato accessibile, agenzie sociali per l'affitto, misure di sostegno al reddito, supporto legale e mediazione territoriale.

Le strategie di adattamento più ricorrenti sono il rafforzamento del lavoro di rete, il coinvolgimento di servizi municipali e sanitari, l'attivazione di CSM/ASL e volontari, l'osservazione iniziale intensiva, la revisione dei progetti individualizzati, il raccordo con sportelli abitativi, agenzie diritti e risorse di co-housing. Tali strategie indicano una buona capacità degli enti di reagire a criticità operative, ma confermano che la qualità dell'Housing dipende dalla presenza di una regia interistituzionale capace di rendere praticabile la fase di uscita.

3.9 Analisi comparativa trasversale: similarità, differenze di mandato e complementarità funzionale

La comparazione tra Stazioni di Posta e Housing Temporaneo evidenzia una struttura comune: entrambi i dispositivi si fondano su presa in carico multidimensionale, équipe multiprofessionale, lavoro di rete, personalizzazione del percorso e attenzione all'accesso ai diritti. Entrambi operano con beneficiari caratterizzati da vulnerabilità complesse e intermittenti, per i quali l'efficacia del servizio dipende dalla capacità di costruire fiducia, continuità e accompagnamento concreto. La similarità principale non riguarda dunque le prestazioni erogate, ma il metodo: lavoro relazionale, prossimità, flessibilità e integrazione con la rete.

Le differenze sono altrettanto nette. La Stazione di Posta è un dispositivo di soglia: intercetta, orienta, rende accessibili pratiche e diritti, trasforma bisogni immediati in possibilità di presa in carico. L'Housing Temporaneo è un dispositivo di stabilizzazione: offre un contesto abitativo protetto e lavora sulla gestione della quotidianità, sull'autonomia, sulla progettazione individuale e sull'uscita dal circuito emergenziale. Il primo dispositivo risponde alla domanda di accesso e aggancio; il secondo alla domanda di continuità abitativa e transizione.

La complementarità tra i due modelli è quindi cruciale. Una Stazione di Posta efficace può intercettare bisogni, ricostruire documenti, attivare residenza fittizia, orientare ai servizi e preparare condizioni minime per percorsi più strutturati. Un Housing efficace può consolidare tali condizioni, riducendo l'incertezza quotidiana e creando spazio per obiettivi di autonomia. Nel modello romano, questa complementarità si estende anche alle misure di dimissione protetta e continuità assistenziale, poiché i posti letto delle Stazioni possono evitare il rientro in strada dopo eventi sanitari critici e la Sala Operativa Sociale può orientare il passaggio verso reinserimento, Housing Temporaneo o altri dispositivi territoriali. Se i due dispositivi restano separati, il sistema rischia di produrre accessi senza sbocchi o accoglienze temporanee senza percorsi di uscita. Se invece sono integrati in una filiera unica, possono costituire una piattaforma cittadina di contrasto alla grave marginalità adulta.

Le schede mostrano tuttavia tre aree da rafforzare. La prima riguarda la standardizzazione dei dati: definizioni di beneficiario, accesso, presa in carico, attività principali, attività accessoria, accompagnamento ed esito devono essere condivise. La seconda riguarda i protocolli interistituzionali, in particolare su residenza fittizia, salute mentale, dipendenze, lavoro e casa. La terza riguarda la continuità post-PNRR. Il passaggio già avviato alla programmazione del PN Inclusione 2021–2027 attraverso il progetto PRISCA, che coinvolge sostanzialmente i medesimi ETS, costituisce il quadro di continuità degli interventi. La questione valutativa riguarda pertanto la capacità di consolidare, nella nuova fase, gli apprendimenti operativi, il raccordo tra servizi e le condizioni che favoriscono gli esiti dei percorsi.

Tabella 3.3 – Matrice comparativa delle principali criticità e strategie di adattamento

Area	Criticità ricorrenti	Strategie adottate o previste
Tempi e infrastrutture	Ritardi nella consegna degli immobili definitivi; ricorso prolungato a strutture ponte; attivazione incompleta di attività accessorie.	Avvio tramite presidi ponte; integrazione di sportelli già attivi; priorità all'accessibilità immediata; riallocazione organizzativa progressiva.
Accesso e riconoscibilità	Servizi nuovi non sempre distinguibili dai dispositivi preesistenti; comunicazione iniziale non capillare; dati sui canali talvolta non omogenei.	Informazione ai servizi invianti; locandine, brochure e schede servizio; passaparola controllato; rafforzamento della presenza territoriale.
Diritti, residenza e burocrazia	Prassi municipali disomogenee per residenza fittizia; barriere PEC/digitali; difficoltà di accesso a documenti e prestazioni.	Mappatura operativa delle prassi municipali; invio telematico assistito; orientamento gratuito; accompagnamento a sportelli e servizi sanitari.

Area	Criticità ricorrenti	Strategie adottate o previste
Target e relazione	Reperibilità difficile; diffidenza verso istituzioni; fragilità sanitarie, cognitive, linguistiche e relazionali; adesione intermittente.	Approccio graduale e non giudicante; continuità relazionale; lavoro di rete; valorizzazione di bisogni primari come aggancio fiduciario.
Mercato abitativo e uscita	Scarsità di soluzioni abitative accessibili; rischio che l'Housing resti dispositivo di transito senza sbocco; fragilità reddituali.	Mediazione abitativa, raccordo con agenzie diritti/punto abitare, co-housing, ERP quando disponibile, preparazione progressiva dell'uscita.
Monitoraggio e valutazione	Indicatori non sempre uniformi; alcuni dati di spesa non valorizzati o espressi in modalità differenti; difficoltà a rappresentare il lavoro relazionale.	Uso di monitoraggio attività, PIP, database e registrazione digitale dove presenti; necessità di standardizzazione inter-progetto.

In conclusione, l'analisi delle schede restituisce un quadro di attuazione complessivamente coerente con il mandato dell'Investimento 1.3, ma attraversato da differenze significative nella maturità operativa dei singoli progetti. Le Stazioni di Posta risultano più esposte alla variabilità della domanda, alla frammentazione amministrativa e alla necessità di coordinamento territoriale; l'Housing Temporaneo appare più omogeneo nei volumi di accoglienza, ma più fragile nella preparazione dell'uscita e nella mediazione abitativa. La valutazione di impatto dovrà quindi verificare non soltanto il raggiungimento dei target, ma la capacità dei servizi di generare continuità, fiducia, accesso ai diritti e transizioni realistiche verso condizioni di maggiore autonomia.

La principale evidenza trasversale è che l'impatto sociale non si produce per sommatoria di prestazioni, ma attraverso la qualità delle connessioni tra persone, équipe, servizi e opportunità territoriali. L'efficacia dei modelli operativi dipende dalla stabilità delle reti, dalla chiarezza degli strumenti, dalla disponibilità di dati confrontabili e dalla capacità del sistema cittadino di trasformare dispositivi temporanei in infrastrutture sociali durevoli.

PARTE IV – ANALISI DEI FOCUS GROUP

4. Le voci degli operatori: analisi lessicometrica e tematica

La presente sezione restituisce l'analisi dei due focus group realizzati con i referenti dei servizi di Housing Temporaneo e Stazioni di Posta. L'obiettivo non è valutare le singole équipe o i singoli enti attuatori, ma ricostruire, attraverso la voce dei responsabili e degli operatori, i meccanismi di funzionamento dei servizi, le condizioni che ne abilitano l'efficacia e le frizioni che ne limitano la capacità trasformativa. La scelta di integrare analisi lessicometrica e analisi tematica risponde a una duplice esigenza: da un lato, rendere osservabili le concentrazioni lessicali e le differenze di densità discorsiva tra i due corpus; dall'altro, interpretare tali regolarità alla luce dei contenuti argomentativi, delle esperienze operative e dei nessi causali emergenti dai materiali qualitativi.

Il corpus analizzato comprende un focus group dedicato all'Housing Temporaneo e un focus group dedicato alle Stazioni di Posta. I materiali sono stati trattati secondo una procedura di normalizzazione del testo, esclusione dei turni di mera conduzione, rimozione di formule conversazionali non informative e successiva aggregazione delle occorrenze in cluster semantico-operativi. L'analisi tematica e stata condotta in coerenza con la tradizione dell'analisi tematica riflessiva (Braun e Clarke, 2006) e con la codifica progressiva dei dati qualitativi: individuazione di codici iniziali, aggregazione in temi, verifica della coerenza interna dei nuclei interpretativi e selezione di stralci rappresentativi. Le frequenze non sono quindi assunte come misure autosufficienti di rilevanza, ma come indicatori di densità discorsiva da leggere insieme ai contenuti delle trascrizioni.

4.1 Profilo del corpus: caratteristiche lessicali, Type-Token Ratio e forme prevalenti nei due focus group

La struttura dei due corpus è comparabile per volume complessivo di token grezzi, ma differisce per distribuzione lessicale e grado di dispersione semantica. Il focus sull'Housing Temporaneo comprende 280 turni totali, di cui 71 considerati sostantivi ai fini dell'analisi,

per 14.493 token grezzi e 6.129 token lessicali utili. Il focus sulle Stazioni di Posta comprende 218 turni totali, di cui 59 analizzati, per 14.123 token grezzi e 5.989 token lessicali utili. Il Type-Token Ratio (TTR) risulta pari a 0,344 nel corpus Housing e a 0,374 nel corpus Stazioni di Posta.

Tabella 4.1 – Profilo quantitativo dei due corpus di focus group

Corpus	Turni totali	Turni analizzati	Token grezzi	Token lessicali utili	Forme distinte	TTR
Housing Temporaneo	280	71	14.493	6.129	2.108	0,344
Stazioni di Posta	218	59	14.123	5.989	2.237	0,374

Il valore più elevato del TTR nelle Stazioni di Posta segnala una maggiore dispersione lessicale. Tale dato è coerente con la natura ibrida del dispositivo, chiamato a combinare accesso a bassa soglia, risposta a bisogni immediati, orientamento amministrativo, aggancio relazionale, rinvio alla rete, supporto documentale e, in alcuni casi, interfaccia con percorsi di dimissione protetta. Il corpus Housing, al contrario, mostra una maggiore concentrazione intorno a pochi campi semantici: tempo, autonomia, abitazione, lavoro, contratto, regole e ingresso nel percorso. In termini interpretativi, ciò indica che l'Housing Temporaneo è discusso dai referenti prevalentemente a partire dalla tensione fra stabilizzazione abitativa temporanea e possibilità effettiva di uscita autonoma, mentre le Stazioni di Posta sono rappresentate come un dispositivo più poroso, attraversato da domande sociali, sanitarie, amministrative e relazionali.

Tabella 4.2 – Prime forme lessicali prevalenti nei due corpus

Housing Temporaneo: forme prevalenti	Occ.	Stazioni di Posta: forme prevalenti	Occ.
Persone	124	Persone	92
Persona	48	Servizi	45
Progetto	47	Protette	44
Tempo	45	Dimissioni	42
Autonomia	39	Stazione	41
Difficoltà	33	Persona	35
Rete	30	Lavoro	28
Lavoro	28	Servizio	27
Servizi	27	Impatto	26
Realtà	27	Spazio	24

La dominanza della forma 'persone' in entrambi i corpus è un segnale importante: i referenti dei servizi non parlano soltanto di procedure, spazi o prestazioni, ma di traiettorie biografiche, condizioni di vulnerabilità e possibilità concrete di presa in carico. Nel corpus Housing, le forme 'progetto', 'tempo', 'autonomia', 'rete' e 'lavoro' delineano una semantica della transizione: l'accoglienza temporanea è interpretata come spazio protetto da cui dovrebbe derivare un avanzamento verso stabilità abitativa e personale. Nel corpus

Stazioni di Posta, invece, la presenza di 'servizi', 'protette', 'dimissioni', 'stazione', 'spazio' e 'ASL' segnala una configurazione più istituzionale e intersettoriale, nella quale il servizio viene continuamente ridefinito dal rapporto con altri dispositivi e con bisogni non immediatamente riconducibili al solo mandato sociale.

4.2 Cluster semantico-operativi: distribuzione delle occorrenze e interpretazione comparativa (C1-C6)

Le occorrenze sono state aggregate in sei cluster semantico-operativi. La costruzione dei cluster ha seguito una logica mista: individuazione di famiglie lessicali ricorrenti, verifica contestuale sugli stralci e interpretazione in rapporto alla teoria del cambiamento dei due servizi. I cluster non costituiscono categorie mutualmente esclusive; alcuni termini possono collocarsi, nella pratica discorsiva, su più piani. La tabella seguente va pertanto letta come una mappa di intensità, non come una tassonomia rigida.

Tabella 4.3 – Distribuzione delle occorrenze per cluster semantico-operativo

Cluster	Area semantico-operativa	Housing occ.	Housing quota	SdP occ.	SdP quota
C1	Temporalità, autonomia abitativa e lavoro	327	5,34%	140	2,34%
C2	Accesso, criteri, invii e selezione	299	4,88%	291	4,86%
C3	Fragilità, salute e bisogni primari	87	1,42%	114	1,90%
C4	Relazione, fiducia e progetto individualizzato	60	0,98%	81	1,35%
C5	Reti territoriali e governance interistituzionale	150	2,45%	195	3,26%
C6	Bassa soglia, sportelli e prossimità	18	0,29%	96	1,60%

Il cluster C1 - temporalità, autonomia abitativa e lavoro - è nettamente più caratterizzante dell'Housing Temporaneo: 327 occorrenze, pari al 5,34% dei token lessicali utili, contro 140 occorrenze nelle Stazioni di Posta. Questo risultato conferma che la questione centrale del dispositivo abitativo non è il solo ingresso in alloggio, ma il rapporto fra durata del progetto, capacitazione progressiva, accesso al lavoro e possibilità di collocazione abitativa successiva.

Il cluster C2 - accesso, criteri, invii e selezione - presenta valori quasi equivalenti nei due corpus: 299 occorrenze nell'Housing e 291 nelle Stazioni di Posta. In entrambi i servizi, l'accesso è un punto critico perché definisce la congruenza fra bisogni della persona, mandato del dispositivo e risorse disponibili. Tuttavia, mentre nell'Housing il tema è legato soprattutto al matching pre-ingresso e alla valutazione del profilo, nelle Stazioni di Posta riguarda la capacità del servizio di restare realmente accessibile, riconoscibile e non eccessivamente filtrante.

I cluster C3 e C4 mostrano una maggiore incidenza relativa nelle Stazioni di Posta. C3 rimanda a fragilità, salute e bisogni primari; C4 a relazione, fiducia e progetto individualizzato. Questo dato suggerisce che la bassa soglia non deve essere interpretata come intervento povero o meramente prestazionale. Al contrario, essa intercetta situazioni

di elevata complessità e richiede competenze relazionali capaci di trasformare bisogni immediati in agganci progressivi. C5, reti territoriali e governance interistituzionale, è anch'esso più denso nelle Stazioni di Posta, coerentemente con la loro funzione di snodo. C6, infine, è quasi residuale nel focus Housing e assume invece rilevanza nelle Stazioni di Posta, confermando che prossimità, sportello e servizi essenziali rappresentano il nucleo generativo di questo secondo dispositivo.

La lettura per aree problematiche (Tab. 4.4) rafforza la distinzione fra i due centri di gravità. Nell'Housing prevalgono casa, abitare, affitto, autonomia, lavoro e tempo; nelle Stazioni di Posta emergono invece servizi, bisogni primari, fragilità sanitaria, dimissioni protette e indicatori. In termini valutativi, ciò implica che i due dispositivi non devono essere valutati con la stessa matrice di risultato: l'Housing richiede indicatori capaci di cogliere stabilizzazione, preparazione all'uscita e progressi verso autonomia abitativa; le Stazioni di Posta richiedono indicatori capaci di leggere accessi ripetuti, agganci riusciti, emersione della domanda, supporto documentale e invii effettivamente accompagnati.

Tabella 4.4 – Aree problematiche e frequenze non mutualmente esclusive

Area lessicale	**Housing Temporaneo**	**Stazioni di Posta**
persona/e, utenti, beneficiari, accolti	221	141
tempo, tempistiche, mesi	98	47
lavoro, contratto, reddito, tirocini	95	55
rete, territorio, municipi, collaborazione	86	54
casa, abitare, affitto, alloggio, appartamento	80	14
autonomia/progettualità	70	9
servizio/i	52	72
salute/fragilità	50	65
accesso, ingresso, invio, segnalazione	54	33
documenti, residenza, permesso, Questura	24	29
bisogni primary	21	63
dimissioni protette	2	50
indicatori, target, budget	10	35

4.3 I temi emergenti

L'analisi tematica restituisce otto nuclei ricorrenti (Tab. 4.5.). Essi non vanno intesi come dimensioni separate, ma come elementi di una stessa configurazione: i servizi producono valore quando riescono a combinare accessibilità, relazione fiduciaria, risposte concrete, continuità e rete; entrano in difficoltà quando il tempo dell'intervento, le risorse professionali e la governance interistituzionale non sono allineati alla complessità dei bisogni.

Tabella 4.5 – Temi emergenti e implicazioni valutative

Tema	Evidenza discorsiva prevalente	Implicazione valutativa
Disallineamento modello-condizioni operative	Housing: complessità dei bisogni iniziali e necessità di ricomporre documenti, salute, reddito e reti di sostegno; Stazioni: sovrapposizione tra centro servizi, accoglienza emergenziale e bisogni sociosanitari.	Rischio di scarto tra mandato dichiarato e praticabilità reale degli esiti attesi; lo scarto va letto alla luce dei vincoli dell'Avviso, delle interlocuzioni attuative e dei tempi di consegna delle sedi, non come semplice inefficienza dei servizi.
Temporaneità e mercato abitativo	La transizione fuori dall'Housing incontra barriere di reddito, garanzie e disponibilità di alloggi accessibili.	L'autonomia abitativa va trattata come esito condizionato da politiche abitative e mediazione strutturata.
Accesso e selezione	Invii rapidi, segnalazioni incomplete e tempi di pre-ingresso ridotti indeboliscono il matching fra profilo e dispositivo.	Serve una valutazione multiattore prima dell'ingresso, soprattutto nei casi con fragilità complesse.
Relazione fiduciaria	Il lavoro sociale produce valore quando costruisce fiducia, verità relazionale e continuità operativa.	La fiducia è un meccanismo di cambiamento, non un elemento accessorio della presa in carico.
Fragilità multidimensionale	Salute mentale, dipendenze, lingua, documenti, isolamento, povertà materiale e bisogni sanitari si presentano congiuntamente.	Il confine sociale-sanitario va governato con protocolli e figure professionali coerenti.
Bassa soglia e prossimità	Nelle SdP doccia, lavanderia, fermo posta e sportello sono soglie di aggancio e non sole prestazioni materiali.	La ripetizione dell'accesso e parte del processo di emersione della domanda.
Indicatori e rappresentazione del lavoro	Gli operatori percepiscono una distanza tra output numerici e intensità reale dei percorsi.	Ai fini valutativi, affiancare al target di beneficiari unici indicatori di frequenza degli accessi, aggancio, esiti intermedi e qualità della rete, valorizzando quanto registrato nelle relazioni di servizio.
Reti e governance	Le reti funzionano in modo disomogeneo per territorio, servizio e interlocutore istituzionale.	La governance richiede protocolli, referenti e tempi compatibili con i percorsi individualizzati.

4.3.1 Disallineamento tra modello e condizioni operative

Il primo tema trasversale riguarda la distanza fra il modello atteso e le condizioni concrete di attuazione. Nell'Housing Temporaneo emerge una tensione tra i tempi operativi e la complessità dei percorsi. I riferimenti ai sei mesi presenti nelle testimonianze esprimono la rappresentazione dei tempi da parte di alcuni partecipanti e non descrivono la durata massima prevista dal modello programmatorio, nel quale sei mesi costituiscono

la durata minima di percorsi che possono estendersi fino a ventiquattro mesi. Le testimonianze evidenziano soprattutto la difficoltà di conseguire un'autonomia abitativa in tempi brevi quando occorre intervenire contemporaneamente su documenti, salute, reddito e reti di sostegno. Nelle Stazioni di Posta, il disallineamento si manifesta nella sovrapposizione fra funzione di centro servizi, accoglienza emergenziale e presa in carico di situazioni con prevalente bisogno sociosanitario, in particolare nel caso delle dimissioni protette.

> *"Il tempo è veramente ridotto. In 6 mesi diventa utopistico riuscire a pensare a un progetto di autonomia della persona" [Focus group Housing Temporaneo].*

> *"Sono arrivate persone totalmente sprovviste di tutto: né medico di base, né presa in carico ai servizi, né conoscenza della lingua italiana, né documenti" [Focus group - Housing Temporaneo].*

La testimonianza evidenzia la complessità dei bisogni iniziali delle persone accolte e la necessità di affrontare preliminarmente l'accesso ai servizi e ai diritti. La progressione verso l'autonomia va interpretata alla luce delle condizioni iniziali, dei tempi individuali e delle opportunità effettivamente disponibili nel territorio.

Ai fini valutativi, è utile affiancare alla verifica dei requisiti temporali e dei target l'analisi della progressione dei percorsi e delle condizioni che favoriscono o ostacolano gli esiti di autonomia. Tale approfondimento è finalizzato alla comprensione degli esiti e non mette in discussione la validità degli indicatori ufficiali di risultato o di target.

4.3.2 Temporaneità e mercato abitativo

La temporaneità del servizio abitativo entra in tensione con un mercato della casa caratterizzato da costi elevati, richieste di garanzie, resistenze dei locatori e difficoltà di accesso a contratti regolari per persone con redditi bassi o intermittenti. La criticità emerge anche quando i beneficiari sono considerati potenzialmente progettuali, dispongono di un contratto di lavoro o mostrano elevata adesione al percorso. In questa prospettiva, l'uscita dall'Housing non dipende soltanto dalla motivazione individuale o dal buon lavoro dell'équipe, ma da condizioni strutturali di contesto.

> *"Anche persone che hanno un contratto lavorativo in essere hanno molte difficoltà a reperire un'abitazione sul territorio, con contratto regolare" [Focus group - Housing Temporaneo].*

> *"Il problema di trovare affitto e trovare casa a Roma permane; le persone entrano con buonissime intenzioni, ma rischiano di essere rimbalzate in centri d'accoglienza in un circolo vizioso" [Focus group - Housing Temporaneo],*

Il dato qualitativo è coerente con la letteratura sul modello Housing First, che considera l'abitazione stabile non un premio finale, ma una precondizione per la stabilizzazione

personale. Nel caso romano, tuttavia, il dispositivo finanziato è temporalmente delimitato e collocato in un contesto abitativo fortemente selettivo. La valutazione deve quindi distinguere fra esiti pienamente attribuibili al servizio - stabilizzazione, adesione, competenze, attivazione di reti - ed esiti dipendenti da fattori esterni, quali disponibilità di alloggi, garanzie economiche e politiche di mediazione abitativa.

Il corpus complementare colloca questa criticità in una cornice di sistema, riconosciuta anche in sede istituzionale:

> *"Il convitato di pietra che manca sempre è la politica abitativa. Continuiamo a costruire progetti pensando inconsciamente che siano la conclusione del percorso. In realtà stiamo solo allungando la filiera degli interventi: lo sbocco non c'è" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

> *"Il lavoro che le persone trovano è un lavoro povero, lo stipendio medio è intorno ai 1.200 euro. Con questi stipendi bassi e contratti non stabili, non esiste contratto d'affitto" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

La convergenza tra prospettiva operativa e prospettiva istituzionale rafforza la tesi già formulata: l'uscita dall'Housing non è un esito interamente governabile dal dispositivo. Il corpus complementare aggiunge però due specificazioni utili al giudizio valutativo. La prima riguarda il livello del reddito da lavoro, che nella percezione istituzionale non risulta sufficiente ad accedere al mercato locativo regolare: il problema si sposta così dalla sola occupabilità alla sostenibilità economica dell'abitare, e con essa alla necessità di strumenti di garanzia e di integrazione al canone. La seconda riguarda l'esistenza, non attivata, di strumenti già disponibili — in particolare fondi di microcredito — che potrebbero sostenere la funzione di mediazione abitativa richiamata tra le priorità di intervento (cfr. Parte VIII).

4.3.3 Accesso, invii e selezione

Il terzo tema riguarda le modalità di accesso e selezione. I referenti dei servizi descrivono ingressi spesso rapidi, talvolta attivati in risposta a urgenze, con informazioni iniziali non sempre sufficienti a valutare la compatibilità fra profilo della persona e dispositivo. La questione non è solo procedurale: la qualità della valutazione pre-ingresso condiziona l'intero percorso, poiché determina aspettative, obiettivi realistici e possibilità di presa in carico.

> *"Gli ingressi non sono mai stati concordati: si sono attivati nell'arco di 24, massimo 48 ore. Non ci sono stati i tempi per fare un raccordo con l'ente inviante" [Focus group - Housing Temporaneo].*

> *"Quando si approfondisce, emergono elementi che non vengono messi nella segnalazione, o perché non rilevati o perché non convenienti nella segnalazione" [Focus group - Housing Temporaneo].*

Ne deriva una raccomandazione implicita di metodo: il matching tra profili e servizi deve essere governato con strumenti condivisi, tempi minimi di conoscenza, colloqui con gli enti invianti e criteri espliciti. In mancanza di tali condizioni, il servizio è costretto a trattare ex post bisogni che avrebbero dovuto essere valutati prima dell'inserimento, con conseguente sovraccarico operativo e rischio di frustrazione degli esiti.

Gli stessi meccanismi si osservano, con esiti opposti, nel corpus complementare, dove il problema del matching si manifesta sia come inserimento non compatibile con la capacità di risposta della struttura, sia come bacino di segnalazione troppo ristretto:

> *"Spesso ci sono state persone che sono entrate, ma il giorno dopo sono state ricoverate di nuovo in ospedale. Il target non era esattamente sovrapponibile a quello previsto" [Corpus complementare, focus group con operatori dei servizi Housing e Dimissioni Protette].*

> *"Sono state aperte le possibilità di segnalazione ad altri ospedali, è stata abbassata l'età, la possibilità è stata data anche ai servizi domiciliari e ai municipi" [Corpus complementare, focus group con le operatrici delle Dimissioni Protette].*

I due movimenti sono speculari e indicano lo stesso nodo: i criteri di accesso non possono essere fissati una volta per tutte in fase di avviso, ma richiedono una funzione di regia capace di monitorare l'appropriatezza degli inserimenti e di rivedere canali, requisiti e soglie in corso d'opera. La calibrazione progressiva dei canali di segnalazione documentata nel corpus complementare rappresenta, in questo senso, una pratica adattiva positiva; la sua assenza, per converso, produce sia sottoutilizzo della capacità ricettiva sia inserimenti che il dispositivo non è attrezzato a sostenere.

4.3.4 Relazione fiduciaria e progetto individualizzato

La relazione fiduciaria emerge come il principale meccanismo di cambiamento. I referenti dei servizi descrivono il progetto individualizzato non come un documento amministrativo, ma come un processo di conoscenza progressiva fondato su ascolto, non giudizio, chiarezza delle regole e continuità degli operatori. La fiducia consente l'emersione di bisogni nascosti, contraddizioni biografiche, fragilità sanitarie e risorse non immediatamente visibili nella segnalazione iniziale.

> *"È importante che già dal primo momento venga stabilito il legame secondo cui ci si racconta la verità, perché soltanto con un rapporto di verità si può costruire un progetto concreto" [Focus group - Housing Temporaneo].*

> *"Dopo aver fatto ingresso e accoglienza, la persona si racconta in maniera totalmente differente: si scoperchiano piccoli vasi di Pandora e ti rendi conto che c'è da fare tantissimo altro" [Focus group - Housing Temporaneo].*

In termini valutativi, la relazione non può essere considerata una variabile accessoria. Essa è la condizione che rende possibile la personalizzazione del percorso, l'adesione agli obiettivi e la continuità della presa in carico. Per questo motivo, gli indicatori dovrebbero includere anche misure di continuità relazionale, presenza di referenti riconoscibili, frequenza dei colloqui, revisione del progetto e qualità percepita dell'ascolto da parte dei beneficiari.

Le interviste ai beneficiari raccolte nel corpus complementare confermano questa lettura dal lato dei destinatari, restituendo la relazione non come cornice dell'intervento ma come meccanismo attraverso cui l'intervento diventa efficace:

> *"Ho conosciuto [l'operatrice]. Mi ha fatto fare le visite, di tutto; mi ha fatto fare un tirocinio come magazziniere, mi ha fatto guadagnare qualcosa, mi ha fatto aprire un conto corrente" [Corpus complementare, intervista a beneficiario di percorso Housing].*

> *"Mi sono riferito sempre a [la coordinatrice]. Mi ha detto: 'Vai tranquillo, il progetto è quello, il prossimo passo è l'autonomia' " [Corpus complementare, intervista a beneficiario di percorso Housing].*

Nei racconti raccolti la figura di riferimento non è ricordata per la funzione formale, ma per la sequenza concreta di passaggi che ha reso possibile - visite sanitarie, tirocinio, apertura di un conto corrente - e per la capacità di rendere prevedibile l'orizzonte del percorso. Si tratta di una conferma rilevante, perché proviene da una fonte diversa da quella professionale e converge con l'indicazione, già formulata, di includere tra gli indicatori misure di continuità relazionale, riconoscibilità del referente e chiarezza dei passaggi successivi.

4.3.5 Fragilità multidimensionale e confini sociale-sanitario

La fragilità descritta dai referenti dei servizi è multidimensionale. Non coincide con un singolo bisogno, ma con la compresenza di salute mentale, condizioni fisiche compromesse, dipendenze, difficoltà linguistiche, irregolarità documentali, isolamento relazionale, anzianità, povertà materiale e discontinuità di rapporto con i servizi. Nelle Stazioni di Posta il tema assume particolare rilevanza quando il servizio intercetta bisogni sanitari intensi o situazioni di dimissione protetta senza disporre di risorse sociosanitarie adeguate.

"Il fatto di non avere all'interno dell'équipe un operatore sociosanitario, banalmente un OSS in turno che possa provvedere ai bisogni primari della persona, lo trovo una follia" [Focus group - Stazioni di Posta].

"Le ASL non c'erano più: questo si è tradotto in un affidare al sociale problematiche e persone che hanno bisogni prevalentemente sanitari" [Focus group - Stazioni di Posta].

Il confine tra sociale e sanitario non è quindi una questione meramente organizzativa. Esso incide sull'appropriatezza dell'intervento, sulla sicurezza degli operatori, sulla qualità della risposta e sulla possibilità di rispettare il mandato originario del servizio. Quando il bisogno prevalente è sanitario, l'assenza di figure dedicate rischia di trasformare la Stazione di Posta in un dispositivo compensativo di vuoti istituzionali esterni.

Il corpus complementare, che comprende anche due progetti di Dimissioni Protette esterni al perimetro dell'Investimento 1.3, colloca il confine sociale-sanitario su un piano di co-decisione e non di semplice raccordo procedurale:

"Funziona lì dove il lavoro della parte sociale, del servizio sociale, è in tandem con la parte sanitaria. Si inceppa laddove i medici fanno solo i medici" [Corpus complementare, focus group con le operatrici delle Dimissioni Protette].

"La persona senza dimora è una sorta di coacervo che somma tutta una serie di disagi. C'è un disagio multidimensionale che si esprime e che va affrontato come unicum, cioè non spacchettato — purtroppo come sono spacchettati i servizi sul territorio" [Corpus complementare, focus group con operatori dei servizi Housing e Dimissioni Protette].

Le testimonianze convergono nell'indicare che la qualità dei percorsi varia in modo netto a seconda che la valutazione della dimissibilità sia condivisa tra servizio sociale e presidio sanitario oppure assunta unilateralmente, e che la frammentazione dell'offerta entra in contraddizione con l'unitarietà del bisogno. Coerentemente con le regole d'uso enunciate nel § 2.7.5, questi materiali sono qui trattati come percezioni professionali e non come evidenze di esiti clinici: il disegno della ricerca non consente di attribuire causalmente al progetto eventi sanitari, ri-ospedalizzazioni o altri cambiamenti complessi. Il dato valutativamente utilizzabile riguarda quindi la qualità del processo decisionale congiunto - che può essere formalizzata in protocollo, con criteri espliciti di co-valutazione della dimissione - e non l'entità degli esiti evitati.

4.3.6 Bassa soglia, prossimità e presa in carico leggera

Il focus sulle Stazioni di Posta mostra che la bassa soglia non va interpretata come livello minimo di intervento, ma come forma specifica di prossimità. Doccia, lavanderia, deposito, fermo posta, supporto documentale e front office sono descritti come occasioni

di aggancio: una richiesta materiale consente un primo contatto, la ripetizione dell'accesso alimenta riconoscibilità, la relazione fa emergere domande più complesse.

> *"C'è un approccio integrato ai bisogni: necessità primarie come doccia o lavatrice, che poi nel tempo vengono a collegarsi con esigenze e supporti legali, amministrativi e di segretariato sociale" [Focus group - Stazioni di Posta].*

> *"La persona in strada non progetta: è il bisogno che la muove. Prima il bisogno, dove mangiare o fare la doccia; poi, dopo due o tre volte, la relazione permette di dire: ho un problema con i documenti" [Focus group - Stazioni di Posta].*

Questa dinamica suggerisce che la presa in carico leggera e intermittente debba essere riconosciuta come forma legittima di intervento con persone in grave marginalità. Il ritorno spontaneo, la disponibilità a farsi aiutare, la progressiva emersione del bisogno e il passaggio da prestazione materiale a richiesta amministrativa o sanitaria sono esiti intermedi fondamentali, spesso invisibili in sistemi di monitoraggio centrati sui soli beneficiari unici.

Su questo tema la convergenza tra prospettiva operativa e prospettiva istituzionale è particolarmente netta nel corpus complementare:

> *"Il kit igienico ha avvicinato persone che al centro d'ascolto venivano di meno. È stato un aggancio: a volte semplicemente la possibilità di dare quel kit ha poi aperto tutto il percorso di accompagnamento e di aggancio ai servizi" [Corpus complementare, focus group con gli operatori delle Stazioni di Posta].*

> *"L'esserci comunque, anche rispetto ai bisogni primari, prima dell'aggancio al progetto. L'idea di utilizzare i servizi della stazione di posta ha fatto sì che piano piano si creasse un rapporto, una relazione con gli operatori" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

Il bene materiale a bassa soglia — kit, doccia, lavanderia, ristoro — non è descritto come prestazione terminale, ma come primo gradino di una sequenza relazionale. Il corpus complementare aggiunge inoltre un caso di particolare valore analitico, quello della residenza fittizia, presentata come intervento amministrativo che funziona da chiave d'accesso a diritti ulteriori:

> *"Il vero successo è stato abbattere la prima, invisibile barriera che esclude una persona dalla società: l'irreperibilità anagrafica. Successo non è stato semplicemente raggiungere dei target numerici, ma trasformare un'azione amministrativa nella chiave d'accesso fondamentale per la dignità, la tutela e i diritti civili" [Corpus complementare, contributo scritto sulla definizione di successo, Stazione di Posta].*

L'effetto di questo intervento è moltiplicativo — abilita iscrizione al Servizio sanitario, documenti di identità, contratti di lavoro regolari e recapito di comunicazioni istituzionali — e risulta mal rappresentato da un conteggio di prestazioni. Va però registrata anche la condizione che ne limita l'efficacia: nel corpus complementare gli operatori segnalano prassi difformi tra uffici anagrafici municipali, che in alcuni casi escludono dall'iscrizione persone in grave precarietà abitativa non riconosciute come senza dimora. L'armonizzazione delle prassi municipali si configura quindi come condizione abilitante di un meccanismo altrimenti già attivo.

4.3.7 Indicatori e rappresentazione del lavoro sociale

Il tema degli indicatori attraversa soprattutto il corpus delle Stazioni di Posta. Gli operatori richiamano la differenza tra la complessità del lavoro quotidiano e la sua rappresentazione attraverso indicatori sintetici di monitoraggio. Gli accessi reiterati e le attività svolte potevano e dovevano essere registrati nelle relazioni di servizio; tale registrazione va distinta dal computo dei beneficiari ai fini del target ministeriale, che non considera i successivi accessi della stessa persona come nuovi beneficiari. Il numero di beneficiari unici, considerato isolatamente, non restituisce la frequenza degli accessi, l'intensità dell'accompagnamento, gli agganci progressivi, gli invii accompagnati e la progressione dei percorsi. La testimonianza seguente si riferisce a questo computo, non alla possibilità di registrare i successivi accessi al servizio.

> *"Se una persona viene a fare una doccia oggi, non viene contata come un altro accesso nei giorni successivi: questo crea difficoltà nel raggiungere l'indicatore" [Focus group - Stazioni di Posta].*

> *"Non solo ha saturato la funzione della stazione di posta: dovremmo chiamarla centro servizi, perché orienta meglio la funzione primaria, facilitare la presa in carico" [Focus group - Stazioni di Posta].*

La questione riguarda la capacità degli indicatori sintetici di rappresentare dimensioni diverse del lavoro sociale. Il conteggio dei beneficiari unici risponde alla verifica del target; ai fini valutativi è utile affiancargli indicatori di processo e di esito intermedio: numero medio di accessi per beneficiario, presenza di referente, pratiche documentali completate, collegamenti sanitari attivati, invii accompagnati, continuità di contatto e soddisfazione percepita.

Il corpus complementare mostra che la questione degli indicatori non è soltanto rappresentativa, ma performativa: la richiesta di risultati entro finestre temporali predefinite retroagisce sulle scelte professionali.

> *"Non siamo abituati a lavorare con gli indicatori. Lavorare con gli indicatori, avere tempi molto stretti, significa accelerare dei percorsi. Però questo a volte non si può fare perché i*

percorsi delle persone devono essere rispettati" [Corpus complementare, focus group con operatori dei servizi Housing e Dimissioni Protette].

"I tempi dettati dal progetto non collimavano con i tempi della persona. In quel caso abbiamo dovuto forzare i tempi, perché il progetto li richiedeva, mentre la persona si stava apprestando a poter fare il percorso ma aveva bisogno di più tempo" [Corpus complementare, focus group con gli operatori delle Stazioni di Posta].

Accanto a questo effetto, gli stessi materiali documentano un apprendimento organizzativo reale: l'acquisizione di una cultura del monitoraggio, della programmazione per obiettivi e della rendicontazione, in precedenza poco diffusa tra gli enti attuatori. La raccomandazione che ne deriva è di affiancare agli indicatori di target le misure di processo e di esito intermedio sopra richiamate, valorizzando le attività registrate nelle relazioni di servizio.

4.3.8 Reti territoriali e governance interistituzionale

Le reti territoriali sono rappresentate come fattori abilitanti ma disomogenei. In alcuni casi gli operatori riportano raccordi efficaci con municipi, servizi sociali, ASL, CSM, SERD, centri antiviolenza, CAF, centri per l'impiego e organizzazioni del Terzo settore. In altri casi, la rete appare lenta, poco formalizzata o dipendente da relazioni personali. La differenza tra collaborazione informale e governance strutturata diventa centrale: la prima consente spesso di risolvere casi specifici, ma non garantisce continuità, tempi certi e responsabilità condivise.

"La rete è nata con alcuni servizi sociali territoriali; su alcuni municipi la relazione è nata subito, su altri il rapporto è molto più lento" [Focus group - Housing Temporaneo].

"Le lungaggini per l'ottenimento dei documenti rischiano di interrompere il percorso proprio quando, dopo il bisogno immediato, emerge un'altra richiesta" [Focus group - Stazioni di Posta].

La governance efficace richiede protocolli, referenti, canali di comunicazione riconoscibili e tempi compatibili con i percorsi individualizzati. Per servizi rivolti a persone in grave marginalità, un ritardo documentale o sanitario non è una semplice inefficienza amministrativa: può interrompere la relazione, ridurre la fiducia, rendere impraticabile l'accesso al lavoro o impedire l'uscita dall'accoglienza.

Il corpus complementare richiama la fragilità delle reti fondate prevalentemente sulle relazioni personali e la necessità di stabilizzare le collaborazioni nel tempo:

"Siamo abituati un po' a un modello all'italiana, che è quello che se ci sono buoni rapporti le cose vanno bene. I protocolli di intesa a volte sono lettera morta. Cambiano le persone e c'è

una caduta verticale delle collaborazioni" [Corpus complementare, focus group con operatori dei servizi Housing e Dimissioni Protette].

Le testimonianze dei focus group restituiscono esperienze differenziate di collaborazione territoriale, comprendenti anche raccordi efficaci con i Municipi e supporto dipartimentale. La prospettiva di miglioramento riguarda la stabilizzazione dei canali di raccordo tra Dipartimento, Municipi, servizi territoriali ed enti gestori, valorizzando le collaborazioni efficaci e affrontando le difficoltà segnalate nei singoli contesti.

4.4 Discussione integrata: le tre frizioni strutturali del sistema

La lettura integrata dei due focus group consente di individuare tre frizioni strutturali che attraversano l'implementazione dell'Investimento 1.3 a Roma Capitale. Queste frizioni non negano il valore dei servizi; al contrario, aiutano a comprendere in quali condizioni essi producono effetti e in quali condizioni rischiano di vedere ridotta la propria efficacia.

La prima è una frizione temporale. Il tempo progettuale è più breve del tempo necessario per ricostruire documenti, attivare la presa in carico sanitaria, stabilizzare il reddito, accompagnare al lavoro, costruire fiducia e reperire una soluzione abitativa. Nell'Housing Temporaneo questa frizione è evidente nel rapporto fra permanenza limitata e obiettivo di autonomia. Nelle Stazioni di Posta emerge nella sequenza fra accesso materiale, ritorno al servizio, costruzione della relazione ed emersione di domande complesse: la domanda non si manifesta interamente al primo accesso, ma richiede ripetizione, riconoscibilità e continuità.

La seconda è una frizione istituzionale. I servizi sociali sono chiamati a trattare bisogni che dipendono da sistemi esterni: sanità territoriale, anagrafe, Questura, mercato abitativo, lavoro, sostegni al reddito. Quando questi sistemi non rispondono con tempi e strumenti adeguati, il servizio rischia di diventare luogo di compensazione di vuoti altrui. La Stazione di Posta può essere caricata di funzioni sociosanitarie non previste; l'Housing può diventare transito senza sbocco se non esistono politiche abitative e strumenti di garanzia sufficienti.

La terza è una frizione valutativa. Gli indicatori di volume sono necessari per il monitoraggio dei target. La registrazione degli accessi e delle attività nelle relazioni consente un approfondimento valutativo del lavoro sociale in contesti di grave marginalità. Il cambiamento osservabile spesso assume la forma di esiti intermedi: una persona ritorna al servizio, accetta un colloquio, esplicita un bisogno nascosto, completa una pratica documentale, si fida di un operatore, mantiene una routine, affronta una visita sanitaria, si collega a un servizio territoriale. Se tali passaggi non vengono misurati, il sistema rischia di sottovalutare precisamente ciò che consente agli outcome di lungo periodo di diventare possibili.

Le tre frizioni sono interdipendenti. La frizione temporale aumenta quando la rete istituzionale è lenta; la frizione istituzionale diventa più grave quando gli indicatori richiedono risultati rapidi; la frizione valutativa si accentua quando il monitoraggio non distingue tra accesso, aggancio, presa in carico, accompagnamento e outcome. Ne deriva

la necessità di una governance valutativa capace di legare indicatori, processi e condizioni di contesto.

4.5 Sintesi interpretativa

Dall'analisi emergono quattro acquisizioni centrali. Primo, i servizi PNRR producono valore quando funzionano come dispositivi relazionali e non solo come contenitori prestazionali: appartamento, doccia, lavanderia, sportello o colloquio sono efficaci se diventano soglie di aggancio e non meri output. Secondo, l'Housing Temporaneo è strutturalmente esposto al rischio di disallineamento fra durata e obiettivo di autonomia, soprattutto in assenza di canali abitativi successivi. Terzo, le Stazioni di Posta mostrano elevato potenziale di prossimità, ma richiedono un mandato chiaro e risorse coerenti quando intercettano fragilità sanitarie e dimissioni protette. Quarto, la qualità dell'impatto non può essere valutata soltanto attraverso target numerici: occorre riconoscere esiti intermedi, densità dei percorsi e capacità della rete di sostenere il cambiamento.

Il contributo specifico dei focus group è rendere visibile il punto in cui il modello incontra la pratica. Gli operatori non contestano la logica dei servizi; ne mettono in luce le condizioni di efficacia. Il loro racconto mostra che la capacità trasformativa dipende da tempo sufficiente, continuità degli operatori, procedure di accesso coerenti, integrazione sociosanitaria, mediazione abitativa, indicatori più aderenti ai processi e una governance capace di non lasciare ai singoli servizi il compito di compensare le disfunzioni del sistema complessivo.

4.6 Il corpus qualitativo complementare: convergenze, integrazioni e divergenze

Gli stralci in parte richiamati nei paragrafi precedenti come riferibili a un corpus qualitativo complementare – come già ricostruito nel § 2.7 – provengono da quattro ulteriori focus group, quattro interviste semistrutturate e sette nuclei di contributi scritti, per complessive 198 unità di significato codificate. Il suo impiego non amplia la base empirica su cui poggia il giudizio valutativo primario relativo ai diciotto progetti di Housing Temporaneo e Stazioni di Posta, ma consente tre operazioni analitiche, che saranno oggetto del presente paragrafo: verificare la tenuta dei temi emergenti, colmare parzialmente due lacune del disegno — la prospettiva dei referenti istituzionali e la voce diretta dei destinatari — e mettere alla prova le interpretazioni attraverso il confronto con testimonianze dissonanti.

4.6.1 La prospettiva dei referenti istituzionali

Il focus group con i referenti istituzionali introduce un livello di osservazione non raggiungibile attraverso i soli attuatori: quello di chi ha progettato, affidato e monitorato gli interventi. Il primo elemento riguarda la denominazione stessa del dispositivo abitativo:

> *"Non ho mai usato — e non lo userò volutamente — l'espressione "housing first", perché Roma non lo ha mai sperimentato in forma pura come da metodologia. Nell'housing first puro una persona viene presa dalla strada, inserita in un appartamento, senza un limite temporale imposto. Il Comune di Roma non può farlo perché diventerebbe un'assegnazione impropria di un alloggio" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

La testimonianza corrobora quanto argomentato nel § 1.5 a proposito della relazione tra Housing Temporaneo e modello Housing First, ma ne sposta il fondamento: il vincolo non è soltanto operativo o culturale, bensì giuridico-amministrativo, poiché attiene al regime di assegnazione degli alloggi pubblici. Ne discende una conseguenza metodologica rilevante: l'oggetto della valutazione deve essere il modello effettivamente implementato — un dispositivo di stabilizzazione abitativa a termine — e non il modello internazionale di riferimento, rispetto al quale gli outcome attesi sono in parte differenti.

Il secondo elemento riguarda la governance del processo e conferma, dal lato istituzionale, l'ipotesi di un impatto indiretto di sistema già formulata nel giudizio valutativo conclusivo (§ 7.8):

> *"La coprogettazione ha consolidato un patrimonio importante: la fiducia tra gli organismi e l'amministrazione. Quello che secondo me è mancato è la co-programmazione. La coprogettazione funziona a valle; se a monte c'è stata una co-programmazione fatta tutti insieme, funziona meglio" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

La distinzione tra coprogettazione, che interviene sulla configurazione degli interventi già definiti, e co-programmazione, che interviene sulla lettura dei bisogni e sulla definizione degli obiettivi, offre una specificazione operativa alle raccomandazioni sulla governance della rete. Nello stesso corpus, gli operatori formulano in modo autonomo la richiesta speculare, chiedendo un coinvolgimento degli enti del Terzo settore nella fase di progettazione degli avvisi e non soltanto nella loro attuazione: la convergenza tra le due prospettive rafforza la proposta di anticipare il confronto interistituzionale alla fase programmatoria. Il capitale relazionale accumulato viene del resto descritto come già produttivo di effetti, poiché la progettualità successiva al PNRR risulta avviata con tempi più rapidi proprio in ragione della collaborazione consolidata tra amministrazione ed enti gestori.

4.6.2 La voce dei beneficiari

Le interviste ai beneficiari costituiscono un apporto particolarmente significativo del corpus complementare, poiché la prospettiva dei destinatari è rilevata in questo Rapporto attraverso uno strumento standard come il questionario (cfr. Parte V), che restituisce livelli di qualità percepita ma non la trama narrativa dei percorsi. I racconti raccolti convergono su tre acquisizioni. La prima riguarda la qualità dell'abitare, che dipende dalla scala e dalla densità della convivenza più che dalla denominazione del dispositivo:

> *"Situazioni un po' stressanti. Spesso uno evitava le persone proprio per stare un po' tranquillo. Quello è un luogo di pace, in teoria. Però bisognava allontanarsi" [Corpus complementare, intervista a beneficiario di percorso Housing].*

> *"Finalmente ho la mia privacy. La mia tranquillità mentale. Ognuno ha la propria stanza, e la casa è abbastanza grande da poter stare ognuno per i fatti suoi" [Corpus complementare, intervista a beneficiario di percorso Housing].*

La seconda acquisizione riguarda la gradualità dell'autonomia, descritta dai beneficiari come sequenza di passaggi e non come soglia unica, con le competenze domestiche come snodo decisivo: la gestione della spesa, della cucina e della quotidianità viene indicata come l'ostacolo residuo più concreto verso l'autonomia piena. Questo dato sostiene, dal lato dei destinatari, l'indicazione di anticipare all'ingresso l'allenamento alle competenze dell'abitare, già formulata nella Parte III a proposito delle configurazioni organizzative dei servizi. La terza acquisizione riguarda la sostenibilità economica dell'uscita:

> *"Ho la pensione; tolti i duecento e passa euro dell'affitto mi restano duecento euro disponibili, ma se sto attento ce la faccio" [Corpus complementare, intervista a beneficiario di percorso Housing].*

Il margine descritto è minimo e conferma, dal punto di vista del beneficiario, la lettura già proposta: l'esito abitativo dipende dalla combinazione tra reddito disponibile, livello del canone e presenza di garanzie, e non dalla sola progressione individuale. Va infine registrata una testimonianza dissonante rispetto alla rappresentazione complessiva della rete, relativa all'accesso ai servizi sociali municipali, percepito come discontinuo e respingente. Il caso, isolato nel corpus, non consente generalizzazioni, ma è coerente con la frizione istituzionale descritta nel § 4.4 e con le aree relativamente più deboli emerse dai questionari in tema di continuità e chiarezza dei passaggi successivi.

4.6.3 L'interfaccia con le dimissioni protette e la funzione di aggancio

Il corpus complementare documenta infine l'interfaccia tra servizi sociali e presidi sanitari, richiamata a più riprese nell'analisi dei focus group e particolarmente rilevante per il modello adottato da Roma Capitale, che ha dotato le Stazioni di Posta di posti letto per l'accoglienza notturna emergenziale in raccordo con le Dimissioni Protette:

> *"Persone che non avrebbero mai accettato un'accoglienza, a seguito del ricovero ospedaliero e della presa in carico della cura, hanno deciso di accettare l'accoglienza proposta nelle nuove stazioni di posta" [Corpus complementare, focus group con i referenti istituzionali].*

Il passaggio ospedaliero si configura così come finestra di opportunità per l'aggancio di persone storicamente refrattarie all'accoglienza e rafforza la funzione di infrastruttura di accesso attribuita alle Stazioni. Il corpus complementare segnala inoltre un esempio di

riprogettazione operativa in corso d'opera: la trasformazione di un servizio di trasporto scarsamente utilizzato in un servizio di accompagnamento relazionale, a parità di risorse, con un incremento sostanziale degli utilizzi. Il secondo elemento riguarda il caregiver familiare quale beneficiario indiretto già previsto dall'intervento del MLPS e di Roma Capitale per la linea domiciliare rivolta ad anziani fragili:

> *"Mi ha alleggerito tanto il lavoro quotidiano e mi ha aiutato a gestire meglio mio marito" [Corpus complementare, intervista a beneficiaria e caregiver, Dimissioni Protette].*

Le testimonianze ne evidenziano la rilevanza concreta, richiamando il sollievo percepito rispetto al carico assistenziale. L'analisi approfondisce pertanto questa dimensione, che potrà essere considerata nella valutazione degli esiti dei servizi domiciliari e in eventuali analisi del ritorno sociale dell'investimento.

4.6.4 Che cosa aggiunge il corpus complementare

La Tabella 4.6 sintetizza, per ciascun tema, il contributo specifico del corpus complementare e lo statuto dell'evidenza prodotta. La classificazione distingue le convergenze, che confermano la lettura già formulata sulla base dei due focus group; le integrazioni, che aggiungono elementi non altrimenti rilevati; le divergenze, che segnalano differenze di attribuzione o di percezione da mantenere esplicite nel giudizio valutativo.

Tabella 4.6 – Contributo del corpus qualitativo complementare all'analisi dei focus group

Tema	Evidenza dai due focus group	Apporto del corpus complementare	Statuto dell'evidenza
Temporaneità e mercato abitativo	Barriere di reddito, garanzie e disponibilità di alloggi accessibili.	Assenza di politica abitativa come limite di sistema; lavoro povero e strumenti di garanzia disponibili ma non attivati.	Convergente e integrativa
Accesso, invii e selezione	Ingressi rapidi e segnalazioni incomplete indeboliscono il matching.	Doppio movimento: inserimenti non sostenibili e bacini di segnalazione inizialmente troppo ristretti, corretti in corso d'opera.	Integrativa
Relazione fiduciaria e progetto individualizzato	La fiducia come meccanismo di cambiamento, non come elemento accessorio.	Conferma dal lato dei destinatari: la fiducia verso la figura di riferimento ricordata per il supporto concreto.	Convergente
Fragilità multidimensionale e confine sociale-sanitario	Compresenza di bisogni sanitari intensi e assenza di figure dedicate.	La co-decisione tra servizio sociale e presidio sanitario come discriminante della qualità del percorso.	Integrativa

Tema	Evidenza dai due focus group	Apporto del corpus complementare	Statuto dell'evidenza
Bassa soglia, prossimità e aggancio	Doccia, lavanderia, fermo posta e sportello come soglie di aggancio.	Stessa lettura dal lato istituzionale; la residenza fittizia come chiave d'accesso ai diritti, condizionata da prassi municipali difformi.	Convergente e integrativa
Indicatori e rappresentazione del lavoro sociale	Distanza tra output numerici e intensità reale dei percorsi.	Effetto performativo degli indicatori sulle scelte professionali, accanto a un apprendimento organizzativo reale.	Convergente
Reti territoriali e governance	Reti disomogenee e dipendenti da relazioni informali.	Protocolli percepiti come lettera morta; passaggio dalla coprogettazione alla co-programmazione.	Convergente e integrativa
Prospettiva dei destinatari	Non rilevata dai focus group; presente nel Rapporto tramite questionario.	Interviste su convivenza, privacy, gradualità dell'autonomia, sostenibilità economica dell'uscita e accesso ai servizi municipali.	Integrativa e in parte divergente

Una divergenza riguarda la percezione del cambiamento di dispositivo: alcuni beneficiari non riconoscono differenze sostanziali tra una grande struttura di accoglienza e la struttura del progetto, in particolare quando quest'ultima opera in configurazione ponte e con elevata numerosità. Tale percezione ridimensiona l'assunto implicito secondo cui il passaggio a un dispositivo di housing produrrebbe di per sé stabilizzazione, e rafforza la tesi, già sostenuta in questo Rapporto, che il meccanismo decisivo non sia il contenitore ma la combinazione tra scala ridotta, privacy, continuità relazionale e progettazione precoce dell'uscita.

Nel complesso, il corpus complementare non modifica il giudizio valutativo formulato nella Parte VII, ma ne rafforza tre passaggi: la centralità della relazione fiduciaria come meccanismo generativo dell'efficacia dei servizi; il carattere condizionato degli esiti di medio periodo, dipendenti da politiche abitative, integrazione sociosanitaria e strumenti di garanzia esterni al perimetro progettuale; l'utilità di affiancare agli indicatori di target misure di frequenza degli accessi, intensità dell'accompagnamento e progressione verso esiti intermedi. Restano ferme le cautele indicate nel § 2.7.5, con particolare riferimento alla parziale sovrapposizione tra i due insiemi di progetti e all'assenza di interviste dirette a beneficiari delle Stazioni di Posta.

PARTE V – ANALISI DEI QUESTIONARI AI BENEFICIARI

5. Le voci dei beneficiari: qualità percepita, utilità ed esiti autoriferiti

L'analisi dei dati derivanti dalle interviste con questionari ai beneficiari integra la ricostruzione dei modelli operativi e le evidenze qualitative emerse dai focus group con il punto di vista diretto delle persone che hanno utilizzato i servizi. La rilevazione consente di osservare tre livelli distinti ma interconnessi: la qualità dell'esperienza di accesso e della relazione con il servizio; l'utilità attribuita agli interventi ricevuti; i primi cambiamenti percepiti nella vita quotidiana, nella capacità di orientamento e nelle prospettive di autonomia.

Il questionario è articolato in una parte comune alle due tipologie di intervento, in moduli specifici per Housing Temporaneo e Stazioni di Posta e in una sezione di valutazione complessiva. Gli item sono misurati mediante una scala Cantril a cinque modalità, da 1, "per nulla", a 5, "del tutto". Per ogni item sono state esaminate sia la media aritmetica sia la distribuzione delle risposte. Ai fini della restituzione sintetica, le modalità 4 e 5 sono considerate risposte favorevoli, mentre le modalità 1 e 2 rappresentano giudizi critici o comunque non positivi. La modalità 3 individua una posizione intermedia.

Le medie delle dimensioni sono state calcolate come media ponderata degli item che le compongono, tenendo conto dei casi validi disponibili per ciascuna domanda. Tali valori hanno una funzione descrittiva e interpretativa: non costituiscono scale validate psicometricamente né misure standardizzate di impatto. Il loro utilizzo consente tuttavia di individuare addensamenti, differenze interne e aree relativamente più forti o più deboli nell'esperienza riferita dai beneficiari.

La base empirica comprende complessivamente 100 questionari: 33 somministrati a beneficiari dell'Housing Temporaneo e 67 a beneficiari delle Stazioni di Posta. La numerosità è adeguata a una lettura descrittiva dell'esperienza delle persone intervistate, ma non consente di assumere il campione come statisticamente rappresentativo dell'intera utenza raggiunta dai diciotto progetti. Le persone intervistate sono, infatti, beneficiari

presenti, raggiungibili e disponibili al momento della rilevazione. È quindi possibile una sottorappresentazione dei percorsi interrotti, delle situazioni caratterizzate da minore continuità e dei beneficiari più difficili da coinvolgere.

Un'ulteriore cautela riguarda le modalità di somministrazione. La presenza degli operatori può aver favorito una maggiore disponibilità ad accettare l'intervista e a cooperare alla sua riuscita, un maggior supporto alla comprensione delle domande e la possibilità di prevedere la compilazione del questionario anche per persone con difficoltà linguistiche o relazionali. Tuttavia, la conduzione delle interviste da parte degli operatori può anche aver accresciuto la propensione a formulare giudizi favorevoli. La forte concentrazione delle risposte sui valori più elevati della scala, soprattutto nelle dimensioni relazionali, determina in alcuni casi un effetto soffitto, che riduce la capacità degli item di discriminare tra livelli diversi di esperienza positiva.

Infine, le differenze tra Housing Temporaneo e Stazioni di Posta non devono essere interpretate come una graduatoria di efficacia. I due servizi hanno mandati, intensità e durate differenti. L'Housing Temporaneo agisce attraverso una permanenza abitativa e un accompagnamento relativamente intensivo; la Stazione di Posta opera prevalentemente come presidio accessibile, punto di aggancio e dispositivo di orientamento. Anche l'anzianità di servizio dei rispondenti è diversa: nell'Housing la grande maggioranza delle persone intervistate si trova nel servizio da quattro a sei mesi, mentre nelle Stazioni di Posta prevalgono permanenze o frequentazioni non superiori a tre mesi.

5.1 Profilo dei rispondenti e modalità di accesso

I due sottocampioni riflettono configurazioni di utenza coerenti con i differenti mandati dei servizi.

Nell'Housing Temporaneo la distribuzione per genere è sostanzialmente equilibrata: 17 donne, pari al 51,5%, e 16 uomini, pari al 48,5%. Le classi di età più rappresentate sono 25-34 anni e 45-54 anni, entrambe con 9 persone e una quota del 27,3%; seguono la classe 55-64 anni, con il 21,2%, le classi 18-24 e 35-44 anni, entrambe al 9,1%, e le persone di almeno 65 anni, pari al 6,1%. Il profilo anagrafico appare quindi articolato e non concentrato esclusivamente nelle età più avanzate.

La maggioranza dei beneficiari dell'Housing è costituita da persone singole: 28 su 33, pari all'84,8%. Cinque intervistati, pari al 15,2%, sono componenti di un nucleo familiare. Quanto alla durata della permanenza, 28 persone, corrispondenti all'84,8%, risultano accolte da quattro a sei mesi; tre persone da uno a tre mesi e due da sette a dodici mesi. Il dato descrive un campione esposto al servizio per un periodo sufficientemente lungo da poter esprimere valutazioni non limitate al solo ingresso, ma ancora collocato prevalentemente in una fase intermedia del percorso.

L'accesso all'Housing avviene quasi interamente attraverso invii formalizzati. Ventidue persone, pari al 66,7%, sono state inviate da un altro servizio e nove, pari al 27,3% dei casi, dai servizi sociali. Un caso proviene da un'unità di strada e un caso è ricondotto ad altra modalità. Nel campione dei rispondenti non risultano accessi spontanei. Il dato è coerente con un accesso programmato e mediato dai servizi, attraverso una valutazione preliminare

e una decisione di inserimento nel quadro dei criteri previsti dall'Avviso e dal progetto sottoscritto con Roma Capitale; non implica l'introduzione di criteri ulteriori o più restrittivi da parte degli ETS.

Il campione delle Stazioni di Posta presenta invece una maggiore concentrazione maschile e nelle fasce di età più mature. Gli uomini sono 44, pari al 65,7%; le donne 21, pari al 31,3%; due persone, pari al 3,0%, indicano un altro genere. Il 70,1% dei rispondenti ha almeno 45 anni: la classe 45-54 anni rappresenta il 25,4%, mentre le classi 55-64 e 65 anni o più incidono entrambe per il 22,4%. Le persone tra 25 e 44 anni costituiscono complessivamente il 26,9%, mentre i giovani tra 18 e 24 anni sono il 3,0%.

Tra i 66 casi validi relativi alla condizione di utenza, 65 persone, pari al 98,5%, sono beneficiari singoli e una sola persona è componente di un nucleo familiare. Il profilo è pertanto fortemente coerente con una popolazione adulta che accede individualmente a servizi di prossimità, orientamento e risposta a bisogni essenziali.

La frequentazione delle Stazioni di Posta è relativamente recente. Tra i 66 rispondenti validi, 40 persone, pari al 60,6%, frequentano il servizio da uno a tre mesi e otto, pari al 12,1%, da meno di un mese. Complessivamente, quasi tre quarti del campione, il 72,7%, si collocano entro i primi tre mesi di rapporto con il servizio. Sedici persone, pari al 24,2%, dichiarano una frequentazione da quattro a sei mesi e due, pari al 3,0%, da sette a dodici mesi. La lettura degli outcome percepiti deve pertanto considerare che una parte rilevante dei rispondenti si trova ancora nelle fasi iniziali dell'aggancio o della presa in carico.

Le modalità di accesso alle Stazioni di Posta sono più diversificate rispetto all'Housing. L'accesso spontaneo rappresenta il canale principale, con 21 persone e il 31,8% dei casi validi. Seguono l'invio dei servizi sociali, con il 24,2%, l'invio da parte di un altro servizio, con il 19,7%, e l'intercettazione attraverso unità di strada o outreach, con il 15,2%. Il restante 9,1% indica altre modalità. Questa distribuzione conferma empiricamente la natura a bassa soglia del servizio: alla componente istituzionale dell'invio si affiancano l'iniziativa diretta della persona e il lavoro di prossimità.

Per evitare una sovrainterpretazione delle percentuali, soprattutto nel caso dell'Housing Temporaneo, che conta 33 rispondenti, nelle tabelle e nel commento analitico le principali distribuzioni sono riportate anche in valori assoluti. Le percentuali aggregate per dimensione restano utili come indicatori sintetici, ma devono essere lette come statistiche descrittive di un campione limitato e non rappresentativo.

Tabella 5.1 – Profilo sintetico dei rispondenti

Caratteristica	Housing Temporaneo	Stazioni di Posta
Questionari raccolti	33	67
Genere prevalente	Donne 51,5% (17); uomini 48,5% (16)	Uomini 65,7% (44); donne 31,3% (21); altro 3,0% (2)
Fasce di età maggiormente rappresentate	25-34 e 45-54 anni: 27,3% ciascuna (9 + 9)	45-54 anni: 25,4% (17); 55-64 e 65 o più: 22,4% ciascuna (15 + 15)
Persone singole	84,8% (28)	98,5% (66)
Durata prevalente	4-6 mesi: 84,8% (28)	Fino a 3 mesi: 72,7% dei casi validi (48 su 66)

Caratteristica	Housing Temporaneo	Stazioni di Posta
Canale di accesso principale	Invio di altro servizio: 66,7% (22)	Accesso spontaneo: 31,8% (21 su 66 casi validi)
Ulteriore canale rilevante	Servizi sociali: 27,3% (9)	Servizi sociali: 24,2% (16 su 66 casi validi)

5.2 Quadro comparativo delle dimensioni comuni

Le dimensioni comuni mostrano valutazioni generalmente positive in entrambi i servizi. Tutte le medie sono superiori al punto centrale della scala e la valutazione complessiva supera 4,6 sia nell'Housing Temporaneo sia nelle Stazioni di Posta. La struttura dei risultati è tuttavia differente.

Nell'Housing Temporaneo i valori più elevati riguardano la qualità relazionale, la personalizzazione e l'orientamento verso altri servizi. I valori relativamente più contenuti si osservano nella continuità del percorso, soprattutto per quanto riguarda la chiarezza dei passaggi successivi. Nelle Stazioni di Posta emergono come principali punti di forza l'accoglienza, l'accessibilità e la capacità di diventare un riferimento stabile; risultano più contenute le valutazioni relative ai cambiamenti nella vita quotidiana, all'orientamento verso altri servizi e alla chiarezza dello sviluppo futuro del percorso.

Tabella 5.2 – Medie e risposte favorevoli nelle dimensioni comuni

Dimensione	Housing Temporaneo: media; % risposte 4-5	Stazioni di Posta: media; % risposte 4-5
Accesso e primo contatto	4,27; 79,8%	4,43; 86,6%
Accoglienza, rispetto e dignità	4,80; 96,2%	4,68; 92,9%
Personalizzazione del percorso	4,68; 93,9%	4,40; 84,6%
Utilità concreta del servizio	4,57; 88,9%	4,40; 83,6%
Orientamento e accesso ad altri servizi	4,68; 93,9%	4,01; 74,4%
Benessere e cambiamento percepito	4,38; 84,8%	3,79; 69,7%
Continuità del percorso	3,98; 71,2%	3,63; 60,4%
Valutazione complessiva	4,70; 93,8%	4,62; 91,4%

Nota: le medie di dimensione sono ponderate per il numero di risposte valide ai singoli item. Le percentuali indicano la quota aggregata di risposte 4 e 5.

I risultati non evidenziano una contrapposizione tra servizi "migliori" e "peggiori", ma due differenti configurazioni del valore percepito. L'Housing mostra valori particolarmente elevati nelle dimensioni che richiedono continuità, conoscenza individuale e intensità dell'accompagnamento. Le Stazioni di Posta ottengono risultati molto elevati nell'accessibilità e nella funzione di aggancio, mentre gli esiti che presuppongono tempi più lunghi, integrazione con sistemi esterni o modificazioni strutturali della condizione personale presentano valori più moderati.

5.3 Housing Temporaneo

5.3.1 Accesso e primo contatto

La dimensione dell'accesso e del primo contatto registra una media complessiva di 4,27. Il giudizio più positivo riguarda la chiarezza delle informazioni ricevute all'inizio, con una media di 4,42 e l'87,9% di risposte favorevoli. Diciannove persone su 33 attribuiscono il valore massimo, mentre una sola esprime una risposta negativa.

La facilità di comprensione delle modalità di accesso e l'adeguatezza dei tempi di accoglienza presentano entrambe il 75,8% di risposte favorevoli, con medie rispettivamente pari a 4,18 e 4,21. Per ciascuno dei due item sei persone, pari al 18,2%, scelgono il valore intermedio e due esprimono una valutazione critica. I dati indicano quindi un'esperienza iniziale prevalentemente positiva, ma meno uniforme rispetto alle dimensioni relazionali.

La configurazione delle risposte può essere letta alla luce della natura dell'Housing Temporaneo. L'ingresso non avviene normalmente per accesso diretto, ma attraverso invii, valutazioni e procedure di inserimento che coinvolgono più soggetti. Anche in presenza di un'accoglienza finale positiva, la comprensibilità complessiva del processo può quindi dipendere dalla qualità del raccordo tra servizio inviante, soggetto gestore e persona beneficiaria.

5.3.2 Accoglienza, rispetto e dignità

La qualità relazionale è la dimensione più positiva della rilevazione sull'Housing Temporaneo. La media aggregata è pari a 4,80 e il 96,2% delle risposte si colloca sui valori 4 e 5: 127 risposte favorevoli su 132 valide nei quattro item. Non emergono valutazioni pari a 1 o 2.

Il sentirsi accolti con rispetto raggiunge una media di 4,85: 29 persone su 33, pari all'87,9%, selezionano il valore massimo. Il rispetto della dignità presenta una media di 4,82, con 28 risposte "del tutto"; l'ascolto senza giudizio raggiunge 4,79, con 27 risposte massime. Anche la privacy è valutata molto positivamente, con una media di 4,73 e il 93,9% di risposte favorevoli.

Questa convergenza segnala che il servizio viene percepito non soltanto come una soluzione abitativa, ma come un ambiente relazionale nel quale le persone si sentono riconosciute e trattate in modo non stigmatizzante. Il risultato è particolarmente rilevante nel lavoro con persone che possono aver sperimentato ripetute discontinuità istituzionali, condizioni abitative improprie e relazioni con i servizi prevalentemente centrate sull'emergenza.

Il dato sostiene la plausibilità di uno dei principali meccanismi individuati nella Teoria del Cambiamento: la stabilizzazione non deriva esclusivamente dalla disponibilità materiale di un alloggio, ma dall'interazione tra protezione abitativa, riconoscimento della dignità, ascolto e costruzione di una relazione fiduciaria.

5.3.3 Personalizzazione, utilità e orientamento

Anche la personalizzazione del percorso presenta valori molto elevati. La media della dimensione è pari a 4,68 e il 93,9% delle risposte si colloca sui valori 4 e 5 (93 risposte favorevoli su 99 risposte valide nei tre item). Il supporto ricevuto è giudicato adatto alla situazione personale con una media di 4,76; 27 beneficiari su 33, pari all'81,8%, attribuiscono il valore massimo della scala.

La definizione condivisa degli obiettivi e il coinvolgimento nelle decisioni raggiungono entrambi una media di 4,64. In ciascun item 31 persone su 33 formulano una valutazione favorevole. I risultati indicano che, nella percezione dei rispondenti, il progetto personalizzato non è vissuto prevalentemente come un dispositivo deciso dall'esterno, ma come un processo nel quale la persona dispone di uno spazio di partecipazione.

L'utilità concreta del servizio registra una media aggregata di 4,57. Il 93,9% ritiene che l'Housing sia stato utile per affrontare problemi concreti (31 persone su 33); l'87,9% riferisce di aver ricevuto un aiuto utile per bisogni immediati o urgenti (29 su 33); l'84,8% considera migliorata la propria situazione quotidiana (28 su 33). Le medie dei tre item si collocano tra 4,55 e 4,61.

L'orientamento verso altri servizi costituisce un ulteriore punto di forza. La dimensione raggiunge una media di 4,68 e il 93,9% di risposte favorevoli (62 risposte favorevoli su 66 risposte valide nei due item). L'aiuto nel comprendere a quali altre risorse sia possibile accedere ottiene una media di 4,67, mentre l'invio verso servizi utili raggiunge 4,70. In entrambi i casi non si registrano risposte negative.

L'Housing appare dunque capace, per le persone intervistate, di combinare tre funzioni: risposta a bisogni concreti, costruzione partecipata del percorso e connessione con la rete territoriale. La componente abitativa non risulta isolata, ma inserita in un accompagnamento più ampio. Resta tuttavia necessario distinguere l'orientamento e l'invio dall'effettiva capacità dei servizi esterni di rispondere in tempi compatibili con il percorso abitativo.

5.3.4 Benessere, cambiamento percepito e continuità

La dimensione del benessere e del cambiamento percepito presenta una media di 4,38 e l'84,8% di risposte favorevoli. La stabilità della vita e il miglioramento della qualità di vita raggiungono entrambi una media di 4,55. Il 90,9% dei rispondenti afferma che la propria vita è diventata più stabile e meno incerta (30 persone su 33); l'87,9% riferisce un miglioramento della qualità di vita (29 su 33).

La percezione di una maggiore capacità di affrontare i problemi quotidiani registra una media di 4,33 e l'84,8% di giudizi favorevoli. Il dato indica un possibile rafforzamento dell'autoefficacia, sebbene non consenta di stabilire in quale misura tale cambiamento sia attribuibile esclusivamente al servizio.

L'item relativo alla riduzione della solitudine presenta il valore più contenuto della dimensione: media 4,09, con il 75,8% di risposte favorevoli (25 persone su 33) e il 9,1% di risposte critiche (3 su 33). Il risultato rimane positivo, ma mostra che la stabilizzazione

abitativa e il rapporto con gli operatori non si traducono automaticamente nella ricostruzione di legami sociali significativi. La solitudine può persistere anche in presenza di una condizione abitativa migliore e richiede interventi specifici di socializzazione, inclusione comunitaria e ricomposizione delle reti relazionali.

La continuità del percorso è la dimensione comune con il valore più basso nell'Housing, pur mantenendo una media complessiva prossima a 4. La chiarezza dei prossimi passi registra una media di 3,97: il 72,7% esprime un giudizio favorevole (24 persone su 33), ma il 15,2% seleziona valori 1 o 2 (5 su 33). Il collegamento con altri servizi raggiunge una media di 4,00, con il 69,7% di giudizi favorevoli (23 su 33) e il 12,1% di risposte critiche (4 su 33).

L'area di maggiore incertezza non riguarda quindi il rapporto attuale con il servizio, ampiamente apprezzato, ma la leggibilità della traiettoria futura e la continuità della filiera esterna. La persona può sentirsi accolta, sostenuta e coinvolta, senza disporre ancora di una rappresentazione sufficientemente chiara di ciò che avverrà nelle fasi successive.

5.3.5 Qualità dell'abitare, convivenza e autonomia

Il modulo specifico dell'Housing Temporaneo consente di distinguere la valutazione delle condizioni abitative dalla valutazione del processo verso l'autonomia e l'uscita.

Tabella 5.3 – Item specifici dell'Housing Temporaneo

Item	**N valido**	**Media**	Risposte 4-5 (n e %)	Risposte 1-2 (n e %)
Condizioni dell'alloggio adeguate ai bisogni	32	4,75	30 (93,8%)	0 (0,0%)
Privacy adeguata nello spazio abitativo	32	4,56	30 (93,8%)	0 (0,0%)
Chiarezza delle regole della struttura	32	4,78	32 (100,0%)	0 (0,0%)
Gestione adeguata della convivenza	32	4,19	23 (71,9%)	3 (9,4%)
Passi concreti verso una soluzione abitativa stabile	32	4,19	25 (78,1%)	3 (9,4%)
Maggiore capacità di organizzare la vita quotidiana	32	4,44	29 (90,6%)	1 (3,1%)
Chiarezza dei passi successivi dopo l'accoglienza	32	3,81	19 (59,4%)	5 (15,6%)
Accompagnamento nella preparazione dell'uscita	31	3,94	20 (64,5%)	2 (6,5%)

La qualità dell'abitare è valutata molto positivamente. L'adeguatezza dell'alloggio rispetto ai bisogni raggiunge una media di 4,75 e la privacy nello spazio abitativo una media di 4,56. Per entrambi gli item il 93,8% delle risposte è favorevole (30 persone su 32 rispondenti validi) e non si registrano valutazioni pari a 1 o 2. Il dato conferma il valore immediato dell'alloggio come infrastruttura di protezione, sicurezza e ricostruzione di una quotidianità dignitosa.

La chiarezza delle regole della struttura è l'unico item nel quale tutte le persone rispondenti selezionano i valori 4 o 5, con una media di 4,78 (32 persone su 32). Più articolata è invece la valutazione della gestione della convivenza, che presenta una media di 4,19: il 71,9% esprime un giudizio favorevole (23 su 32), il 18,8% si colloca sul valore intermedio (6 su 32) e il 9,4% formula una valutazione critica (3 su 32).

La distanza tra chiarezza delle regole e gestione della convivenza è valutativamente significativa. Conoscere le regole non implica che le relazioni quotidiane, la condivisione degli spazi e la gestione dei conflitti risultino prive di difficoltà. La convivenza è condizionata dalla composizione dei nuclei, dalle fragilità individuali, dalle abitudini pregresse e dalla compatibilità tra bisogni differenti. Il risultato suggerisce la necessità di mantenere un investimento educativo e di mediazione anche quando il sistema regolativo è formalmente chiaro.

Il percorso verso l'autonomia presenta un profilo positivo ma differenziato. La maggiore capacità di organizzare la vita quotidiana raggiunge una media di 4,44 e il 90,6% di risposte favorevoli (29 persone su 32 rispondenti validi). Il dato segnala progressi nelle routine, nella gestione degli impegni e nelle competenze legate all'abitare.

La percezione di compiere passi concreti verso una soluzione abitativa più stabile si ferma a una media di 4,19, con il 78,1% di risposte favorevoli (25 persone su 32) e il 9,4% di giudizi critici (3 su 32). Pur rimanendo elevato, il valore è inferiore a quello relativo all'organizzazione quotidiana. Il servizio sembra quindi produrre più chiaramente stabilizzazione e capacità di gestione personale di quanto riesca, nel periodo osservato, a rendere visibile un effettivo sbocco abitativo.

La preparazione al passaggio successivo rappresenta l'area più fragile del modulo. La chiarezza dei possibili passi dopo l'accoglienza presenta una media di 3,81; solo il 59,4% seleziona i valori 4 o 5 (19 persone su 32), mentre il 25,0% si colloca sul valore intermedio (8 su 32) e il 15,6% sui valori 1 o 2 (5 su 32). La percezione di essere accompagnati nella preparazione dell'uscita registra una media di 3,94, con il 64,5% di risposte favorevoli (20 persone su 31 rispondenti validi) e il 29,0% sul valore intermedio (9 su 31).

I dati delineano una distinzione netta tra il "dentro" e il "dopo" del servizio. Le persone valutano molto positivamente l'alloggio, il rispetto, la personalizzazione e il sostegno quotidiano; diventano invece più incerte quando sono chiamate a valutare la transizione verso una soluzione successiva. Tale configurazione è coerente con la tensione strutturale tra temporaneità del dispositivo e scarsità delle opportunità abitative esterne. La preparazione dell'uscita non dipende esclusivamente dalla qualità del lavoro dell'équipe, ma dalla disponibilità di alloggi accessibili, reddito, garanzie, misure di sostegno e canali di mediazione con il mercato o con l'edilizia residenziale pubblica.

5.3.6 Valutazione complessiva dell'Housing Temporaneo

La valutazione complessiva conferma un giudizio molto favorevole. Tra i 32 rispondenti validi, la soddisfazione per il servizio raggiunge una media di 4,72 e il 96,9% di risposte positive. L'importanza attribuita al servizio presenta la media più elevata dell'intero modulo, pari a 4,84: 28 persone su 32, l'87,5%, selezionano il valore massimo e nessuna esprime un giudizio negativo.

La propensione a consigliare il servizio a una persona in una situazione simile registra una media di 4,53 e l'87,5% di risposte favorevoli. Il valore, pur molto elevato, è inferiore alla soddisfazione e all'importanza personale. La differenza può riflettere la

consapevolezza che l'adeguatezza del dispositivo dipende dalle caratteristiche, dalle esigenze e dalla disponibilità alla convivenza di ciascuna persona.

Nel complesso, i questionari descrivono un Housing Temporaneo capace di generare un'esperienza di elevata qualità relazionale, offrire condizioni abitative ritenute adeguate, sostenere la vita quotidiana e accrescere stabilità e qualità di vita. La principale area di attenzione riguarda la trasformazione della stabilizzazione temporanea in una traiettoria di uscita comprensibile e concretamente praticabile.

5.4 Stazioni di Posta

5.4.1 Accesso, tempestività e primo contatto

La dimensione dell'accesso e del primo contatto presenta una media complessiva di 4,43 e l'86,6% di risposte favorevoli. Il risultato è coerente con la funzione delle Stazioni di Posta come presidi accessibili e a bassa soglia.

L'adeguatezza dei tempi di accoglienza raggiunge la media più elevata della dimensione, pari a 4,57, con l'88,1% di giudizi favorevoli. Cinquantuno persone su 67, pari al 76,1%, scelgono il valore massimo. La chiarezza delle informazioni iniziali presenta una media di 4,37 e l'86,6% di risposte favorevoli; la facilità di comprensione delle modalità di accesso raggiunge 4,34 e l'85,1%.

La quota di giudizi critici è compresa tra il 7,5% e il 10,4%. La presenza di una minoranza che segnala difficoltà informative o di accesso suggerisce che la bassa soglia non debba essere considerata un attributo acquisito una volta per tutte. La comprensibilità del servizio può dipendere dalla visibilità della sede, dagli orari, dalla comunicazione, dalla mediazione linguistica e dalla capacità della rete territoriale di fornire indicazioni coerenti.

Nel complesso, tuttavia, la distribuzione conferma che le Stazioni di posta riescono a svolgere efficacemente la funzione di ingresso nel sistema: le persone comprendono come accedere, ricevono informazioni considerate chiare e vengono accolte con tempi ritenuti adeguati.

5.4.2 Accoglienza, dignità e personalizzazione

La dimensione relazionale rappresenta anche nelle Stazioni di Posta uno dei principali punti di forza. La media complessiva è pari a 4,68 e il 92,9% delle risposte si concentra sui valori 4 e 5.

Il rispetto della dignità raggiunge una media di 4,72, con il 94,0% di giudizi favorevoli; l'accoglienza rispettosa presenta una media di 4,70 e il 92,5% di risposte favorevoli. L'ascolto senza giudizio e il rispetto della privacy raggiungono entrambi una media di 4,64. Nei quattro item le risposte critiche rimangono comprese tra il 3,0% e il 4,5%.

La convergenza dei risultati indica che la dimensione di bassa soglia non è percepita come una prestazione impersonale o puramente materiale. Il presidio riesce, per la grande maggioranza degli intervistati, a combinare accessibilità e riconoscimento della persona. Il dato è particolarmente importante perché l'assenza di giudizio e la tutela della dignità

costituiscono condizioni necessarie affinché un primo accesso possa trasformarsi in ritorno, fiducia e progressiva esplicitazione dei bisogni.

La personalizzazione del percorso presenta una media di 4,40 e l'84,6% di risposte favorevoli. Il supporto è considerato adeguato alla situazione personale con una media di 4,49; la definizione condivisa degli obiettivi raggiunge 4,36; il coinvolgimento nelle decisioni 4,34.

I valori sono elevati, ma leggermente più differenziati rispetto alla dimensione relazionale. Una quota compresa tra il 6,0% e il 13,4% seleziona il valore intermedio, mentre le risposte critiche variano dal 3,0% al 7,5%. La configurazione appare coerente con una popolazione composta in larga misura da persone che frequentano il servizio da meno di tre mesi: non tutti gli accessi hanno necessariamente già prodotto un progetto formalizzato o una definizione condivisa di obiettivi di medio periodo.

5.4.3 Utilità concreta, orientamento e cambiamento percepito

L'utilità concreta presenta una media aggregata di 4,40 e l'83,6% di risposte favorevoli. L'aiuto per bisogni immediati o urgenti raggiunge una media di 4,49 e l'88,1% di giudizi positivi. L'utilità nell'affrontare problemi concreti presenta una media di 4,40, mentre il miglioramento della situazione quotidiana raggiunge 4,30.

Il profilo conferma la capacità delle Stazioni di fornire risposte percepite come pertinenti rispetto ai bisogni del momento. La maggiore forza dell'item relativo alle urgenze è coerente con la funzione di prossimità e con la possibilità che beni, informazioni, ascolto e prestazioni immediate costituiscano la prima soglia di relazione.

L'orientamento verso altri servizi presenta valori più contenuti. La media di dimensione è pari a 4,01 e il 74,4% delle risposte è favorevole. L'aiuto nel comprendere a quali altre risorse accedere registra una media di 3,97; il 72,7% seleziona 4 o 5, il 13,6% esprime un giudizio critico e il restante 13,6% sceglie il valore intermedio. L'invio verso servizi utili presenta una media di 4,04, con il 76,1% di risposte favorevoli e il 16,4% di risposte critiche.

La capacità di orientamento è dunque riconosciuta dalla maggioranza, ma presenta una maggiore dispersione rispetto all'accoglienza e alla risposta immediata. Il dato può dipendere da diversi fattori: alcuni beneficiari possono non aver ancora maturato bisogni che richiedono un invio; altri possono essere stati orientati senza aver ottenuto una risposta dal servizio esterno; altri ancora possono percepire come utile esclusivamente il risultato conclusivo e non il lavoro preliminare di informazione o accompagnamento.

La dimensione del benessere e del cambiamento percepito presenta una media di 3,79 e il 69,7% di risposte favorevoli. Il miglioramento della qualità di vita raggiunge una media di 3,86; la riduzione della solitudine 3,79; la maggiore stabilità e la maggiore capacità di affrontare i problemi quotidiani si attestano entrambe a 3,76.

Le distribuzioni sono più articolate rispetto alle dimensioni di processo. Per la stabilità e l'autoefficacia, circa il 16,4% esprime risposte critiche; per il miglioramento della qualità di vita la quota sale al 19,7%; per la riduzione della solitudine raggiunge il 23,9%. Allo stesso tempo, le risposte favorevoli rimangono comprese tra il 68,7% e il 71,2%.

Le Stazioni di Posta risultano quindi chiaramente capaci di produrre accoglienza, aggancio e utilità immediata, mentre i cambiamenti più ampi nella vita personale sono meno uniformi. Tale risultato non è inatteso. Stabilità, qualità di vita, autoefficacia e riduzione dell'isolamento dipendono da condizioni abitative, sanitarie, reddituali e relazionali che il singolo presidio può influenzare, ma non controllare integralmente. Inoltre, la breve anzianità di frequenza di gran parte del campione riduce il tempo disponibile affinché tali cambiamenti diventino percepibili.

5.4.4 Continuità del percorso e integrazione con la rete

La continuità del percorso rappresenta la dimensione comune con la media più contenuta nelle Stazioni di Posta: 3,63, con il 60,4% di risposte favorevoli.

La chiarezza dei prossimi passi presenta una media di 3,45. Il 52,2% dei beneficiari seleziona i valori 4 o 5, il 19,4% sceglie il valore intermedio e il 28,4% esprime una valutazione critica. Si tratta dell'item comune con la maggiore quota di risposte negative.

Il collegamento del servizio con gli altri presidi frequentati raggiunge una media di 3,81 e il 68,7% di risposte favorevoli. Il 19,4% formula un giudizio critico e l'11,9% si colloca sul valore intermedio.

La configurazione suggerisce che il presidio sia chiaramente riconoscibile nel presente, ma che non sempre risulti altrettanto leggibile la sequenza futura del percorso. Il beneficiario può sapere dove tornare e sentirsi accolto, senza avere ancora una rappresentazione chiara delle tappe successive o senza percepire una piena integrazione tra i diversi servizi.

È utile distinguere la continuità relazionale dalla continuità istituzionale. Come mostra il modulo specifico, la prima è valutata molto positivamente: le persone si sentono accompagnate e riconoscono il servizio come riferimento. La seconda dipende maggiormente dalla capacità di coordinare servizi sociali, sanitari, amministrativi, lavorativi e abitativi, nonché dai loro tempi di risposta.

5.4.5 Punto di riferimento, bisogni immediati e accesso ai diritti

Il modulo specifico delle Stazioni di Posta evidenzia una netta differenza tra la funzione di aggancio e continuità relazionale, fortemente riconosciuta, e la funzione amministrativa e di accesso ai diritti, caratterizzata da valutazioni più eterogenee.

Tabella 5.4 – Item specifici delle Stazioni di Posta

Item	**N valido**	**Media**	Risposte 4-5 (n e %)	Risposte 1-2 (n e %)
Il servizio è un punto di riferimento	66	4,47	59 (89,4%)	3 (4,5%)
Possibilità di tornare quando necessario	66	4,56	61 (92,4%)	4 (6,1%)
Accoglienza positiva a ogni accesso	66	4,65	61 (92,4%)	2 (3,0%)
Utilità delle risposte rispetto ai bisogni del momento	66	4,38	57 (86,4%)	6 (9,1%)

Item	N valido	Media	Risposte 4-5 (n e %)	Risposte 1-2 (n e %)
Accompagnamento costante dopo il primo accesso	65	4,42	54 (83,1%)	4 (6,2%)
Aiuto nella gestione di documenti o pratiche	66	3,59	39 (59,1%)	16 (24,2%)
Maggiore facilità di accesso a diritti o prestazioni	65	3,82	43 (66,2%)	16 (24,6%)

La funzione di punto di riferimento e aggancio presenta una media aggregata di 4,56 e il 91,4% di risposte favorevoli. Il sentirsi accolti a ogni accesso raggiunge una media di 4,65; la consapevolezza di poter tornare quando necessario una media di 4,56; il riconoscimento del servizio come punto di riferimento una media di 4,47.

I dati costituiscono una conferma empirica del meccanismo della "continuità leggera ma costante". La Stazione non è valutata soltanto per la singola prestazione ricevuta, ma per la sua disponibilità nel tempo e per la prevedibilità della relazione. Sapere di poter tornare, trovare un luogo riconoscibile e sentirsi nuovamente accolti sono esiti intermedi rilevanti, soprattutto per persone i cui rapporti con le istituzioni possono essere frammentati o intermittenti.

L'utilità delle risposte rispetto ai bisogni del momento presenta una media di 4,38 e l'86,4% di giudizi favorevoli. La continuità dell'accompagnamento dopo il primo accesso raggiunge una media di 4,42, con l'83,1% di risposte favorevoli. Il servizio appare quindi capace di evitare che il primo contatto rimanga un episodio isolato.

Più critica è la dimensione del supporto amministrativo e dell'accesso ai diritti, che presenta una media aggregata di 3,70 e il 62,6% di risposte favorevoli. L'aiuto nella gestione di documenti o pratiche amministrative e legali raggiunge una media di 3,59; il 59,1% seleziona 4 o 5, il 16,7% il valore intermedio e il 24,2% i valori 1 o 2. La maggiore facilità di accesso a diritti o prestazioni presenta una media di 3,82, con il 66,2% di giudizi favorevoli e il 24,6% di risposte critiche.

È evidente che il passaggio dal supporto interno all'ottenimento effettivo di documenti, prestazioni o diritti è più complesso della risposta ai bisogni immediati. Tale passaggio dipende da tempi e procedure di anagrafi, servizi sanitari, uffici amministrativi, patronati, Questure e altri soggetti esterni. La Stazione può informare, assistere e accompagnare, ma il risultato conclusivo è prodotto da una filiera interistituzionale.

5.4.6 Valutazione complessiva delle Stazioni di Posta

La valutazione complessiva è molto elevata. La soddisfazione per il servizio presenta una media di 4,59 e il 92,4% di risposte favorevoli. Soltanto una persona esprime un giudizio negativo.

L'importanza attribuita al servizio raggiunge una media di 4,62 e il 90,9% di risposte favorevoli; 49 persone su 66, pari al 74,2%, selezionano il valore massimo. La propensione a consigliare il servizio a una persona in una situazione simile presenta una media di 4,65 e il 90,8% di giudizi favorevoli; 51 persone su 65, pari al 78,5%, scelgono il valore 5.

La disponibilità a raccomandare il servizio, persino superiore alla soddisfazione generale, segnala che le Stazioni sono percepite come risorse pertinenti per persone che affrontano condizioni analoghe. Il dato rafforza l'interpretazione del presidio come

infrastruttura di prossimità riconoscibile e utile, anche quando non tutti i problemi strutturali della persona risultano risolti.

5.5 Lettura comparativa tra Housing Temporaneo e Stazioni di Posta

La comparazione descrittiva delle dimensioni comuni consente di individuare convergenze e specificità, ma deve essere condotta tenendo conto delle differenze tra i campioni e tra i mandati dei servizi.

La prima convergenza riguarda la qualità relazionale. Accoglienza, rispetto, dignità, ascolto e privacy raggiungono valori molto elevati in entrambi i servizi: 4,80 nell'Housing Temporaneo e 4,68 nelle Stazioni di Posta. Le risposte favorevoli superano il 92% in entrambi i gruppi. La relazione non appare quindi una componente accessoria, ma il nucleo più solido e trasversale dell'esperienza di servizio.

Questa evidenza è coerente con l'ipotesi secondo cui il riconoscimento della dignità e l'assenza di giudizio costituiscono meccanismi preliminari all'attivazione di qualsiasi cambiamento successivo. Senza una relazione sufficientemente sicura, il beneficiario può accedere a una prestazione senza sviluppare fiducia, esplicitare bisogni ulteriori o mantenere continuità.

La seconda convergenza riguarda la valutazione complessiva. Nonostante le differenze nelle singole dimensioni, entrambi i servizi ottengono medie superiori a 4,6 e più del 90% di risposte favorevoli. L'Housing è giudicato soprattutto importante per la propria esperienza personale; le Stazioni presentano una propensione particolarmente elevata alla raccomandazione ad altre persone.

La terza convergenza è rappresentata dalla relativa debolezza della chiarezza dei passaggi successivi. La dimensione della continuità presenta una media di 3,98 nell'Housing e di 3,63 nelle Stazioni di Posta, inferiore alle altre dimensioni comuni. In entrambi i casi il rapporto con il servizio attuale appare più chiaro e positivo della traiettoria futura.

Le differenze riguardano innanzitutto gli esiti percepiti. Nell'Housing la dimensione del benessere raggiunge una media di 4,38, contro 3,79 nelle Stazioni di Posta. La differenza è coerente con l'intensità dell'intervento: disporre di una sistemazione abitativa e di un accompagnamento quotidiano può produrre più rapidamente una percezione di stabilità e miglioramento della qualità di vita. Le persone dell'Housing sono inoltre esposte al servizio da più tempo.

La differenza non consente tuttavia di concludere che l'Housing sia intrinsecamente più efficace. Le Stazioni intercettano una platea più ampia ed eterogenea e agiscono spesso nelle fasi iniziali del rapporto con la persona. Il loro contributo può assumere la forma di esiti intermedi: ritorno al servizio, disponibilità a chiedere aiuto, emersione di un bisogno, completamento di un primo colloquio o collegamento con un altro presidio. Tali cambiamenti non coincidono necessariamente, nel breve periodo, con un miglioramento percepibile della complessiva qualità di vita.

Una seconda differenza riguarda l'orientamento verso altri servizi, che raggiunge una media di 4,68 nell'Housing e 4,01 nelle Stazioni di Posta. L'Housing dispone di un contesto

di accompagnamento più continuativo e può seguire nel tempo la costruzione del percorso. Nelle Stazioni, l'orientamento avviene in presenza di frequenze più discontinue e può essere maggiormente esposto alle difficoltà della rete esterna.

Una terza differenza riguarda la personalizzazione: 4,68 nell'Housing e 4,40 nelle Stazioni. Anche in questo caso, la durata e l'intensità della relazione costituiscono una spiegazione plausibile. La personalizzazione dell'Housing si sviluppa intorno a un progetto abitativo e a una quotidianità osservabile; nelle Stazioni può assumere una forma graduale, costruita attraverso accessi successivi.

Le dimensioni specifiche confermano la diversa funzione dei due dispositivi. Nell'Housing i valori più elevati riguardano l'adeguatezza dell'alloggio e la chiarezza delle regole; le aree più incerte sono la gestione della convivenza e, soprattutto, la preparazione dell'uscita. Nelle Stazioni i valori più elevati riguardano la possibilità di tornare e il sentirsi accolti a ogni accesso; i valori più contenuti riguardano la gestione di pratiche e l'accesso effettivo a diritti e prestazioni.

La comparazione descrive pertanto una filiera nella quale i due servizi producono forme differenti di valore. Le Stazioni di Posta generano accessibilità, aggancio, continuità relazionale e risposte immediate. L'Housing Temporaneo genera protezione abitativa, stabilizzazione, accompagnamento intensivo e sviluppo di competenze quotidiane. Il punto critico comune risiede nella capacità del sistema esterno di trasformare tali risultati intermedi in esiti durevoli: accesso effettivo ai diritti, presa in carico integrata, reddito, salute, lavoro e soluzione abitativa stabile.

5.6 Una sintesi interpretativa

L'analisi dei questionari consente di formulare sei acquisizioni principali.

La prima riguarda la centralità della qualità relazionale. In entrambi i servizi le persone dichiarano di sentirsi accolte, ascoltate e rispettate. La dignità e la privacy ottengono valutazioni molto elevate. Il dato mostra che la capacità di costruire una relazione non giudicante è uno degli esiti più solidi dell'implementazione e costituisce una condizione abilitante per l'aggancio, la partecipazione e la continuità.

La seconda acquisizione riguarda la coerenza tra i risultati e i differenti mandati. Le Stazioni di Posta sono particolarmente efficaci, nella percezione dei beneficiari, come luoghi accessibili, riconoscibili e disponibili nel tempo. L'Housing Temporaneo è particolarmente efficace come ambiente di stabilizzazione, protezione e accompagnamento personalizzato. I profili dei risultati non sono sovrapponibili, ma risultano coerenti con la funzione attesa di ciascun dispositivo.

La terza acquisizione è la distinzione tra qualità del servizio ed esiti strutturali. Le valutazioni relative all'accoglienza e all'utilità immediata sono più elevate di quelle riguardanti la stabilità futura, la chiarezza dei prossimi passi o l'accesso effettivo ai diritti. Il servizio può essere di elevata qualità anche quando il cambiamento strutturale è ancora incompleto o dipende da fattori esterni.

La quarta acquisizione riguarda l'Housing Temporaneo. Le persone riconoscono chiaramente il valore dell'alloggio e del sostegno quotidiano, ma una parte del campione

non dispone ancora di una rappresentazione chiara dell'uscita. La criticità non riguarda prevalentemente il "funzionamento interno" del servizio, bensì la connessione con opportunità abitative successive. La preparazione dell'uscita deve pertanto essere considerata una funzione da avviare precocemente, non una fase terminale del percorso.

La quinta acquisizione riguarda le Stazioni di Posta. Il servizio riesce a diventare un punto di riferimento e a mantenere un accompagnamento dopo il primo accesso. Più debole è il passaggio dal supporto interno al risultato amministrativo o all'accesso effettivo a diritti e prestazioni. Il dato richiama la necessità di protocolli, referenti e canali operativi con i soggetti esterni, affinché l'orientamento non rimanga separato dall'esito.

La sesta acquisizione riguarda la valutazione dell'impatto. I risultati documentano un contributo plausibile dei servizi alla stabilizzazione, alla fiducia, all'orientamento, all'autoefficacia e al miglioramento della quotidianità. Non consentono tuttavia di attribuire causalmente tali cambiamenti al solo intervento né di misurare la loro durata. L'assenza di una rilevazione iniziale e di un follow-up rende necessario interpretare gli item di cambiamento come esiti autoriferiti osservati in un singolo momento.

Nel complesso, i questionari restituiscono un giudizio molto positivo sui servizi e confermano la capacità dei progetti di attivare i meccanismi relazionali previsti dalla Teoria del Cambiamento. Le persone riconoscono nei servizi luoghi di rispetto, aiuto concreto e continuità. Le aree meno forti non smentiscono tale valutazione, ma ne delimitano il campo: il valore prodotto internamente deve essere sostenuto da una filiera istituzionale capace di assicurare continuità esterna, accesso ai diritti e opportunità abitative.

La lettura dei questionari converge quindi con quanto emerso dall'analisi dei modelli operativi e dei focus group. La principale forza risiede nella relazione e nella capacità di adattare il supporto ai bisogni della persona; la principale vulnerabilità riguarda il passaggio dagli esiti intermedi agli esiti strutturali. Per consolidare l'impatto sociale dell'Investimento 1.3, non è sufficiente mantenere elevata la qualità dei singoli servizi: è necessario rafforzare le connessioni tra accesso, presa in carico, diritti, salute, lavoro, abitare e uscita, trasformando la complementarità potenziale tra Stazioni di Posta e Housing Temporaneo in una filiera effettivamente integrata.

PARTE VI – ANALISI DEI SERVIZI DI DIMISSIONI PROTETTE PER PERSONE SENZA DIMORA E ANZIANI FRAGILI

6. Le dimissioni protette a Roma: due modelli di continuità assistenziale tra ospedale e territorio

di Giuseppe Nigro[6], Alice Recine[7], Federico Mento[8]

Il presente capitolo restituisce gli esiti dell'indagine qualitativa complementare condotta da Alice Recine e Giuseppe Nigro, con la supervisione di Federico Mento, su incarico di Cooperativa Roma Solidarietà. Il team ha lavorato nell'ambito della ricerca-azione sui sei progetti PNRR gestiti da CRS-Caritas Roma per il contrasto alla grave marginalità adulta e il rafforzamento della domiciliarità (Stazioni di Posta, Housing Temporaneo, Dimissioni Protette). L'indagine, di natura esplorativa, ha ricostruito le modalità concrete di attuazione dei servizi, i bisogni intercettati, le criticità e gli apprendimenti organizzativi, senza perseguire una stima statistica o una valutazione controfattuale dell'impatto. Due dei sei progetti analizzati riguardano le Dimissioni Protette: «A casa con cura 1», per persone senza dimora, e «A casa con cura», per persone anziane fragili. A questi due interventi è dedicato il capitolo.

Entrambi i progetti intervengono in uno dei passaggi più critici del percorso di cura: la transizione dall'ospedale a un ambiente di vita quotidiana per persone prive di una rete in grado di sostenerla. Il capitolo presenta i due dispositivi, restituendone modalità di

[6] Giuseppe Nigro è consulente e formatore indipendente, laureato in Scienze Antropologiche e Relazioni Internazionali con specializzazione in cooperazione e valutazione d'impatto. Dal 2020 collabora con Ashoka Italia su Teoria del Cambiamento e cambiamento sistemico; ha condotto valutazioni in povertà educativa, inclusione sociale e accoglienza dei MSNA, collaborando con IOM, Save the Children Italia, WeWorld-GVC tra le altre.

[7] Alice Recine è esperta MEAL e ricercatrice sociale, con background in antropologia e specializzazione in sistemi di valutazione, monitoraggio e impatto. Ha guidato dal 2021 al 2025 il sistema MEAL del programma Skills to Succeed di Save the Children Italia ed è oggi Project Manager tecnica presso Luiss Guido Carli.

[8] Federico Mento è ricercatore, valutatore e Project Manager con quindici anni di esperienza nel Terzo Settore, PhD in antropologia culturale. È Segretario Generale di Social Value Italia; Head of Impact Evaluation presso Avanzi – Sostenibilità per Azioni. Ha inoltre diretto Human Foundation (2012-2019) ed è stato direttore di Ashoka Italia dal 2020.

attuazione, principali evidenze qualitative, criticità e indicazioni operative utili alla programmazione futura.

Le Dimissioni Protette (Missione 5, Componente 2, Sub-investimento 1.1.3) sono una misura strettamente connessa alle Stazioni di Posta e all'Housing Temporaneo, ma riconducibile a una diversa linea di finanziamento del PNRR. Il rapporto le richiama più volte come snodo di raccordo tra bassa soglia, continuità sociosanitaria e percorsi successivi, pur delimitando esplicitamente il proprio perimetro valutativo primario ai diciotto progetti di Housing Temporaneo e Stazioni di Posta (§ 1.6). In coerenza con quanto previsto al § 2.7 e richiamato al § 4.6, questo capitolo analizza separatamente i due progetti di Dimissioni Protette, che non rientrano nell'Investimento 1.3 ma offrono evidenze complementari sulle dinamiche di integrazione sociosanitaria e continuità assistenziale.

6.1 Il contesto dei due progetti

6.1.1 Le linee di finanziamento, i target e gli obiettivi

Entrambi i progetti sono finanziati nell'ambito del PNRR, Missione 5 «Inclusione e coesione», Componente 2 «Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore», Sub-investimento 1.1.3 «Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità».

Le Dimissioni Protette sono un Livello Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS), introdotto dal Piano Sociale Nazionale 2021-2023, confermato dal Piano 2024-2026 e ribadito dalla legge di bilancio 2022 (L. 234/2021): si tratta dell'insieme organizzato di azioni che accompagnano il passaggio del paziente dall'ospedale a un contesto di cura adeguato, per garantire continuità assistenziale nella fase più critica del rientro a casa o in un contesto protetto.

Il problema comune che i due progetti affrontano è la fragilità del momento della dimissione per chi non dispone di una rete in grado di accompagnare quel passaggio: la persona senza dimora rischia il rientro immediato in strada o un prolungamento improprio del ricovero; la persona anziana priva di un sostegno assistenziale sufficiente rischia l'istituzionalizzazione precoce o un nuovo ricovero a breve distanza di tempo. A partire da questo problema condiviso, i due progetti costruiscono risposte differenziate per target.

Il quadro amministrativo complessivo integra l'analisi dei due casi. La relazione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute del 12 agosto 2026 (Fase 2 – Monitoraggio dei risultati conseguiti ai fini del raggiungimento dei target PNRR) riporta 639 beneficiari delle Dimissioni Protette, comprendenti persone over 65, infra-sessantacinquenni e senza dimora. I risultati sono consolidati al 30 giugno 2026 e rendicontati al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Per l'intervento rivolto alle persone senza dimora, identificato dal CUP J84H22000330006, la relazione attesta 139 beneficiari a fronte di un target di 125: 14 persone in più, pari a un superamento dell'11,2%. Questi dati descrivono il livello cittadino e non vanno sovrapposti ai risultati dei singoli progetti analizzati nel capitolo. La relazione non presenta una ripartizione completa dei 639 beneficiari tra le diverse categorie, né dati di esito successivi alla dimissione: il raggiungimento dei target documenta pertanto la

copertura dell'intervento e va letto insieme alle evidenze qualitative sulla continuità assistenziale.

«A casa con cura 1», realizzato dal partenariato CRS-Caritas e CRI Roma, è rivolto a persone senza dimora, o in condizioni di grave precarietà abitativa, in condizioni di fragilità fisica aggravata dalla vita di strada. Il protocollo originario con la ASL Roma 1 coinvolge Santo Spirito e San Filippo Neri; senza un'estensione formale del protocollo, i servizi hanno attivato ulteriori contatti e collaborazioni operative. Le schede delle Dimissioni Protette documentano raccordi con Campus Bio-Medico, Sant'Eugenio, San Camillo, Policlinico Umberto I e Isola Tiberina, oltre ai servizi sanitari territoriali e del Terzo Settore. Questi contatti descrivono la rete operativa dichiarata dai gestori e non attestano, da soli, invii effettuati da ciascun presidio. Il progetto oggetto dell'analisi di caso ha raggiunto il proprio target di 73 beneficiari entro il 31 maggio 2026, nel periodo maggio 2025 – giugno 2026, a seguito di proroga. Il risultato del singolo progetto va distinto dal dato complessivo cittadino di 139 persone senza dimora raggiunte al 30 giugno 2026, a fronte del target di 125, attestato dalla relazione dipartimentale del 12 agosto 2026. L'obiettivo generale è garantire la continuità di assistenza e cura nella fase post-ospedaliera, attraverso l'attuazione della prescrizione terapeutica in un contesto protetto, l'accompagnamento verso percorsi di autonomia o soluzioni alloggiative e la prevenzione di re-ospedalizzazioni improprie.

«A casa con cura» è rivolto a persone anziane non autosufficienti o fragili, residenti nei Municipi I, II, III, XIII, XIV, XV, dimesse dagli ospedali della ASL Roma 1. L'obiettivo generale è l'implementazione di servizi sociali domiciliari che prevengano ulteriori ricoveri e favoriscano la deistituzionalizzazione, in vista della definizione di un «modello Roma» di dimissione protetta per anziani, trasferibile su scala cittadina. Il progetto dichiara inoltre un approccio intersezionale, con attenzione ad anziani LGBTQIA+, anziani stranieri e persone in condizioni di grave isolamento domestico, definito nella documentazione progettuale come «barbonismo domestico».

6.1.2 I soggetti attuatori

In entrambi i casi il soggetto attuatore pubblico è Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali e Salute, sulla base di un Protocollo operativo con la ASL Roma 1 che disciplina segnalazione, presa in carico e dimissione protetta. Il soggetto realizzatore è, in entrambi i casi, la medesima Associazione Temporanea di Scopo composta da Cooperativa Roma Solidarietà (CRS), capofila, e Croce Rossa Italiana, Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale (CRI Roma), partner. CRS è un ETS promosso dalla Caritas diocesana di Roma.

La complementarità tra i due enti emerge come un elemento organizzativo rilevante in entrambi i progetti: CRS apporta la presa in carico sociale e una rete territoriale radicata, composta anche dai 233 centri di ascolto parrocchiali coordinati dal progetto «Fatti di rete», dall'iniziativa «Quartieri Solidali» e da un'esperienza pluridecennale nella grave marginalità adulta e, per la linea anziani, nei servizi domiciliari. CRI Roma garantisce invece il trasporto sanitario, una Sala Operativa attiva h24 e la capillarità dei propri volontari. Il

ricorso al medesimo partenariato su due popolazioni differenti suggerisce la potenziale trasferibilità della divisione di competenze tra presa in carico sociale, da un lato, e logistica e trasporto, dall'altro, senza consentire di attribuire a tale divisione, in sé, gli esiti osservati.

La medesima relazione dipartimentale descrive, per l'intervento rivolto alle persone senza dimora, una valutazione congiunta a cura della Centrale operativa dipartimentale, successiva all'individuazione e alla segnalazione dei casi. L'iter di presa in carico è previsto entro un massimo di 72 ore dalla segnalazione. Si tratta di uno standard organizzativo dichiarato, coerente con l'esigenza di tempestività nel passaggio dall'ospedale al contesto protetto; la documentazione non fornisce una distribuzione dei tempi effettivi che consenta di verificarne il rispetto per ciascun caso.

6.1.3 Elementi comuni del servizio di dimissioni protette

Al di là del target, i due progetti condividono un nucleo di caratteristiche che qualifica le Dimissioni Protette come modello distinto rispetto ad altri servizi PNRR per la marginalità e la domiciliarità:

- un meccanismo di attivazione comune, fondato sulla segnalazione ospedaliera e su un Protocollo operativo con la ASL Roma 1, con l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) per ogni beneficiario preso in carico;
- una durata contingentata (60 giorni per la linea senza dimora, 2-4 mesi per la linea anziani, con possibilità di proroga motivata), pensata per la fase acuta post-dimissione ma sistematicamente messa in tensione, in entrambi i progetti, dalla maggiore durata reale dei bisogni intercettati;
- una fase di rodaggio nei reparti ospedalieri più lenta rispetto all'avvio formale del progetto, che in entrambi i casi ha prodotto una copertura non garantita nei primi mesi e la necessità di ampliare, in corso d'opera, i canali di segnalazione oltre gli ospedali inizialmente convenzionati;
- una dipendenza della rete territoriale dalla qualità delle relazioni personali più che dai soli protocolli formali: la collaborazione tra servizio sociale e parte sanitaria funziona in modo difforme da ospedale a ospedale, e i protocolli d'intesa, quando non sostenuti da relazioni operative reali, rischiano di restare «lettera morta», come affermato dagli stessi operatori;
- la centralità della relazione di fiducia, costruita in tempi brevi e indicata dagli operatori di entrambi i progetti come uno dei principali strumenti di lavoro e come condizione abilitante della presa in carico.

6.1.4 Elementi specifici dei due progetti

Le distinzioni tra i due progetti discendono soprattutto dalla diversa natura del target a cui si rivolgono: «A casa con cura 1» è un dispositivo residenziale, erogato presso la struttura ponte di via del Santuario 80 (Divino Amore) e nella struttura di Lungomare Toscanelli a Ostia; «A casa con cura» per anziani è un dispositivo domiciliare, erogato nella casa della persona.

Questa differenza è sostanziale: nel primo caso l'ambiente è collettivo, temporaneo e privo di legami biografici con il beneficiario; nel secondo l'ambiente domestico costituisce esso stesso una componente del contesto di cura e di intervento, entro cui si collocano la biografia della persona, la rete familiare e, quando presente, il caregiver.

Da questa differenza derivano conseguenze a cascata. Il target senza dimora presenta un disagio multidimensionale in cui la fragilità sanitaria si somma quasi sempre alla carenza di supporto assistenziale: l'équipe (coordinatore, operatori sociali, assistente sociale, operatore per l'autonomia abitativa, OSS) lavora quindi sull'attivazione di rete, e l'esito monitorato nel breve periodo è prevalentemente il ricollocamento verso una successiva soluzione di accoglienza.

Per le persone anziane, l'équipe (OSS e ADEST per l'assistenza diretta, assistenti sociali con funzione di case manager, autisti, un'operatrice di teleassistenza, uno psicologo per la supervisione) interviene nel contesto domiciliare, sostenendo la persona e, quando presente, il caregiver familiare. Quest'ultimo è un beneficiario indiretto già previsto dall'intervento del MLPS e di Roma Capitale. Le fonti qualitative richiamano il sollievo percepito rispetto al carico assistenziale. L'esito atteso è la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sostenuta dalla continuità assistenziale e dal raccordo con i servizi territoriali.

6.1.5 Punti di contatto e specificità rispetto a «Dalla soglia all'abitare»

Il raccordo con il report valutativo è esplicito. Il § 2.7 descrive il corpus qualitativo complementare del team CRS-Caritas e ne definisce disegno, criteri di qualità e limiti; il § 4.6.3 anticipa due temi qui approfonditi: l'interfaccia ospedale-territorio e il caregiver come beneficiario indiretto. Le due linee di Dimissioni Protette condividono con Housing Temporaneo e Stazioni di Posta la cornice PNRR della Missione 5, Componente 2 e parte dello stesso ecosistema istituzionale, pur appartenendo al diverso Sub-investimento 1.1.3.

La struttura ponte del Divino Amore, che ospita «A casa con cura 1», è la medesima struttura richiamata nel rapporto VIS come sede provvisoria di due progetti di Housing Temporaneo (Tavola 1, nn. 7 e 9); il Focus Group A, fonte qualitativa primaria per questo capitolo, ha coinvolto in parte gli stessi operatori intervistati per la componente Housing Temporaneo.

Comuni alle due analisi sono infine l'impostazione *theory-based* e la sensibilità realista: l'obiettivo è ricostruire meccanismi e condizioni plausibili di cambiamento, non stimare un effetto causale netto (cfr. §§ 2.1 e 2.7 del rapporto).

Le principali specificità sono tre. In primo luogo, la linea anziani intercetta una popolazione non inclusa nel perimetro iniziale della ricerca valutativa: persone che dispongono di un'abitazione propria e non sono senza dimora, la cui fragilità nasce dalla dimissione ospedaliera e dalla non autosufficienza, non dalla marginalità abitativa. In secondo luogo, entrambe le linee introducono modalità di presa in carico — residenziale in struttura ponte per la linea senza dimora, domiciliare per la linea anziani — che non trovano equivalente negli altri diciotto progetti PNRR analizzati nel rapporto. In terzo

luogo, nella linea anziani l'analisi considera anche il caregiver familiare, beneficiario indiretto dell'intervento, approfondendone l'esperienza e il sollievo percepito.

Infine, le evidenze qualitative della linea anziani richiamano la rilevanza della collaborazione clinico-sociale per la continuità assistenziale e, secondo una testimonianza, per esiti di salute particolarmente rilevanti. Data la natura qualitativa e limitata del corpus, tale associazione non può essere interpretata in senso causale. Questa dimensione sociosanitaria amplia comunque la lettura complessiva proposta nel report, centrata prevalentemente sulla grave marginalità e sulla stabilizzazione abitativa.

6.2 Nota metodologica del corpus qualitativo e delle fonti

Il presente capitolo analizza le evidenze relative ai due progetti «A casa con cura 1» (persone senza dimora) e «A casa con cura» (persone anziane fragili). L'analisi adotta l'approccio theory-based e la sensibilità realista descritti per l'indagine complementare al § 2.7 di questo rapporto, di cui condivide disegno, codebook e criteri di qualità. Si richiamano qui soltanto gli elementi specifici necessari alla lettura delle due linee di Dimissioni Protette.

Le fonti dedicate a queste due linee, all'interno del corpus complementare di 198 unità di significato descritto al § 2.7.2, sono: il Focus Group A, che ha coinvolto trasversalmente operatori e coordinamento di «A casa con cura 1» insieme agli operatori di Housing Temporaneo (36 unità, di cui una parte direttamente riferibile alla sola linea senza dimora); il Focus Group D, dedicato alla coordinatrice e alle operatrici domiciliari della linea anziani (22 unità); due interviste a beneficiari e caregiver della linea anziani (29 unità); una quota dei contributi scritti sulla definizione di «successo». Come già segnalato al § 2.7.2, per la linea senza dimora non sono disponibili interviste dirette a beneficiari: la lettura si fonda qui prevalentemente sulle testimonianze di operatori, coordinatori e sui dati di monitoraggio, mentre per la linea anziani le due interviste disponibili integrano la prospettiva degli operatori con quella di chi ha ricevuto il servizio.

Nella redazione si sono seguiti i criteri di anonimizzazione già adottati in questo rapporto (cfr. § 2.7.4): le citazioni dirette sono attribuite per ruolo e non per nome; i conteggi di ricorrenza non vanno letti come proporzioni statistiche della popolazione beneficiaria; nessuna delle evidenze qualitative qui riportate consente inferenze causali in senso stretto, anche quando suggerisce associazioni tra qualità della collaborazione clinico-sociale ed esiti di salute. Le citazioni riportate in questo capitolo sono state selezionate a partire da una verifica sistematica della matrice qualitativa relativa alle due linee.

6.3 Dimissioni Protette per persone senza dimora: «A casa con cura 1»

6.3.1 Obiettivi, target, criticità ed elementi di pregio

Il progetto è finalizzato ad assicurare l'attuazione della prescrizione terapeutica in un contesto protetto, accompagnare le persone verso percorsi di autonomia o soluzioni alloggiative, prevenire re-ospedalizzazioni improprie e attivare un raccordo operativo con

la rete territoriale. Il target del progetto CRS-Caritas e CRI Roma, pari a 73 beneficiari, è stato raggiunto al 100% (48 nel periodo giugno-dicembre 2025, 20 tra gennaio e marzo 2026, 5 nel periodo di proroga), con il canale ospedaliero che copre il 66% delle segnalazioni e il canale sussidiario (Sala Operativa Sociale e Poliambulatorio CRS-Caritas), attivato in corso d'opera per compensare l'intermittenza dei flussi ospedalieri, il restante 34%. Dei 73 percorsi conclusi, 54 (74%) si sono chiusi con un ricollocamento, 13 (18%) con un allontanamento volontario e 6 (8%) con un ricovero prolungato o una dimissione dal progetto.

Dalle fonti emerge come principale elemento di pregio la capacità di costruire uno spazio intermedio tra ospedale, strada e accoglienza ordinaria e di trattare in modo integrato bisogni sanitari, sociali e amministrativi, anziché come una somma di prestazioni settoriali.

Le criticità principali riguardano invece condizioni che eccedono il perimetro del singolo progetto:

a. la durata di 60 giorni risulta spesso insufficiente per persone con cronicità sanitarie e sociali complesse; il ricollocamento dipende dalla disponibilità di posti nella bassa soglia cittadina. I report intermedi segnalano inoltre una forte concentrazione delle destinazioni: 35 ricollocamenti su 42 considerati in quella rilevazione riguardano un'unica struttura di CRS-Caritas (Casa Santa Giacinta), circostanza descritta come «opportunità fortuita» più che come esito programmato;
b. l'équipe, pur pienamente operativa, non include ancora in modo stabile figure quali educatore, psicologo, mediatore culturale e consulente legale, indicate come necessarie per la piena presa in carico del target.

6.3.2 Cambiamenti positivi e apprendimenti

L'introduzione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) ha sostenuto un cambio di postura professionale, dall'intervento reattivo alla costruzione di un percorso intenzionale, per quanto compresso nei tempi. Gli operatori segnalano un apprendimento organizzativo ambivalente: la logica di indicatori e tempi stretti introdotta dal PNRR è percepita come una compressione dei tempi delle persone, ma viene anche associata a una maggiore strutturazione dell'organizzazione e del lavoro di rete.

> *«Forse ci ha insegnato un po' di più a essere più efficaci, a metterci in relazione più efficacemente anche con altre realtà del territorio. Sicuramente abbiamo fatto un lavoro molto più organizzato, molto più efficiente.» [Operatore, focus group]*

L'adattamento più significativo è stato costruito, non subìto: di fronte all'intermittenza delle segnalazioni ospedaliere, l'équipe ha negoziato con Roma Capitale l'attivazione del Poliambulatorio CRS-Caritas come canale sussidiario, radicato nell'esperienza sanitaria pluridecennale di Caritas con la grave marginalità.

Nella matrice qualitativa compare inoltre una testimonianza che amplia la lettura oltre la sola componente sanitaria: il caso, riportato da un'operatrice nei contributi scritti sulla

definizione di «successo», di una donna con una lunga permanenza in strada e una storia di privazione di autonomia economica da parte del marito, intercettata proprio in occasione di una dimissione ospedaliera.

«Il nostro primo contatto è avvenuto a seguito delle sue dimissioni ospedaliere; da quel momento, attraverso la costruzione di un rapporto di fiducia, la signora ha iniziato a vedersi come protagonista attiva della propria vita e a desiderare un futuro diverso.» [Operatrice, contributi scritti sulla definizione di "successo" degli interventi]

Il caso esemplifica, con una dimensione di genere finora poco esplicitata, una dinamica già rilevata nel corpus trasversale: la dimissione ospedaliera può configurarsi come finestra di opportunità anche per persone che, per storia personale, avevano sempre rifiutato ogni forma di accoglienza.

6.3.3 Buone pratiche e spunti di riflessione

Tra le pratiche più trasferibili emerse:

a. la presa in carico multidimensionale come principio organizzativo, non come dichiarazione d'intenti;
b. la flessibilità del canale di accesso costruita in accordo con l'ente pubblico committente, e non come iniziativa unilaterale del gestore, un distinguo esplicitamente rivendicato dagli stessi operatori («non siamo andati fuori tema»);
c. il coordinamento operativo quotidiano tra CRS, CRI Roma, Dipartimento e Sala Operativa Sociale.

Gli operatori attribuiscono inoltre valore alla compartecipazione degli ETS, indicando il reperimento e la messa a disposizione di strutture ponte come una condizione che ha contribuito al raggiungimento degli indicatori nei tempi previsti dal PNRR.

La struttura ponte ha sostenuto la continuità dell'intervento nella fase di attuazione del PNRR. Il progetto è stato completato entro il 30 giugno 2026 in una Stazione di Posta dedicata, in coerenza con quanto previsto dall'Avviso. La prosecuzione nell'ambito del progetto PRISCA segna il passaggio a un assetto consolidato. La valutazione della nuova fase potrà verificare l'adeguatezza delle risorse e dei raccordi sociosanitari rispetto alla complessità dei bisogni accolti.

6.4 Dimissioni Protette per persone anziane fragili: «A casa con cura»

6.4.1 Obiettivi, target, criticità ed elementi di pregio

Il progetto è finalizzato a promuovere l'assistenza domiciliare degli over 65 in fase di dimissione, sostenere l'autonomia residua e la qualità della vita, contribuire a ridurre permanenze ospedaliere non necessarie e sostenere i caregiver familiari. Il corpus descrive un ampliamento operativo dei canali di segnalazione oltre i due ospedali inizialmente coinvolti (Santo Spirito e San Filippo Neri), fino a includere Sant'Andrea, i Policlinici

Gemelli e Umberto I e diverse strutture riabilitative, oltre alle segnalazioni dirette dal CAD e dai Municipi.

Una testimonianza particolarmente rilevante del corpus riguarda l'associazione, riferita dalla coordinatrice, tra qualità della collaborazione clinico-sociale in fase di dimissione e successivo andamento dei casi:

> *«Lì dove la risposta del servizio sociale in tandem con la parte sanitaria era "sì, lavoriamo tutti insieme", la persona ancora c'è. Dove invece questo non è stato, il risultato per molti casi è stato un decesso.» [Coordinatrice, focus group]*

Si tratta di una singola evidenza qualitativa, che non consente di stabilire un nesso causale tra modalità di collaborazione ed esiti di salute. La testimonianza segnala tuttavia la rilevanza della co-decisione clinico-sociale come possibile condizione abilitante della continuità assistenziale e indica un'ipotesi da verificare con dati e disegni valutativi ulteriori.

Le criticità principali riguardano invece la durata (2-4 mesi, spesso insufficiente per bisogni cronici piuttosto che acuti), la comunicazione dei servizi inclusi — una delle due interviste disponibili segnala, ad esempio, la mancata conoscenza del diritto al trasporto sanitario — e l'assenza di una regia esplicita tra i diversi servizi domiciliari (dimissioni protette, fisioterapia, cure palliative) con funzioni di raccordo lasciate di fatto alle famiglie.

6.4.2 Cambiamenti positivi e apprendimenti

L'apprendimento più concreto riguarda la trasformazione del servizio di trasporto, previsto in forma monodirezionale dall'ospedale al domicilio e scarsamente utilizzato, in un servizio di accompagnamento bidirezionale. Secondo quanto riferito dalla coordinatrice, a parità di budget l'utilizzo è passato da 5-6 a circa 100 casi.

> *«Il trasporto era previsto dall'ospedale a domicilio. Quasi nessuno avrebbe usufruito di questo tipo di trasporto. […] L'abbiamo trasformato in accompagni. Oggi siamo arrivati al numero massimo.» (Coordinatrice, focus group)*

Una seconda pratica riguarda l'assegnazione progressiva delle ore di assistenza. Secondo gli operatori, partire con un monte ore contenuto, monitorare nella prima settimana e aumentare se necessario consente un adattamento più graduale al bisogno; la riduzione di ore già assegnate viene invece descritta come più difficile da gestire nella relazione con il beneficiario.

Dalla matrice qualitativa emergono inoltre tre elementi utili ad arricchire la lettura del fenomeno.

Il primo riguarda un'ipotesi di meccanismo, formulata dalle operatrici, che collega la componente relazionale del servizio alla motivazione a proseguire la riabilitazione:

> *«A livello relazionale, non si sentono così soli: lo scambiare le loro paure e le loro emozioni li aiuta a non deprimersi, e ad avere coraggio per affrontare la riabilitazione e riprendere una vita il più dignitosa e autonoma possibile.» [Operatrici, contributi scritti]*

Il secondo riguarda la funzione compensativa del servizio rispetto alla disponibilità diseguale di reti familiari: una beneficiaria descrive le dimissioni protette come una risorsa che sostituisce attività altrimenti svolte dai parenti.

> *«Quelle dimissioni protette erano veramente fondamentali: a parte la compagnia, si offrono di fare un sacco di cose, servizi che altrimenti o te li fanno i parenti, o te li fa nessuno.» [Beneficiaria, intervista]*

Il terzo elemento è di natura metodologica più che narrativa, ed è emerso dal confronto tra le due interviste disponibili: nel nucleo con una rete familiare e professionale consolidata da decenni sul territorio, il servizio è vissuto come un'integrazione della cura già presente in famiglia; nel nucleo più isolato, il servizio è vissuto invece come sostituzione quasi totale di una rete assente.

Il confronto tra le sole due interviste suggerisce quindi, in via esplorativa, che il valore percepito dell'intervento possa variare in relazione alle risorse relazionali disponibili in partenza. Un futuro disegno valutativo dovrebbe rilevare esplicitamente tale dimensione, evitando di attribuire al servizio differenze che possono dipendere dalle condizioni iniziali dei nuclei.

Coerentemente con questa lettura relazionale, in più casi il legame tra operatrici e famiglia è proseguito informalmente oltre la fine del servizio, un segnale della qualità della relazione costruita, ma anche della debolezza di una transizione in uscita che resta poco strutturata.

6.4.3 Buone pratiche e spunti di riflessione

Le pratiche più trasferibili identificate:

a. il modello di co-decisione clinico-sociale osservato in uno dei presidi ospedalieri, assunto dagli operatori come pratica da formalizzare in protocollo;
b. l'accompagnamento flessibile in luogo del trasporto rigidamente monodirezionale;
c. l'assegnazione progressiva e reversibile delle ore;
d. la regia unica e la continuità relazionale garantite da una rotazione contenuta di operatrici, che il beneficiario percepisce come servizio unitario nonostante la doppia provenienza istituzionale (CRS e CRI).

6.5 Quadro comparativo dei due casi

La tabella sintetizza come, a fronte di una cornice normativa, di un soggetto attuatore pubblico e di un partenariato attuativo condiviso, i due dispositivi abbiano sviluppato configurazioni operative differenti, coerenti con la natura del target di riferimento.

Dimensione	A casa con cura 1 (caso CRS-Caritas e CRI Roma, persone senza dimora)	A casa con cura (persone anziane fragili)
Target previsto	73 beneficiari	125 beneficiari (minimo)
Beneficiari raggiunti	73 (100%)	125 (100%)
Periodo di riferimento	Maggio 2025 – giugno 2026	Dicembre 2025 – giugno 2026
Modalità di presa in carico	Residenziale (struttura ponte Divino Amore)	Domiciliare (abitazione della persona)
Durata massima per beneficiario	60 giorni	2-4 mesi, prorogabili
Canali di segnalazione	Santo Spirito, San Filippo Neri; canale sussidiario Poliambulatorio CRS-Caritas e SOS	Progressivamente ampliati: da 2 a oltre 10 presidi ospedalieri, più CAD e Municipi
Équipe dedicata	Coordinatore, 3 operatori sociali, 1 assistente sociale, 1 operatore autonomia abitativa, 1 OSS	OSS/ADEST, assistenti sociali case manager, autisti, operatrice teleassistenza, psicologo supervisore
Esito principale monitorato	Ricollocamento (54/73 percorsi, 74%)	Continuità domiciliare; prevenzione di nuovi ricoveri come obiettivo (evidenze qualitative)
Budget rendicontato	€ 215.726,27 (100% speso)	€ 337.089,30 (100% speso)
Criticità principale	Dipendenza dalla disponibilità di posti nella bassa soglia a valle	Assenza di regia tra servizi sociali e sanitari domiciliari; durata incoerente con bisogni cronici
Buona pratica distintiva	Canale sussidiario Poliambulatorio CRS-Caritas	Co-decisione clinico-sociale; trasporto trasformato in accompagnamento

Un ulteriore elemento, specifico della linea domiciliare per anziani fragili, riguarda il caregiver familiare quale beneficiario indiretto già previsto dall'intervento del MLPS e di Roma Capitale. Le testimonianze descrivono le ore di assistenza anche come tempo di sollievo per chi si prende cura della persona anziana. Si tratta di un esito percepito da approfondire attraverso indicatori dedicati al carico assistenziale e al benessere del caregiver.

6.6 Sintesi interpretativa e indicazioni operative

6.6.1 Apprendimenti trasversali

Le due esperienze suggeriscono che la dimissione ospedaliera, quando accompagnata da una presa in carico sociale, possa costituire una finestra di opportunità che va oltre la sola continuità sanitaria. Nel corpus compaiono, con statuto esplorativo, casi di persone che avevano rifiutato precedenti proposte di accoglienza, una storia di violenza economica, situazioni di isolamento di persone anziane e caregiver sovraccaricati.

Le fonti convergono nel segnalare che la qualità del raccordo clinico-sociale condiziona la continuità del percorso. Una singola testimonianza associa la carenza di tale raccordo a esiti di salute molto gravi.

6.6.2 Buone pratiche potenzialmente trasferibili

Dai due progetti emergono cinque pratiche potenzialmente trasferibili:

a. un piano individualizzato (PAI) per ogni beneficiario;
b. una flessibilità negoziata con l'ente pubblico committente, mai unilaterale;
c. un'assegnazione progressiva delle risorse (ore o servizi) con monitoraggio ravvicinato e reversibilità;
d. la co-decisione clinico-sociale sulla dimissione come standard operativo da formalizzare;
e. la relazione di fiducia trattata come precondizione operativa del lavoro sociale, non come suo sottoprodotto.

6.6.3 Criticità trasversali

Le criticità comuni riguardano condizioni che eccedono il perimetro dei due progetti:

a. tempi di presa in carico contingentati e frequentemente disallineati rispetto alla durata dei bisogni cronici intercettati;
b. esiti finali condizionati da fattori esterni al progetto: disponibilità di posti nel sistema cittadino di accoglienza per la linea senza dimora; consistenza della rete familiare e continuità dei servizi domiciliari per la linea anziani; reti interistituzionali ancora dipendenti da relazioni operative personali, nonostante la presenza di protocolli; comunicazione ai beneficiari non sempre completa;
c. l'assenza, in entrambi i casi, di una regia esplicita nei passaggi tra servizi diversi, con funzioni di raccordo spesso affidate, di fatto, all'iniziativa delle famiglie o degli operatori.

6.6.4 Dimensioni trasversali del disagio intercettato

Letti congiuntamente, i due progetti mettono in luce alcuni nodi che una lettura esclusivamente sanitaria della dimissione protetta rischierebbe di lasciare in ombra.

Il primo riguarda la dimensione di genere: una testimonianza mostra come la dimissione ospedaliera possa costituire il punto di emersione di pregresse forme di violenza economica e di privazione dell'autonomia, rendendo possibile un successivo aggancio ai servizi.

Il secondo riguarda le disuguaglianze di accesso alle risorse di cura: alcune testimonianze, soprattutto nella linea anziani, valorizzano il servizio pubblico in rapporto al costo di alternative private altrimenti difficilmente accessibili.

Il terzo riguarda la dotazione di rete iniziale. Il confronto tra le due interviste disponibili suggerisce che chi dispone di una rete consolidata tenda a vivere il servizio come integrazione, mentre chi è più isolato lo sperimenti come risorsa sostitutiva. È un'ipotesi esplorativa che una valutazione successiva dovrebbe sottoporre a verifica sistematica.

6.6.5 Indicazioni operative e condizioni di validità

Sul piano operativo, tre indicazioni sembrano prioritarie:

1. prevedere una durata modulabile dell'intervento, con criteri espliciti di proroga collegati alla complessità del bisogno e al percorso di uscita;
2. formalizzare la co-decisione clinico-sociale come standard operativo di protocollo, non come buona pratica dipendente dalla sensibilità del singolo reparto o del singolo operatore;
3. definire una funzione esplicita di regia per i passaggi tra dispositivi diversi, oggi affidati in larga misura all'iniziativa delle famiglie o alla disponibilità informale degli operatori.

Sul piano dei presupposti di lettura, va richiamato un limite che la stessa nota metodologica generale della ricerca dichiara esplicitamente: nessuna delle evidenze qui riportate, anche quando suggerisce associazioni tra collaborazione clinico-sociale ed esiti di salute, consente inferenze causali in senso stretto, pur rafforzando la plausibilità di alcuni meccanismi e condizioni di efficacia.

In questa prospettiva, anche il rifiuto esplicito del termine «successometro», espresso da più operatori nei contributi scritti, va letto non come resistenza alla misurazione, ma come richiesta di indicatori più aderenti alla natura processuale del cambiamento osservato.

6.6.6 Sostenibilità e condizioni strutturali

La sostenibilità oltre il finanziamento PNRR costituisce la principale criticità prospettica: allo stato della documentazione analizzata, il consolidamento ordinario dei due dispositivi non risulta ancora definito.

Il capitale professionale e relazionale costruito in poco più di un anno, la capacità di attivare rapidamente relazioni di fiducia, le relazioni consolidate con il Dipartimento e con alcuni presidi ospedalieri e gli strumenti di presa in carico individualizzata rischiano di disperdersi se non trovano un consolidamento istituzionale stabile.

A questo si aggiunge una dipendenza strutturale da condizioni esterne al perimetro dei due progetti: la capacità ricettiva del sistema cittadino di accoglienza, per chi non ha dimora; la tenuta della rete sanitaria territoriale e la disponibilità di una regia dei servizi domiciliari, per chi ne ha una.

In entrambi i casi, la dimissione protetta può contribuire a stabilizzare una condizione critica, ma non può da sola rimuovere le condizioni strutturali che ne determinano la fragilità e la continuità nel tempo.

PARTE VII – SINTESI DELLE EVIDENZE E VERIFICA DELLA TEORIA DEL CAMBIAMENTO

7. Sintesi integrata e giudizio valutativo

La presente Parte costituisce il momento di ricomposizione interpretativa delle evidenze raccolte attraverso le differenti fonti della valutazione: documentazione istituzionale e programmatoria, schede del modello operativo compilate dai diciotto progetti, dati di monitoraggio disponibili, focus group con gli operatori e questionari somministrati ai beneficiari.

L'obiettivo non è riproporre in forma sintetica i risultati già illustrati nei capitoli analitici, ma verificare la tenuta empirica della Teoria del Cambiamento formulata nella Parte II. La domanda valutativa centrale è se, e a quali condizioni, le attività realizzate dalle Stazioni di Posta e dall'Housing Temporaneo abbiano effettivamente attivato i meccanismi ipotizzati e prodotto gli outcome attesi.

In coerenza con il disegno non controfattuale adottato, la verifica non consente di stimare l'effetto netto dei servizi separandolo da tutti gli altri fattori che agiscono sulla vita dei beneficiari. Consente, tuttavia, di formulare un giudizio argomentato sul contributo plausibile dell'intervento, osservando la coerenza tra:

- attività e configurazioni operative effettivamente realizzate;
- percezioni e pratiche descritte dagli operatori;
- esperienze e cambiamenti riferiti dai beneficiari;
- condizioni di contesto che favoriscono o ostacolano la produzione degli esiti.

Le evidenze sono state considerate convergenti quando fonti differenti sostengono la medesima interpretazione; complementari quando descrivono aspetti diversi dello stesso processo; divergenti quando restituiscono giudizi o rappresentazioni non pienamente coincidenti. La divergenza non è stata interpretata automaticamente come incoerenza, ma come segnale della diversa posizione degli attori o della distanza tra qualità interna del servizio ed esiti dipendenti dal sistema esterno.

Il giudizio complessivo può essere anticipato nei termini seguenti: la Teoria del Cambiamento risulta fortemente sostenuta per i meccanismi relazionali e per gli outcome di breve periodo; risulta sostenuta, ma in modo differenziato, per gli outcome intermedi; rimane solo parzialmente verificabile per gli esiti strutturali di lungo periodo.

I servizi hanno dimostrato una capacità consistente di rendere accessibile l'aiuto, costruire relazioni di fiducia, offrire risposte concrete, personalizzare i percorsi e produrre maggiore stabilità nella vita quotidiana. Più debole o disomogeneo è il passaggio da tali risultati intermedi all'accesso effettivo e tempestivo ai diritti, alla continuità interistituzionale, all'autonomia abitativa e alla fuoriuscita stabile dai circuiti emergenziali.

La teoria causale non è pertanto smentita, ma deve essere precisata. Il cambiamento non deriva da una sequenza lineare nella quale l'erogazione di una prestazione conduce automaticamente all'autonomia. Esso si produce attraverso una catena condizionata:

accessibilità → relazione fiduciaria → emersione dei bisogni → personalizzazione → accompagnamento → attivazione della rete → stabilizzazione → transizione verso condizioni di maggiore autonomia.

Le prime componenti della sequenza dipendono in misura significativa dalla qualità del servizio. Le componenti finali dipendono, invece, dalla capacità dell'intero sistema territoriale di rendere disponibili risposte sanitarie, amministrative, reddituali, lavorative e abitative adeguate.

7.1 La verifica dei meccanismi comuni

La Teoria del Cambiamento individua cinque meccanismi comuni alle Stazioni di Posta e all'Housing Temporaneo: accesso facilitato, aggancio fiduciario, personalizzazione, integrazione di rete e stabilizzazione. La triangolazione consente di valutarne distintamente il grado di attivazione.

7.1.1 Accesso facilitato: meccanismo confermato

Le evidenze sostengono la capacità dei servizi di ridurre le barriere iniziali di accesso. Le schede operative documentano la presenza di front office, sportelli, attività di orientamento, invii da servizi sociali e sanitari, interventi di outreach e utilizzo di reti territoriali già esistenti. Nelle Stazioni di Posta la varietà dei canali di ingresso — accesso spontaneo, servizi sociali, altri servizi e unità di strada — conferma la natura di presidio aperto e di prossimità. Nell'Housing Temporaneo l'accesso è più selettivo e avviene prevalentemente attraverso invii formalizzati, coerentemente con la natura residenziale del dispositivo.

I beneficiari valutano positivamente la comprensibilità dell'accesso, la chiarezza delle informazioni iniziali e i tempi dell'accoglienza. La media della dimensione è pari a 4,27 nell'Housing Temporaneo e a 4,43 nelle Stazioni di Posta. Il valore più elevato delle Stazioni è coerente con il loro mandato di bassa soglia.

Il meccanismo risulta quindi attivato. Permangono, tuttavia, differenze territoriali e organizzative. Le strutture ponte, i cambi di sede, la sovrapposizione con servizi precedenti e una comunicazione non sempre uniforme possono ridurre la riconoscibilità del dispositivo. Nell'Housing, inoltre, il buon esito dell'accesso dipende non soltanto dalla tempestività, ma dalla qualità della valutazione pre-ingresso e dalla completezza delle informazioni trasmesse dal soggetto inviante.

7.1.2 Relazione fiduciaria: meccanismo fortemente confermato

La relazione fiduciaria rappresenta l'evidenza più solida e convergente dell'intera valutazione. Gli operatori la descrivono come la condizione attraverso cui la persona può progressivamente esplicitare bisogni, difficoltà, risorse e aspettative non immediatamente visibili al primo contatto. La fiducia consente di passare da una domanda materiale o urgente a una rappresentazione più completa della condizione personale.

I questionari confermano questa interpretazione. La dimensione "accoglienza, rispetto e dignità" presenta una media di 4,80 nell'Housing Temporaneo e di 4,68 nelle Stazioni di Posta. Oltre nove risposte su dieci si concentrano sui valori più elevati della scala. Accoglienza rispettosa, ascolto senza giudizio, tutela della dignità e privacy risultano valutati positivamente in entrambi i dispositivi.

Non si tratta soltanto di un giudizio di soddisfazione. La convergenza tra operatori e beneficiari sostiene una specifica proposizione causale: quando la relazione è rispettosa, prevedibile e non giudicante, aumenta la disponibilità della persona a tornare, raccontarsi, accettare aiuto e partecipare alla costruzione del percorso.

La fiducia deve pertanto essere considerata un outcome intermedio e, contemporaneamente, un meccanismo generativo degli esiti successivi. La sua produzione richiede referenti riconoscibili, stabilità degli operatori, continuità di contatto e sufficiente tempo relazionale. Turnover, precarietà organizzativa o frequenti passaggi tra équipe possono ridurne la capacità generativa.

7.1.3 Personalizzazione: meccanismo confermato, con intensità differente

Le schede operative evidenziano un ricorso diffuso a assessment, colloqui, progetti individualizzati, accompagnamenti e revisioni degli obiettivi. I focus group mostrano, tuttavia, che il progetto individualizzato produce valore soltanto quando è inteso come processo dinamico e non come adempimento documentale.

Il giudizio dei beneficiari è positivo: la personalizzazione raggiunge una media di 4,68 nell'Housing Temporaneo e di 4,40 nelle Stazioni di Posta. Nell'Housing vengono particolarmente riconosciuti l'adeguatezza del supporto alla situazione individuale, la condivisione degli obiettivi e il coinvolgimento nelle decisioni. Nelle Stazioni i risultati sono ugualmente favorevoli, ma più differenziati, anche in ragione della minore durata della relazione per una parte consistente degli intervistati.

Il diverso valore non indica una minore qualità intrinseca delle Stazioni di Posta. Riflette la differente intensità dei dispositivi. Nell'Housing la personalizzazione si sviluppa

all'interno di una quotidianità condivisa e di un periodo di permanenza relativamente continuativo. Nelle Stazioni si costruisce spesso attraverso accessi progressivi, nel corso dei quali la domanda iniziale viene approfondita e trasformata in un eventuale percorso.

Il meccanismo risulta confermato, ma la sua piena attivazione richiede una corretta selezione iniziale, informazioni complete, tempo sufficiente e disponibilità di risposte coerenti con gli obiettivi concordati. Una personalizzazione priva di risorse esterne concretamente attivabili rischia di produrre progetti formalmente adeguati ma scarsamente realizzabili.

7.1.4 Integrazione di rete: meccanismo parzialmente confermato

L'integrazione con i servizi territoriali costituisce il passaggio più problematico della catena causale comune. Le schede documentano una molteplicità di collaborazioni con Municipi, servizi sociali, ASL, centri di salute mentale, servizi per le dipendenze, sportelli legali, centri per l'impiego, organizzazioni del Terzo settore e servizi abitativi. Gli enti gestori hanno mostrato una rilevante capacità di utilizzare reti pregresse, costruire raccordi operativi e accompagnare direttamente le persone.

La presenza della rete non equivale, tuttavia, alla sua piena funzionalità. I focus group descrivono differenze territoriali, procedure non uniformi, tempi di risposta lunghi e collaborazioni che dipendono frequentemente dalle relazioni personali tra operatori, piuttosto che da protocolli consolidati.

Anche i questionari restituiscono un quadro differenziato. L'orientamento e l'accesso agli altri servizi raggiungono una media di 4,68 nell'Housing e di 4,01 nelle Stazioni di Posta. La continuità del percorso — che comprende la chiarezza dei passaggi successivi e il collegamento con altri servizi — presenta valori più contenuti: 3,98 nell'Housing e 3,63 nelle Stazioni.

Le persone riconoscono dunque il lavoro di informazione e orientamento svolto dalle équipe, ma non sempre percepiscono con la stessa chiarezza l'esito finale del collegamento o la sequenza futura del percorso. La rete funziona meglio come insieme di relazioni attivabili sul singolo caso che come sistema unitario dotato di responsabilità, procedure e tempi condivisi.

Il meccanismo di integrazione è quindi presente ma incompleto. Esso costituisce il principale punto di passaggio tra qualità del singolo servizio e capacità del sistema di generare outcome strutturali.

7.1.5 Stabilizzazione: confermata nell'Housing, più circoscritta nelle Stazioni

La stabilizzazione è intesa come riduzione dell'incertezza quotidiana e recupero di capacità di orientamento, decisione e gestione della vita personale. Il meccanismo assume forme diverse nei due dispositivi.

Nell'Housing Temporaneo la disponibilità di un alloggio adeguato, la possibilità di mantenere routine, la tutela della privacy e l'accompagnamento quotidiano producono una discontinuità rilevante rispetto a condizioni precedenti caratterizzate da precarietà o

assenza di dimora. La dimensione del benessere e del cambiamento percepito raggiunge una media di 4,38. Le condizioni dell'alloggio sono valutate con una media di 4,75; la privacy con 4,56; la maggiore capacità di organizzare la vita quotidiana con 4,44.

Nelle Stazioni di Posta la stabilizzazione non coincide con la disponibilità di uno spazio abitativo, ma con la presenza di un luogo riconoscibile nel quale tornare, trovare operatori disponibili, ricevere risposte e mantenere continuità. La funzione di punto di riferimento presenta valori molto elevati: la possibilità di tornare quando necessario raggiunge una media di 4,56, mentre l'accoglienza positiva a ogni accesso raggiunge 4,65.

I cambiamenti più generali nella qualità della vita e nella capacità di affrontare i problemi quotidiani risultano più contenuti nelle Stazioni, con una media di dimensione pari a 3,79. Il dato è coerente con la funzione e con la minore intensità del dispositivo. Una Stazione può ridurre disorientamento e isolamento istituzionale, ma non dispone autonomamente delle leve necessarie per modificare nel breve periodo abitazione, reddito, salute e occupazione.

Il meccanismo di stabilizzazione è quindi confermato in entrambi i dispositivi, ma deve essere definito in modo differenziato: stabilizzazione abitativa e quotidiana nell'Housing; stabilizzazione relazionale e del rapporto con i servizi nelle Stazioni di Posta.

7.2 Matrice di verifica della Teoria del Cambiamento

La tavola seguente sintetizza il grado di conferma delle principali proposizioni causali.

Tavola 7.1 – Verifica integrata dei meccanismi e degli outcome

Proposizione della Teoria del Cambiamento	**Evidenze integrate**	**Giudizio**
Servizi accessibili e comprensibili aumentano la possibilità di entrare in contatto con il sistema di welfare	Canali di accesso differenziati, valutazioni positive su informazioni e tempi, presenza di front office e outreach	**Confermata**
Un'accoglienza rispettosa e non giudicante genera fiducia e disponibilità alla relazione	Forte convergenza tra focus group e questionari; medie molto elevate su rispetto, ascolto, dignità e privacy	**Fortemente confermata**
La fiducia consente di far emergere bisogni non immediatamente visibili	Testimonianze degli operatori, ritorno al servizio e riconoscimento delle Stazioni come riferimento stabile	**Confermata**
La personalizzazione accresce partecipazione e pertinenza del supporto	Progetti individualizzati, coinvolgimento nelle decisioni e valutazioni positive dei beneficiari	**Confermata, con intensità maggiore nell'Housing**
L'orientamento conduce a una presa in carico integrata e continuativa	Numerosi invii e accompagnamenti, ma reti territoriali disomogenee e minore chiarezza sui passaggi successivi	**Parzialmente confermata**
Le Stazioni di Posta trasformano l'accesso a bisogni immediati in aggancio continuativo	Elevata utilità delle risposte, possibilità di ritorno e accompagnamento successivo al primo accesso	**Confermata**

Proposizione della Teoria del Cambiamento	Evidenze integrate	Giudizio
Le Stazioni facilitano l'accesso effettivo a pratiche, prestazioni e diritti	Supporto documentale presente, ma medie più contenute e forti dipendenze da Municipi e amministrazioni esterne	**Parzialmente confermata**
L'Housing produce stabilità, migliore gestione della quotidianità e qualità della vita	Valutazioni elevate su alloggio, privacy, organizzazione quotidiana, stabilità e qualità della vita	**Fortemente confermata**
L'Housing produce progressi verso una soluzione abitativa stabile	Percezione di passi in avanti, ma minore chiarezza sull'uscita e limitate opportunità abitative esterne	**Parzialmente confermata**
I dispositivi riducono stabilmente il ricorso ai circuiti emergenziali e producono autonomia durevole	Durata ancora limitata dei progetti, assenza di follow-up sistematico e dipendenza da condizioni esterne	**Non ancora verificabile**

La matrice mostra che la capacità dei servizi di produrre esiti diminuisce man mano che ci si sposta dagli outcome prossimali agli outcome strutturali. Le proposizioni maggiormente confermate riguardano ambiti direttamente governabili dalle équipe: accoglienza, relazione, personalizzazione, risposta immediata e organizzazione della quotidianità. Le proposizioni solo parzialmente confermate riguardano ambiti co-prodotti con altri sistemi: accesso ai diritti, presa in carico sociosanitaria, lavoro e abitazione. Si ritiene fortemente raccomandabile un'indagine di follow-uo, che consenta di stimare l'impatto di lungo termine sui processi di acquisizione dell'autonomia e di stabilizzazione.

7.3 La catena causale delle Stazioni di Posta

La Teoria del Cambiamento delle Stazioni di Posta può essere ricostruita attraverso quattro passaggi:

1. accesso a bassa soglia e risposta al bisogno immediato;
2. riconoscimento del presidio come punto di riferimento;
3. emersione progressiva di bisogni ulteriori;
4. collegamento effettivo con pratiche, diritti e servizi specialistici.

Le evidenze sostengono con forza i primi tre passaggi. Le attività di front office, igiene, fermo posta, supporto documentale, orientamento e ascolto funzionano come soglie di aggancio. Le prestazioni materiali non sono semplicemente output, ma occasioni per instaurare una relazione e costruire una continuità possibile.

Il questionario mostra che il servizio è riconosciuto come un luogo al quale tornare e nel quale sentirsi accolti. L'accompagnamento dopo il primo accesso ottiene una media di 4,42 e l'utilità delle risposte rispetto ai bisogni del momento una media di 4,38. Questi risultati confermano che la Stazione non si limita a erogare prestazioni episodiche, ma può costruire una "continuità leggera" compatibile con percorsi intermittenti.

Il quarto passaggio è invece più fragile. L'aiuto nella gestione di documenti o pratiche amministrative e legali presenta una media di 3,59, mentre la maggiore facilità di accesso a diritti e prestazioni raggiunge 3,82. I valori rimangono complessivamente positivi, ma sono sensibilmente inferiori a quelli relativi all'accoglienza e al punto di riferimento.

Il divario non deve essere interpretato esclusivamente come limite operativo delle Stazioni. Esso segnala la differenza tra il lavoro che il presidio può realizzare direttamente e gli esiti che dipendono da soggetti esterni. La Stazione può ricostruire la domanda, predisporre documenti, assistere nell'utilizzo degli strumenti digitali, effettuare un invio e accompagnare la persona; non può, tuttavia, controllare autonomamente tempi e decisioni di anagrafi, servizi sanitari, Questure, commissioni, servizi sociali o altri uffici.

La teoria specifica delle Stazioni risulta pertanto verificata nella seguente formulazione:

la bassa soglia attiva aggancio e continuità quando le prestazioni immediate sono integrate con una relazione stabile; l'aggancio si trasforma in accesso ai diritti soltanto quando la rete esterna dispone di procedure, referenti e tempi coerenti con la condizione delle persone.

La funzione strategica delle Stazioni risiede anche nella capacità di mantenere aperto il rapporto durante le attese. Tale funzione è difficilmente rappresentata da indicatori basati esclusivamente sul numero di beneficiari unici. Gli accessi ripetuti, la disponibilità a tornare, l'emersione di una nuova domanda e il completamento progressivo di una pratica costituiscono esiti intermedi da riconoscere nel sistema di monitoraggio.

7.4 La catena causale dell'Housing Temporaneo

La Teoria del Cambiamento dell'Housing Temporaneo si articola attraverso la sequenza:

1. ingresso in un alloggio protetto e adeguato;
2. riduzione dell'incertezza quotidiana;
3. costruzione di una relazione fiduciaria e di un progetto personalizzato;
4. recupero di routine, capacità e responsabilità;
5. preparazione di una soluzione abitativa successiva;
6. uscita verso una condizione stabile.

Le evidenze confermano con forza i primi quattro passaggi. La qualità dell'alloggio, la privacy, la chiarezza delle regole, il rispetto e la personalizzazione ottengono valutazioni molto elevate. I beneficiari riferiscono maggiore stabilità, migliore qualità della vita e crescente capacità di organizzare la quotidianità.

L'Housing produce quindi un risultato che non può essere ridotto al numero di posti messi a disposizione. L'alloggio opera come infrastruttura di stabilizzazione: riduce l'esposizione all'emergenza, permette di conservare beni, documenti e routine, rende praticabili colloqui e accompagnamenti e crea uno spazio temporale nel quale affrontare salute, lavoro, relazioni e competenze.

Anche la convivenza assume una funzione valutativa. La chiarezza delle regole raggiunge una media di 4,78, mentre la gestione della convivenza si ferma a 4,19. La differenza segnala che l'esistenza di un sistema regolativo comprensibile non elimina automaticamente conflitti, incompatibilità o difficoltà nella condivisione degli spazi.

L'accompagnamento educativo e la mediazione rimangono componenti costitutive del dispositivo.

La teoria risulta meno sostenuta nei passaggi relativi alla transizione esterna. La percezione di compiere passi concreti verso una soluzione abitativa stabile presenta una media di 4,19, ma la chiarezza dei passi successivi dopo l'accoglienza scende a 3,81 e l'accompagnamento nella preparazione dell'uscita a 3,94.

La distinzione tra stabilizzazione e uscita è decisiva. La stabilizzazione è un esito direttamente influenzato dalla qualità dell'alloggio e dell'accompagnamento. L'uscita abitativa è invece un esito congiunto, che richiede reddito sufficiente, disponibilità di immobili, garanzie per i proprietari, sostegni economici, accesso all'edilizia residenziale pubblica, mediazione con il mercato e continuità del supporto dopo il trasferimento.

La criticità non consiste principalmente in una debolezza della relazione interna. Al contrario, l'elevata soddisfazione e la forte importanza attribuita al servizio dimostrano il valore della protezione offerta. Il rischio è che tale valore rimanga circoscritto al periodo di permanenza, senza tradursi in una transizione praticabile.

La teoria specifica dell'Housing risulta quindi verificata nella seguente formulazione:

> l'alloggio temporaneo, quando accompagnato da una relazione stabile e da un progetto personalizzato, produce stabilizzazione e rafforzamento delle capacità quotidiane; la trasformazione di tali progressi in autonomia abitativa richiede una filiera di uscita che eccede il perimetro operativo della singola struttura.

Ne consegue che l'esito di un progetto Housing non può essere giudicato esclusivamente sulla base del conseguimento immediato di un contratto di locazione autonomo. Devono essere rilevati anche i progressi intermedi: regolarizzazione documentale, attivazione sanitaria, recupero di reddito, capacità di gestione domestica, rispetto delle regole, ampliamento della rete, partecipazione alle decisioni e definizione di una soluzione successiva realistica.

7.5 Le tre frizioni che condizionano il cambiamento

La triangolazione conferma le tre frizioni strutturali individuate nell'analisi dei focus group: temporale, istituzionale e valutativa. Esse non rappresentano criticità separate, ma condizioni che modificano l'intera catena causale.

7.5.1 Frizione temporale

Il tempo necessario a produrre cambiamento non coincide con il tempo amministrativo del progetto. La costruzione della fiducia, la ricostruzione dei documenti, l'attivazione sanitaria, il trattamento di fragilità complesse, la stabilizzazione reddituale e la ricerca di un alloggio richiedono durate variabili e difficilmente standardizzabili.

Nelle Stazioni di Posta la domanda complessa emerge spesso dopo più accessi. Pretendere che il bisogno sia completamente definito e trattabile al primo contatto significa non riconoscere la natura progressiva dell'aggancio.

Nell'Housing la temporaneità produce una tensione ancora più evidente quando il tempo effettivamente disponibile per il lavoro sociale viene ridotto da ritardi di attivazione, transizioni tra sedi ponte e definitive o difficoltà di raccordo con la filiera abitativa esterna. Il tempo di permanenza può essere sufficiente a generare stabilità, ma non necessariamente a completare tutte le condizioni necessarie per un'uscita abitativa autonoma.

La frizione temporale suggerisce di differenziare le aspettative di esito per fase del percorso e di introdurre verifiche periodiche non esclusivamente legate a scadenze amministrative uniformi.

7.5.2 Frizione istituzionale

I bisogni intercettati sono multidimensionali e attraversano confini organizzativi. Salute mentale, dipendenze, condizioni fisiche, documentazione, residenza, reddito, lavoro e abitazione non possono essere trattati da un unico servizio.

Quando i soggetti esterni non rispondono o rispondono con tempi incompatibili, le équipe sociali compensano il vuoto attraverso accompagnamenti, relazioni informali e soluzioni ad hoc. Tale capacità adattiva ha permesso ai servizi di operare, ma non può sostituire stabilmente una governance interistituzionale.

Nelle Stazioni il rischio è l'attribuzione impropria di funzioni sanitarie o assistenziali intensive, soprattutto nei percorsi di dimissione protetta. Nell'Housing il rischio è che la struttura sia chiamata a mantenere persone per le quali non esiste una soluzione abitativa successiva, indipendentemente dai progressi compiuti.

Il sistema produce impatto quando la responsabilità sul caso è condivisa e non semplicemente trasferita. Ciò richiede protocolli, referenti, tempi di risposta, procedure di escalation e momenti di revisione congiunta.

7.5.3 Frizione valutativa

La terza frizione riguarda il modo in cui il lavoro viene misurato. Gli indicatori di volume sono indispensabili per il monitoraggio dei target; la rendicontazione consente invece di registrare anche accessi reiterati e attività svolte. Il numero di beneficiari unici, considerato isolatamente, non rappresenta la densità dei percorsi.

Un accesso ripetuto può essere segnale di dipendenza impropria, ma anche di crescente fiducia. Un colloquio può non produrre immediatamente un esito amministrativo, ma consentire l'emersione di una fragilità sanitaria. Una permanenza nell'Housing può non concludersi ancora con un contratto autonomo, ma aver prodotto stabilità, cura, reddito e capacità di gestione.

Il sistema informativo deve pertanto distinguere:

- contatto iniziale;

- accesso ripetuto;
- aggancio;
- assessment;
- presa in carico;
- accompagnamento;
- invio semplice;
- invio accompagnato;
- accesso effettivo al servizio;
- esito intermedio;
- esito conclusivo;
- mantenimento dell'esito nel tempo.

Senza questa distinzione il monitoraggio rischia di sottostimare il lavoro relazionale e, contemporaneamente, di sovrastimare gli invii che non si traducono in accessi effettivi.

7.6 Fedeltà al modello e capacità adattiva

Le schede operative mostrano una considerevole variabilità tra progetti. Tale variabilità deriva da sedi, tempi di avvio, reti territoriali, composizione delle équipe, profili dei beneficiari e disponibilità di risorse locali differenti.

La variabilità non costituisce di per sé una deviazione negativa. In interventi complessi, un certo livello di adattamento è necessario affinché il modello possa funzionare in contesti diversi. Le équipe hanno mostrato capacità di risposta attraverso l'utilizzo di reti pregresse, l'accompagnamento diretto, la mappatura delle procedure municipali, il ricorso a servizi legali e sanitari e la revisione dei percorsi individuali.

La capacità adattiva diventa però problematica quando supplisce in modo permanente all'assenza di condizioni essenziali. Non possono essere considerate semplici varianti locali:

- l'assenza di una funzione chiaramente riconoscibile;
- la mancanza di raccordo con i servizi sanitari;
- l'invio di beneficiari senza informazioni minime;
- l'assenza di progettazione dell'uscita;
- l'impossibilità di rilevare dati comparabili;
- la dipendenza esclusiva da relazioni personali non formalizzate.

La fedeltà al modello deve essere quindi valutata rispetto a un nucleo essenziale, non rispetto all'uniformità di ogni singola attività. Tale nucleo comprende: accessibilità, centralità della persona, relazione non giudicante, personalizzazione, multidisciplinarità, continuità, connessione con la rete e orientamento verso esiti successivi.

7.7 Il contributo complessivo dei due dispositivi

Considerati congiuntamente, Housing Temporaneo e Stazioni di Posta configurano una potenziale filiera cittadina di contrasto alla grave marginalità adulta.

Le Stazioni agiscono prevalentemente all'inizio o nei momenti di discontinuità del percorso. Intercettano persone che non utilizzano stabilmente i canali ordinari, rispondono a bisogni immediati, ricostruiscono condizioni amministrative minime e possono attivare una presa in carico.

L'Housing interviene quando è necessario ridurre l'instabilità abitativa e creare un contesto nel quale il progetto individuale possa diventare più intenso e continuativo. La protezione abitativa consente di consolidare risultati che difficilmente potrebbero essere raggiunti in strada o in condizioni di emergenza permanente.

La complementarità è già riconoscibile sul piano del modello e delle pratiche avviate, soprattutto nel raccordo tra bassa soglia, posti letto emergenziali, dimissioni protette, Housing Temporaneo e programmazione successiva. Resta tuttavia da consolidare sul piano procedurale, attraverso criteri condivisi per il passaggio tra dispositivi, strumenti di trasferimento del caso, responsabilità definite e monitoraggio longitudinale.

La piena realizzazione della Teoria del Cambiamento richiede pertanto di spostare stabilmente l'unità di analisi dal singolo servizio al percorso della persona attraverso il sistema: accesso, accoglienza, eventuale risposta notturna, presa in carico, dimissione protetta, stabilizzazione abitativa, uscita e mantenimento nel tempo. In questa prospettiva, le criticità non riducono il valore del modello, ma indicano le condizioni organizzative necessarie per renderlo ordinario e sostenibile.

7.8 Giudizio valutativo conclusivo

Il giudizio sull'Investimento 1.3 a Roma Capitale è complessivamente positivo, ma condizionato.

A tale giudizio va aggiunto un elemento di impatto indiretto: l'Investimento ha contribuito a consolidare una modalità di lavoro interistituzionale e pubblico-privata fondata su coprogettazione, compartecipazione e apprendimento reciproco. Questo effetto di sistema è rilevante per la sostenibilità di medio-lungo periodo, perché ha costruito condizioni di continuità anche oltre il finanziamento PNRR, in raccordo con la nuova programmazione 2021-2027 e con il progetto PRISCA.

È positivo perché le fonti convergono nell'indicare che i servizi hanno costruito ambienti accessibili e rispettosi, prodotto fiducia, offerto supporto personalizzato, risposto a bisogni concreti e generato forme riconoscibili di stabilizzazione. La soddisfazione complessiva dei beneficiari è molto elevata in entrambi i dispositivi, con medie pari a 4,70 nell'Housing Temporaneo e 4,62 nelle Stazioni di Posta.

È condizionato perché gli esiti di medio e lungo periodo non dipendono unicamente dalla qualità delle équipe. Il passaggio dall'aggancio ai diritti e dalla stabilizzazione all'autonomia è subordinato alla funzionalità delle reti sanitarie, amministrative, lavorative e abitative.

La Teoria del Cambiamento deve quindi essere aggiornata esplicitando tre condizioni:

1. gli outcome sono progressivi: fiducia, ritorno, documentazione, routine e orientamento sono risultati intermedi necessari e devono essere misurati;

2. gli outcome sono differenziati per dispositivo: alle Stazioni non può essere applicata la stessa metrica dell'Housing e viceversa;
3. gli outcome strutturali sono co-prodotti: casa, salute, reddito e accesso ai diritti richiedono responsabilità interistituzionali e non possono essere imputati esclusivamente al soggetto gestore.

Il principale valore prodotto dall'Investimento consiste nell'avere rafforzato due infrastrutture sociali complementari e, insieme, un metodo di governance: un'infrastruttura di accesso, relazione e accoglienza emergenziale, rappresentata dalle Stazioni di Posta nella configurazione rafforzata adottata da Roma Capitale; un'infrastruttura di stabilizzazione abitativa, rappresentata dall'Housing Temporaneo; e un tavolo di coprogettazione capace di integrare enti gestori, Amministrazione, ufficio tecnico del Dipartimento Politiche Sociali e Salute, immobili del patrimonio di Roma Capitale, strutture capitoline competenti sulla disponibilità e destinazione degli spazi, rete sociosanitaria e misure successive di inclusione. La realizzazione delle infrastrutture materiali va quindi interpretata come il primo passo, non come il punto di arrivo: il lascito più rilevante riguarda la possibilità di mettere a regime servizi, competenze e governance entro la programmazione 2021-2027. Il consolidamento dell'impatto dipenderà dalla capacità di trasformare tali infrastrutture progettuali in componenti ordinarie, integrate e valutabili del sistema cittadino.

PARTE VIII – RACCOMANDAZIONI

Le evidenze raccolte mostrano una valutazione molto positiva dell'accoglienza, della qualità relazionale e dell'utilità dei servizi. Le principali aree di miglioramento riguardano la continuità dei percorsi, l'integrazione con la rete territoriale e la costruzione di soluzioni successive alla prima risposta o all'accoglienza temporanea.

Le priorità operative sono ordinate in funzione della loro capacità di rimuovere i principali colli di bottiglia emersi dalla valutazione. La loro attuazione richiede responsabilità esplicite, scadenze e indicatori verificabili.

Tabella 8.1 – Priorità operative e orizzonti temporali

Priorità	Azione essenziale	Orizzonte
Governance della rete	Istituire una regia stabile tra Dipartimento Politiche Sociali e Salute, Municipi, Sala Operativa Sociale, ASL, strutture capitoline competenti sugli immobili pubblici ed enti gestori, con referenti e verifiche periodiche sui casi complessi.	0–6 mesi
Accesso, invio e trasferimento del caso	Adottare strumenti comuni di segnalazione, assessment e passaggio delle informazioni; verificare l'appropriatezza degli inserimenti e il completamento degli invii.	0–6 mesi
Integrazione sociosanitaria	Formalizzare il raccordo per salute mentale, dipendenze, dimissioni protette e continuità terapeutica, evitando l'attribuzione impropria di funzioni sanitarie ai servizi sociali.	0–12 mesi
Uscita dall'Housing e mediazione abitativa	Attivare precocemente il piano di uscita e rendere operativa una funzione cittadina di Social Rental Agency, con garanzie, rapporto con i proprietari e supporto successivo all'uscita.	0–12 mesi
Nucleo minimo dei servizi ed équipe	Garantire attività essenziali omogenee nelle Stazioni, stabilità e multidisciplinarità delle équipe, supervisione e formazione congiunta; nel modello romano, consolidare il raccordo tra posti letto, dimissioni protette e successivi percorsi di inclusione.	6–12 mesi
Monitoraggio di percorsi ed esiti	Integrare i volumi di attività con indicatori di continuità, accesso effettivo, completamento delle pratiche, soluzioni abitative raggiunte e mantenimento nel tempo.	6–18 mesi

Rafforzare il coordinamento della rete

Consolidare una regia stabile tra Dipartimento Politiche Sociali e Salute, ufficio tecnico del Dipartimento, Municipi, Sala Operativa Sociale, ASL, enti gestori e strutture capitoline competenti sulla gestione del patrimonio immobiliare pubblico e sulle misure collegate,

con referenti identificati, procedure comuni, momenti periodici di verifica dei casi complessi e raccordo con la programmazione 2021-2027.

Uniformare accesso, invio e presa in carico

Adottare strumenti comuni per la segnalazione e il trasferimento delle informazioni, migliorando la valutazione iniziale dei bisogni e l'appropriatezza degli inserimenti, in particolare nell'Housing Temporaneo.

Garantire continuità e chiarezza dei percorsi

Assegnare a ogni beneficiario un referente riconoscibile e rendere più chiari obiettivi, azioni, tempi e passaggi successivi del progetto individualizzato. Gli invii ad altri servizi devono essere accompagnati e verificati.

Consolidare l'integrazione sociosanitaria

Formalizzare il raccordo con i servizi sanitari, soprattutto per salute mentale, dipendenze, dimissioni protette e continuità terapeutica, evitando che i servizi sociali assumano funzioni sanitarie improprie.

Migliorare l'accesso ai diritti

Rafforzare i collegamenti operativi con anagrafi, servizi sanitari, patronati, Questure, centri per l'impiego e uffici competenti, verificando non solo gli invii effettuati, ma anche il completamento delle pratiche e l'effettivo accesso alle prestazioni.

Consolidare la funzione delle Stazioni di Posta

Garantire in tutte le sedi un nucleo omogeneo di attività: accoglienza, orientamento, supporto amministrativo, accompagnamento, possibilità di ritorno, continuità dopo il primo accesso e, nel modello romano, raccordo tra posti letto, dimissioni protette e percorsi successivi. Le risposte ai bisogni immediati devono essere valorizzate come strumenti di aggancio, non come prestazioni residuali.

Rafforzare la preparazione all'uscita dall'Housing

Avviare la progettazione della soluzione successiva fin dall'ingresso, considerando reddito, documenti, sostenibilità del canone, condizioni sanitarie e competenze abitative. Il piano di uscita deve essere verificato e aggiornato periodicamente.

Rendere operativa la mediazione abitativa

Sviluppare una funzione cittadina condivisa per il reperimento degli alloggi, il rapporto con proprietari e agenzie, le garanzie economiche e l'accompagnamento alla locazione. Prevedere un supporto post-uscita per prevenire la perdita della soluzione raggiunta.

Rafforzare équipe e partecipazione

Assicurare stabilità e multidisciplinarità delle équipe, supervisione e formazione congiunta. Coinvolgere periodicamente i beneficiari nella valutazione delle attività, nella gestione della convivenza e nell'individuazione delle criticità.

Monitorare percorsi ed esiti

Integrare gli indicatori di attività con informazioni su continuità della presa in carico, accesso effettivo ai servizi, miglioramento della quotidianità, completamento delle pratiche, soluzioni abitative raggiunte e loro mantenimento nel tempo.

Presidiare la funzione tecnico-infrastrutturale

Mantenere una funzione tecnica interna stabile del Dipartimento Politiche Sociali e Salute, capace di accompagnare progettazione, appalto, direzione lavori, manutenzione, adeguamento degli immobili e continuità d'uso delle sedi, in raccordo con le strutture capitoline competenti sulla gestione del patrimonio immobiliare pubblico, evitando che la sostenibilità dei servizi dipenda da interventi emergenziali o da soluzioni temporanee non governate.

Riferimenti bibliografici

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77–101.

Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Final report*. GISS – Association for Innovative Social Research and Social Planning.

Camera dei Deputati, Servizio Studi – Dipartimento Affari sociali. (2025). *PNRR – Missione 5, Componente 2 «Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e Terzo settore». Profili di interesse della XII Commissione,* n. 156, 23 luglio 2025.

Commissione europea. (2021). *Lisbon Declaration on the European Platform on Combatting Homelessness*.

Chen, H.-T. (1990). *Theory-driven evaluations*. SAGE.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. SAGE.

Denzin, N. K. (1978). *The research act*. McGraw-Hill.

FEANTSA. (2005). *ETHOS – European typology on homelessness and housing exclusion*. FEANTSA.

Fiorillo, L. (2024). Una prospettiva di genere: le donne senza dimora. In S. Mauceri & L. Di Censi (a cura di), *Povertà estreme. Un'analisi sul sistema dei servizi per le persone senza dimora a Roma* (pp. 87–104). FrancoAngeli.

Gale, N. K., Heath, G., Cameron, E., Rashid, S., & Redwood, S. (2013). Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research. BMC Medical Research Methodology, 13, 117.

Greene, J. C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. Jossey-Bass.

Istat. (2022). *Popolazione residente e dinamica demografica. Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni, anno 2021*. Istat, 15 dicembre 2022.

Istat. (2026). *Le persone senza dimora: il conteggio nei 14 Comuni centro di area metropolitana. Primi risultati gennaio 2026*.

Istat, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, fio.PSD, & Caritas Italiana. (2015). *Le persone senza dimora. Anno 2014*. Istat, Statistiche Report, 10 dicembre 2015.

Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. SAGE.

Lebart, L., Salem, A., & Berry, L. (1998). *Exploring textual data*. Kluwer Academic Publishers.

Legge 30 dicembre 2021, n. 234. Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2022 e bilancio pluriennale per il triennio 2022–2024. (2021). *Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 310*, Supplemento ordinario n. 49.

Mauceri, S., & Di Censi, L. (a cura di). (2024). *Povertà estreme. Un'analisi sul sistema dei servizi per le persone senza dimora a Roma*. FrancoAngeli. https://series.francoangeli.it/index.php/oa/catalog/book/1151

Mayne, J. (2015). Useful theory of change models. *Canadian Journal of Program Evaluation, 30*(2), 119–142.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). SAGE.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2015). *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2021). *Decreto direttoriale n. 450 del 9 dicembre 2021. Piano operativo per la presentazione di proposte di adesione agli interventi della Missione 5, Componente 2*.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2022). *Avviso pubblico 1/2022 PNRR. Decreto direttoriale n. 5 del 15 febbraio 2022*.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2025a). *Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2024–2026*. Decreto interministeriale del 2 aprile 2025.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2025b). *Manuale operativo per i soggetti attuatori degli investimenti M5C2* (Versione 4.0).

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (s.d.). *PNRR M5C2, Investimento 1.3 – Housing First e Stazioni di Posta per persone senza dimora*.

O'Brien, B. C., Harris, I. B., Beckman, T. J., Reed, D. A., & Cook, D. A. (2014). Standards for reporting qualitative research: A synthesis of recommendations. Academic Medicine, 89(9), 1245–1251.

Parlamento europeo, Consiglio dell'Unione europea, & Commissione europea. (2017). *Pilastro europeo dei diritti sociali*.

Patton, M. Q. (2008). *Utilization-focused evaluation*. SAGE.

Pawson, R. (2006). *Evidence-based policy: A realist perspective*. SAGE.

Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. SAGE.

Pleace, N. (2016). *Housing First guide Europe*. FEANTSA.

Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 febbraio 2021, che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza.

Ritchie, J., & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. In A. Bryman & R. G. Burgess (a cura di), Analyzing qualitative data (pp. 173–194). Routledge.

Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers (4th ed.). SAGE.

Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction*. Hazelden.

Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing First, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis. *American Journal of Public Health, 94*(4), 651–656.

Weiss, C. H. (1997). Theory-based evaluation: Past, present, and future. *New Directions for Evaluation, 76*, 41–55.

Allegato 1 – Le tracce di focus group con i referenti dei servizi

Traccia focus group
Servizio di Stazioni di Posta

Criteri di conduzione

- mantenere il focus sul servizio, non sui singoli casi;
- distinguere tra problemi strutturali, organizzativi e relazionali;
- chiedere sempre esempi concreti;
- far emergere differenze di punto di vista;
- distinguere ciò che dipende dal servizio da ciò che dipende dal contesto esterno.

0'–10' Apertura del focus group

"Grazie per la partecipazione. Questo focus group rientra nel percorso di Valutazione di Impatto Sociale dei servizi rivolti a persone in grave marginalità. L'obiettivo dell'incontro è comprendere meglio come funziona concretamente il servizio Stazioni di Posta: come si realizza nella pratica, quali condizioni ne favoriscono il funzionamento, quali criticità emergono, quali punti di forza riconoscete e quali miglioramenti ritenete prioritari. Non stiamo valutando i singoli operatori o i singoli beneficiari, ma il funzionamento complessivo del servizio."

Regole da esplicitare

- niente nomi o dettagli identificativi;
- si parla per esperienza concreta;
- sono utili anche punti di vista diversi;
- distinguere tra ciò che accade di norma e ciò che accade in casi eccezionali;
- quando possibile, fare esempi concreti.

"Se doveste definire in una frase la funzione essenziale della Stazione di Posta, cosa direste?"

10'–20' | Identità, funzione e mandato del servizio

Obiettivo

Far emergere come gli operatori definiscono il servizio e il suo mandato reale.

"Come descrivereste la Stazione di Posta dal vostro punto di vista operativo?"

- ***Qual è la sua funzione principale nella pratica?***
- ***È soprattutto un punto di accesso, un presidio di aggancio, un luogo di orientamento, un servizio per bisogni immediati, un ponte verso altri servizi?***
- ***Cosa distingue questo servizio da altri interventi rivolti a persone in grave marginalità?***

- ***Il mandato del servizio vi sembra chiaro e condiviso?***
- ***Tutti gli operatori lavorano con la stessa idea di servizio oppure ci sono letture diverse?***

20'–32' | Accesso, bassa soglia e primo contatto

Obiettivo

Capire se il servizio è realmente accessibile e come avviene il primo ingresso.

"Come avviene concretamente l'accesso alla Stazione di Posta?"

- ***Le persone arrivano tramite invio, accesso spontaneo, outreach, altri canali?***
- ***Il servizio è percepito come facilmente accessibile?***
- ***Le informazioni iniziali sono chiare?***
- ***I tempi di accesso e risposta sono adeguati?***
- ***Ci sono filtri o passaggi che rendono l'accesso più difficile del previsto?***

32'–45' | Presa in carico, relazione e progetto individualizzato

Obiettivo

Approfondire come si costruisce la relazione e come il servizio mantiene continuità anche senza una presa in carico intensiva.

"Come si costruisce, nella pratica, l'aggancio con le persone che arrivano alla Stazione di Posta?"

- ***Cosa conta di più nelle prime interazioni?***
- ***Quanto pesano ascolto, non giudizio, rispetto e continuità degli operatori?***
- ***In che modo il servizio riesce a diventare un punto di riferimento riconoscibile?***
- ***Quanto conta il fatto che il beneficiario sappia di poter tornare?***

"Come si mantiene la continuità del rapporto nel tempo?"

- ***La continuità è organizzata o avviene soprattutto in modo informale?***
- ***Ci sono referenti stabili?***
- ***La persona viene riagganciata anche dopo accessi intermittenti?***
- ***Quanto il servizio riesce a mantenere una presenza 'leggera ma costante'?***

Approfondimenti

- ***Dove vedete il confine tra accoglienza flessibile e presa in carico debole?***
- ***Quali condizioni favoriscono il ritorno spontaneo?***

45'–60' | Risposta ai bisogni immediati, supporto pratico e accesso ai diritti

Obiettivo

Esplorare la capacità del servizio di rispondere ai problemi urgenti e di sbloccare accessi amministrativi e diritti.

"Quali sono i bisogni immediati a cui la Stazione di Posta riesce a rispondere meglio?"

- ***Quali richieste arrivano più spesso?***
- ***Quali risposte il servizio riesce a dare direttamente?***
- ***Quali bisogni riesce a intercettare ma non a trattare fino in fondo?***
- ***Cosa fa la differenza tra una risposta efficace e una risposta solo parziale?***

"Come funziona il supporto su documenti, pratiche e accesso ai diritti?"

- ***In quali ambiti il servizio è più utile: documenti, pratiche amministrative, residenza virtuale, fermo posta, accesso a prestazioni, supporto legale, altro?***
- ***Il supporto è tempestivo e comprensibile?***

- ***Le persone riescono a completare davvero i passaggi necessari?***
- ***Quali pratiche sono più facili da sbloccare e quali più difficili?***

Approfondimenti

- **Quanto il servizio riesce ad affrontare urgenze senza restare intrappolato nell'emergenza?**
- **Quali problemi amministrativi bloccano più spesso i percorsi?**

60'–70' | Rete territoriale e accompagnamenti

Obiettivo

Valutare se il servizio funziona come snodo verso la rete o come risposta troppo isolata.

"Quanto la Stazione di Posta riesce a funzionare da ponte verso altri servizi?"

- ***Con quali servizi collaborate più strettamente?***
- ***Quali raccordi funzionano meglio?***
- ***Gli invii sono accompagnati o solo segnalati?***
- ***Dove la rete sostiene davvero il percorso e dove invece si inceppa?***

70'–85' | Punti di forza, criticità ed esiti osservabili

Obiettivo

Far emergere ciò che il servizio produce concretamente e i principali nodi che ne limitano l'efficacia.

"Quali cambiamenti osservate più frequentemente quando la Stazione di Posta funziona bene?"

- ***Le persone usano il servizio come punto di riferimento costante?***
- ***Tornano più facilmente nei momenti critici?***
- ***Si orientano meglio tra servizi e opportunità?***
- ***Riescono più spesso ad accedere a diritti, pratiche o altre risorse?***
- ***Notate maggiore fiducia, minore isolamento, maggiore disponibilità a farsi aiutare?***

"Quali sono oggi i principali punti di forza del servizio?"

- ***Cosa funziona particolarmente bene?***
- ***Quali pratiche o modalità operative fanno la differenza?***
- ***Quali competenze professionali o condizioni organizzative aiutano di più?***

"Quali sono invece le criticità principali?"

- ***Sono soprattutto interne o esterne?***
- ***Riguardano accesso, rete, personale, organizzazione, spazi, modello di lavoro?***
- ***Dove vedete maggiore rischio di frammentazione o perdita di contatto?***
- ***Ci sono bisogni che il servizio intercetta ma non riesce a soddisfare?***

85'–90' | Priorità di miglioramento e chiusura

Obiettivo

Chiudere il confronto con una sintesi utile in chiave valutativa e operativa.

"Se doveste indicare una priorità di miglioramento e un punto di forza da preservare, quali sarebbero?"

- ***"Qual è il principale valore aggiunto della Stazione di Posta?"***
- ***"Qual è oggi il nodo critico più urgente?"***
- ***"C'è un aspetto importante del funzionamento del servizio che non abbiamo toccato?"***

Chiusura del moderatore

Traccia focus group
Servizio di Housing Temporaneo

Criteri di conduzione

- mantenere il focus sul servizio, non sui singoli casi;
- distinguere tra problemi strutturali, organizzativi e relazionali;
- chiedere sempre esempi concreti;
- far emergere differenze di punto di vista;
- distinguere ciò che dipende dal servizio da ciò che dipende dal contesto esterno.

0'–10' Apertura del focus group

"Grazie per la partecipazione. Questo focus group rientra nel percorso di Valutazione di Impatto Sociale dei servizi rivolti a persone in grave marginalità. L'obiettivo dell'incontro è comprendere meglio come funziona concretamente il servizio di Housing Temporaneo: quali sono i suoi punti di forza, le criticità, le condizioni che ne facilitano o ostacolano il funzionamento e quali miglioramenti ritenete prioritari. Non stiamo valutando i singoli operatori né i singoli beneficiari, ma il funzionamento complessivo del servizio."

Regole da esplicitare

- niente nomi o dettagli identificativi;
- si parla per esperienza concreta;
- sono utili anche punti di vista diversi;
- distinguere tra ciò che accade di norma e ciò che accade in casi eccezionali;
- quando possibile, fare esempi concreti.

"Per iniziare, vi chiederei in una frase: qual è, per voi, la funzione essenziale di questo servizio?"

10'–20' | Identità, funzione e mandato del servizio

Obiettivo

Chiarire come gli operatori definiscono il servizio e se il mandato è vissuto in modo condiviso.

"Come descrivereste il servizio di Housing Temporaneo dal vostro punto di vista operativo?"

- ***Qual è la sua funzione principale, nella pratica? [Lavora più sulla protezione, sulla stabilizzazione, sull'accompagnamento o sull'autonomia?]***
- ***Cosa lo distingue da altre forme di accoglienza?***

20'–30' | Accesso e fase iniziale del percorso

Obiettivo

Capire come funziona realmente l'ingresso nel servizio e dove si collocano le principali barriere.

"Come avviene concretamente l'accesso al servizio?"

- ***Da quali canali arrivano più spesso le persone?***
- ***I criteri di accesso sono chiari e applicabili?***
- ***I tempi di ingresso sono adeguati?***
- ***La fase iniziale è ben organizzata?***
- ***Quali sono i principali ostacoli all'accesso?***

30'–45' | Presa in carico, relazione e progetto individualizzato

Obiettivo

Approfondire come si costruisce la relazione di aiuto e quanto la presa in carico sia effettivamente personalizzata.

"Come si costruisce, nella pratica, la relazione con la persona accolta?"

- ***Cosa conta di più nelle prime fasi per costruire fiducia?***
- ***Quanto pesa la continuità dell'operatore di riferimento?***
- ***In che modo cercate di garantire ascolto, rispetto e non giudizio?***
- ***Quali elementi organizzativi aiutano o ostacolano la relazione?***

"Come viene costruito e gestito il progetto individualizzato?"

- ***Quando viene definito?***
- ***Chi partecipa alla sua costruzione?***
- ***Quanto la persona è realmente coinvolta?***
- ***Con quale frequenza viene rivisto?***
- ***È uno strumento realmente usato o soprattutto formale?***
- ***Quali sono i vantaggi della sua adozione e i principali ostacoli che allontanano il percorso tracciato da quello realizzato?***

45'–60' | Funzionamento della componente abitativa

Obiettivo

Analizzare il cuore specifico del servizio: abitare, convivenza, routine quotidiana, percorso verso l'autonomia.

"Quanto la dimensione abitativa funziona come leva di stabilizzazione?"

- ***L'alloggio risponde in modo adeguato ai bisogni?***
- ***Le condizioni dell'abitare sono dignitose?***
- ***Gli spazi garantiscono privacy e sicurezza?***
- ***Ci sono elementi strutturali e organizzativi della dimensione abitativa che aiutano o ostacolano la risposta soddisfacente ai bisogni abitativi dei beneficiari e la stabilizzazione?***

"Come vengono gestite convivenza, regole e vita quotidiana?"

- ***Le regole sono chiare e sostenibili?***
- ***La convivenza genera più spesso apprendimento o conflitto?***
- ***Come vengono affrontate tensioni e difficoltà relazionali?***
- ***Ci sono regole di gestione della convivenza e della vita abitativa che funzionano bene e altre meno? Quali sono generalmente le reazioni dei beneficiari alle regole?***

"Come lavorate concretamente sull'autonomia abitativa e sulla gestione della quotidianità?"

- ***Su quali competenze lavorate di più?***
- ***Come accompagnate routine, responsabilità, pratiche, organizzazione?***
- ***Quali segnali vi fanno capire che la persona sta facendo progressi?***
- ***Dove vedete più spesso stasi o regressioni?***

60'–70' | Integrazione con la rete e continuità dei percorsi

Obiettivo

Capire se il servizio opera come nodo di una rete o come risposta relativamente isolata.

"Quanto il servizio è integrato con gli altri servizi del territorio?"

- ***Con quali servizi collaborate più strettamente?***
- ***Quali raccordi funzionano meglio?***
- ***Dove si interrompe la continuità?***
- ***Gli invii sono efficaci?***
- ***Gli accompagnamenti sono reali o più formali?***

70'–85' | Punti di forza, criticità ed esiti osservabili

Obiettivo

Far emergere in modo sintetico e comparativo cosa sostiene il servizio, cosa lo indebolisce e quali cambiamenti sono realisticamente osservabili.

"Quali sono oggi i principali punti di forza del servizio?"

- ***Quali pratiche funzionano meglio?***
- ***Quali competenze professionali fanno la differenza?***
- ***Quali condizioni organizzative aiutano di più?***

"Quali sono invece le principali criticità?"

- ***Sono soprattutto interne o esterne?***
- ***Riguardano organizzazione, rete, risorse o modello?***
- ***Dove vedete maggiore vulnerabilità del sistema?***
    - ***Ci sono bisogni che il servizio intercetta ma non riesce a trattare adeguatamente?***

"Quali cambiamenti osservate più frequentemente quando il servizio funziona?"

- ***Maggiore stabilità?***
- ***Migliore gestione della quotidianità?***
- ***Maggiore fiducia?***
- ***Più continuità nel rapporto con gli operatori?***
- ***Progressi verso autonomia abitativa e personale?***

85'–90' | Priorità di miglioramento e chiusura

Obiettivo

Chiudere il confronto con una sintesi utile in chiave valutativa e operativa.

"Se doveste indicare una priorità di miglioramento e un punto di forza da preservare, quali sarebbero?"

Chiusura del moderatore

Allegato 2 – Il questionario destinato ai beneficiari dei servizi

Strumento di rilevazione somministrato ai beneficiari mediante intervista faccia a faccia. Il questionario si compone di una scheda iniziale a cura dell'operatore, di una parte comune rivolta alla persona, di moduli specifici per Housing Temporaneo e Stazioni di Posta, di domande di valutazione complessiva e a risposta aperta, e di una scheda finale a cura dell'operatore. Le scale di valutazione sono espresse da 1 «per nulla» a 5 «del tutto».

Scheda iniziale operatore

Da compilare a cura dell'operatore prima dell'intervista.

Data di somministrazione

Nome del servizio

Sede / struttura

Intervistatore/trice

Tipologia di servizio *

Scegliere una sola opzione

- ☐ Housing Temporaneo
- ☐ Stazioni di Posta

Età (classe)

Scegliere una sola opzione

- ☐ 18–24
- ☐ 25–34
- ☐ 35–44
- ☐ 45–54
- ☐ 55–64
- ☐ 65 o più

Genere

Scegliere una sola opzione

- ☐ Uomo
- ☐ Donna

- ☐ Altro
- ☐ Preferisce non rispondere

Codice intervistato

Indicare un codice scelto dall'intervistatore, associato al nome e cognome dell'intervistato in un file conservato separatamente. Ciò consentirà di utilizzare lo stesso codice in occasione di un eventuale follow-up futuro.

Condizione di utenza

Scegliere una sola opzione

- ☐ Singolo
- ☐ Componente di nucleo familiare

Tempo di frequenza / permanenza

Scegliere una sola opzione

- ☐ Meno di 1 mese
- ☐ 1–3 mesi
- ☐ 4–6 mesi
- ☐ 7–12 mesi
- ☐ Oltre 12 mesi

Modalità di accesso al servizio

Scegliere una sola opzione

- ☐ Invio servizi sociali
- ☐ Invio altro servizio
- ☐ Accesso spontaneo
- ☐ Unità di strada / outreach
- ☐ Altro

Intervista al beneficiario: parte comune

Accesso e primo contatto

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
È stato facile capire come accedere al servizio.					
Le informazioni ricevute all'inizio erano chiare.					
I tempi per essere accolto/a nel servizio sono stati adeguati.					

Accoglienza, rispetto e dignità

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi sono sentito/a accolto/a con rispetto.					

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi sono sentito/a ascoltato/a senza essere giudicato/a.					
Nel servizio la mia dignità è stata rispettata.					
La mia privacy è stata rispettata.					

Personalizzazione del percorso

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Il supporto ricevuto è stato adatto alla mia situazione.					
Gli obiettivi del mio percorso sono stati definiti anche con me.					
Mi sento coinvolto/a nelle decisioni che riguardano il mio percorso.					

Utilità concreta del servizio

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Il servizio mi è stato utile per affrontare problemi concreti.					
Ho ricevuto un aiuto utile per bisogni immediati o urgenti.					
Il supporto ricevuto ha migliorato la mia situazione quotidiana.					

Orientamento e accesso ai servizi

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Il servizio mi ha aiutato a capire a quali altri tipi di aiuti posso accedere.					
Sono stato/a indirizzato/a verso servizi utili per la mia situazione.					

Benessere e cambiamento percepito

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Da quando frequento il servizio la mia vita è più stabile e meno incerta.					

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi sento più capace di affrontare i problemi quotidiani.					
La mia qualità di vita è migliorata.					
Mi sento meno solo/a rispetto a prima.					

Continuità del percorso

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi è chiaro quali sono i prossimi passi del mio percorso.					
Questo servizio si collega bene con altri servizi che seguo.					

Modulo specifico – Housing Temporaneo

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Housing Temporaneo».]

Qualità dell'abitare

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Le condizioni dell'alloggio sono adeguate rispetto ai miei bisogni.					
Ho un livello di privacy adeguato nello spazio in cui vivo.					

Convivenza e gestione della struttura

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Le regole della struttura mi sono state spiegate chiaramente.					
La convivenza nella struttura è gestita in modo adeguato.					

Percorso verso l'autonomia

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Sto facendo passi concreti verso una soluzione abitativa più stabile.					
Mi sento più capace di organizzare la mia vita quotidiana.					

Preparazione al passaggio successivo

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi è chiaro quali potrebbero essere i prossimi passi dopo questa accoglienza.					
Mi sento accompagnato/a nella preparazione dell'uscita.					

Modulo specifico – Stazioni di Posta

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Stazioni di Posta».]

Punto di riferimento e aggancio

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Per me questo servizio è un punto di riferimento.					
So di poter tornare qui quando ne ho bisogno.					
Mi sento accolto/a ogni volta che accedo al servizio.					

Risposta ai bisogni immediati

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Le risposte ricevute sono state utili rispetto ai miei bisogni del momento.					

Continuità leggera ma costante

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Mi sono sentito/a costantemente accompagnato/a anche dopo il primo accesso.					

Supporto amministrativo e accesso ai diritti

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Il servizio mi ha aiutato nella gestione di documenti o pratiche amministrative e/o legali.					
Grazie al servizio mi è stato più facile accedere a diritti o prestazioni.					

Intervista al beneficiario: parte comune (valutazione finale)

Valutazione complessiva

	1 – per nulla	2	3	4	5 – del tutto
Nel complesso sono soddisfatto/a del servizio ricevuto.					
Questo servizio è stato importante per me.					
Consiglierei questo servizio a una persona con una situazione simile alla mia.					

Qual è stata la cosa più utile del servizio per te?

Cosa dovrebbe migliorare questo servizio per aiutarti di più?

C'è qualcosa di importante che non ti è stato chiesto?

Scheda finale operatore

Referente stabile identificabile

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Continuità del percorso negli ultimi 3 mesi

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì, pienamente
- ☐ In parte
- ☐ No

Revisione del progetto individualizzato

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non applicabile

Accompagnamento verso altri servizi

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Ambiti di accompagnamento

Selezionare tutte le opzioni pertinenti

- ☐ Sanitario
- ☐ Sociale

- ☐ Amministrativo
- ☐ Lavoro / formazione
- ☐ Abitativo
- ☐ Altro

Osservazione professionale sugli esiti

	Sì	In parte	No	Già ottimale in partenza
Il beneficiario mostra maggiore fiducia nell'utilità del servizio rispetto all'inizio.				
Il beneficiario mostra una maggiore capacità di orientarsi tra servizi e opportunità.				
Il beneficiario appare più stabile nella gestione della vita quotidiana.				
Il beneficiario appare più agganciato/a alla rete dei servizi.				
Il beneficiario appare più disponibile ad essere aiutato.				
Il beneficiario appare meno isolato.				
Il beneficiario mantiene una relazione più costante e costruttiva con gli operatori e con l'équipe.				

Il percorso è attualmente

Scegliere una sola opzione

- ☐ In consolidamento
- ☐ Stabile
- ☐ Fragile
- ☐ Interrotto / a rischio di interruzione

Osservazione specifica – Housing Temporaneo

	Sì	In parte	No
Il beneficiario mostra progressi verso l'autonomia abitativa.			
Il beneficiario gestisce meglio routine, regole e responsabilità quotidiane.			
È in corso una preparazione concreta all'uscita.			
Il beneficiario appare più aperto e socievole nelle relazioni con gli altri.			

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Housing Temporaneo».]

Osservazione specifica – Stazioni di Posta

	Sì	In parte	No
Il beneficiario utilizza il servizio come punto di riferimento costante.			
I bisogni immediati più rilevanti risultano intercettati.			

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Stazioni di Posta».]

Quali sono stati i principali progressi osservati?

Quali sono i principali fattori di ostacolo ancora presenti?

Quali sono i bisogni del beneficiario a cui il servizio non è stato in grado di rispondere?

Dati di servizio / dati amministrativi

Data del primo contatto

Data della presa in carico

Numero di colloqui / interventi negli ultimi 3 mesi
Valore numerico.

Numero di invii ad altri servizi
Valore numerico.

Numero di accompagnamenti effettivi
Valore numerico.

Presenza di progetto individualizzato
Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Numero di revisioni del progetto
Valore numerico.

Accesso a documenti / pratiche / prestazioni avvenuto
Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Attivazione di servizi sanitari / sociali / lavorativi

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Continuità di presa in carico negli ultimi 3 mesi

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Sezione Housing Temporaneo

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Housing Temporaneo».]

Durata della permanenza nel servizio (mesi)

Valore numerico.

Esito abitativo attuale / finale

Scegliere una sola opzione

- ☐ Permanenza in struttura
- ☐ Altra accoglienza
- ☐ Soluzione abitativa più stabile
- ☐ Uscita non programmata

Presenza di progetto di uscita formalizzato

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Sezione Stazioni di Posta

[Da compilare solo se: Tipologia di servizio = «Stazioni di Posta».]

Numero di accessi del beneficiario nel periodo osservato

Valore numerico.

Attivazione di fermo posta / residenza virtuale / supporto documentale

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Accesso effettivo ad altri servizi a seguito dell'intervento

Scegliere una sola opzione

- ☐ Sì
- ☐ No

Il volume presenta i risultati della Valutazione di Impatto Sociale dei servizi attivati dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale nell'ambito del PNRR – Missione 5, Componente 2, Investimento 1.3, dedicato ai progetti di Housing Temporaneo e Stazioni di Posta per le persone senza dimora. Attraverso l'analisi di diciotto interventi, la ricerca valuta il funzionamento dei servizi e gli effetti prodotti sui percorsi di persone in condizione di grave marginalità adulta. Il disegno adottato integra dati di monitoraggio, documentazione progettuale, schede operative, focus group e questionari ai beneficiari, restituendo una lettura realista e partecipata dell'impatto sociale.

Le evidenze mostrano il ruolo complementare delle Stazioni di Posta, come luoghi di prossimità e accesso ai diritti, e dell'Housing Temporaneo, quale spazio di stabilizzazione abitativa e inclusione sociale. Al centro dell'impatto emerge la qualità delle relazioni tra operatori e persone accolte, elemento fondamentale per costruire percorsi individualizzati di autonomia.

Il volume propone una riflessione sul funzionamento delle politiche di contrasto alla grave marginalità adulta e sulle condizioni istituzionali che rendono sostenibili i processi di cambiamento. Ne derivano indicazioni utili per rafforzare la governance delle reti territoriali, l'integrazione tra servizi sociali, sanitari e abitativi e i processi di valutazione dell'impatto sociale.

CON CONTRIBUTI DI

Federico Mento, Giuseppe Nigro, Alice Recine
e Alessandro Radicchi

GLI AUTORI

Luca Di Censi, PhD, è Scientific Advisor presso Human Foundation e collabora con le attività didattiche e di ricerca del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale della Sapienza Università di Roma. Ha partecipato a numerosi progetti di ricerca nazionali ed europei ed è autore di pubblicazioni scientifiche sui temi della valutazione e dell'innovazione sociale.

Sergio Mauceri, PhD, è professore ordinario di Sociologia generale presso il Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale della Sapienza Università di Roma, dove insegna Metodologia della ricerca sociale e Strategie di ricerca per le organizzazioni innovative. Dirige il Master interuniversitario di II livello MeTARS ed è autore di numerosi volumi e articoli scientifici pubblicati in Italia e all'estero.

europeconsulting
cooperativa sociale
EC edizioni di Europe Consulting Onlus
www.europeconsulting.it

ISBN 978-88-944047-2-2