



Guida all'Housing First Europa

Giugno 2016

Guida all'Housing First Europa

www.housingfirstguide.eu

traduzione a cura di **fio.PSD** ONLUS
Federazione Italiana Organismi
per la Persona Senza Dimora



INDICE

Ringraziamenti	7
Premessa	8
Introduzione	10
1.Cos'è l'Housing First?	13
1.1. La casa prima di tutto	15
1.2. La storia dell'Housing First	16
1.3. L'Housing First in Europa	21
1.4. Evidenza Empirica dell'Housing First	24
1.4.1. Risolvere l'Homelessness per le persone con disagio multifattoriale	24
1.4.2. Salute e benessere	25
1.4.3. Integrazione Sociale	26
2.Principi Chiave dell'Housing First	29
I principi chiave dell'Housing First	31
2.1. Abitare, un Diritto Umano	32
2.2. Diritto di scelta e controllo per i partecipanti	33
2.3. Distinzione tra soluzione abitativa e trattamento	34
2.4. Orientamento al Recovery	36
2.5. Riduzione del Danno	37
2.6. Coinvolgimento attivo senza coercizione	38
2.7. Progettazione centrata sulla persona	38
2.8. Supporto flessibile per tutto il tempo necessario	40
3.L'Accompagnamento Sociale	43
L'accompagnamento nell'Housing First	45
3.1. Sostegno all'Abitare	45
3.1.1. Dare supporto	45

3.2. Salute e Benessere	47
3.2.1. Organizzare il supporto	47
3.2.2. Gestire i bisogni	49
3.2.3. Il Trattamento ed il Supporto.....	49
3.3. Integrazione Sociale.....	50
3.3.1. Organizzare il Supporto.....	51
3.3.2. Il Supporto Previsto.....	51
4.La Casa	57
4.1. Abitare e relazioni di vicinato nell'Housing First	59
4.2. La Casa Prima di Tutto.....	60
4.3. Mettere a disposizione una casa.....	62
4.3.1. Lavorare con il mercato privato degli alloggi.....	63
4.3.2. Lavorare con gli alloggi a canone sociale.....	65
5.Valutare l'Housing First.....	69
5.1. L'importanza dell'evidenza empirica	71
5.2. Valutazione del processo e dell'efficacia	72
5.2.1. Valutazione del processo.....	72
5.2.2. Fidelity.....	72
5.2.3. La valutazione dell'efficacia.....	73
5.3. Cosa misurare?.....	74
5.3.1. Utilizzo di unità di misura convalidate.....	74
5.3.2. Questioni chiave per la valutazione	74
5.3.3. Sostegno Abitativo	75
5.3.4. Salute e Benessere.....	76
5.3.5. Integrazione Sociale.....	77
5.3.6. Costi – Efficacia	78
5.4. Come misurare?	78
5.4.1. Pianificare la Valutazione.....	78
6.Housing First e strategie integrate.....	83
6.1. Il ruolo strategico dell'Housing First	85
6.1.1. Inserire l'Housing First nelle strategie di contrasto all'homelessness	85
6.1.2. L'Housing First a fianco di altri Servizi.....	85
6.2. Applicazioni future dell'Housing First	87
6.2.1. I possibili usi futuri dell'Housing First includono:	88
6.3. Sostenere la causa dell'Housing First.....	89

APPENDICE Esempi di Housing First	93
Austria	95
Belgio.....	96
Danimarca.....	97
Finlandia	99
Francia	101
Irlanda.....	102
Italia.....	103
Norvegia.....	105
Paesi Bassi.....	106
Portogallo.....	108
Regno Unito.....	109
Spagna.....	112
Svezia	113

Ringraziamenti

La guida all'Housing First Europa non sarebbe stata scritta senza l'aiuto ed il sostegno di molte persone e agenzie. FEANTSA, la Federazione Europea delle Organizzazioni Nazionali che lavorano con le Persone Senza Dimora, con il supporto della Fondazione Stavros Niarchos, ha guidato la creazione di questo volume grazie al prezioso lavoro di Ruth Owen e Maria Aldanas, che hanno portato avanti il lavoro di strutturazione e sviluppo della guida.

L'aiuto di alcuni volontari è stato messo a disposizione da un panel di esperti presieduto da Juha Kaakinen (Y-Foundation), panel che ha visto partecipare: Roberto Bernad (RAIS Fundació); Teresa Duarte (AEIPS); Pascale Estecahandy (DIHAL); Marco Iazzolino (Network Housing First Italia - fio. PSD); Birthe Povlsen (Socialstyrelsen); Vic Rayner (Sitra); Freek Spinnewijn (FEANTSA); Professor Eoin O'Sullivan (Trinity College Dublin); Dr. Sam Tsemberis (Pathways to Housing National) e la professoressa Judith Wolf (Radboud University Medical Centre).

Grazie anche a tutti coloro che hanno messo a disposizione informazioni sull'utilizzo dei programmi di Housing First nei loro paesi per contribuire alla costruzione della guida.

L'autore vuole ringraziare particolarmente Sam Tsemberis (Pathways to Housing National), Joanne Bretherton (University of York), Volker Busch-Geertsema (GISS), Marcus Knutagård (Lund University), Judith Wolf (Radboud University Medical Centre) e Ruth Owen e María José Aldanas (FEANTSA) per la revisione della prima bozza della Guida.

Nicholas Pleace,

University of York,

February, 2016

Premessa

Housing First Guide Europe

La guida all'Housing First Europa è il prodotto del lavoro di un team internazionale con esperienza di gestione di progetti di Housing First in differenti paesi membri. Il nostro obiettivo era descrivere come implementare e rendere operativo l'Housing First in tutta Europa. D'altra parte il bisogno di una guida del genere si faceva sentire a causa del rapido diffondersi in Europa dell'Housing First, come risposta all'homelessness. L'Housing First infatti si è dimostrato estremamente efficace nella lotta all'homelessness e questa guida cerca di mettere a disposizione le informazioni necessarie per implementare, organizzare e rendere concretamente operativo un programma di Housing First. Oggi ci sono programmi Housing First in molti paesi europei, paesi il cui numero sta rapidamente crescendo perché l'Housing First è diventato l'elemento centrale di molte politiche nazionali degli stati membri dell'Unione.

Abbiamo cercato di scrivere un volume che fosse utile per lo sviluppo di programmi di Housing First di diverse dimensioni, di servizi operanti in paesi con sistemi politici, economici e di welfare, dissimili e unici, e al servizio di differenti target group di homeless. Si è dimostrata una sfida interessante. Fortunatamente il nostro team era rappresentativo di un certo numero di nazioni, ma avevamo bisogno di trovare una struttura che definisse in modo preciso i principi e le pratiche dell'Housing First e, allo stesso tempo, che fosse abbastanza ampia e flessibile per essere adattata in modo utile nei diversi stati membri dell'Unione. Dovevamo stare attenti anche al nostro pubblico: volevamo far sì che la guida fosse utile ai diversi gruppi di stakeholders nei differenti paesi, specialmente i service providers, i ricercatori e i policy makers.

Speriamo che la guida metta a disposizione una chiara descrizione dell'Housing First come metodo efficace per mettere fine all'homelessness, specialmente per le persone con problemi mentali o di dipendenza. Speriamo anche che la guida possa essere utile alla più ampia comunità di gestori di servizi e incoraggi i tradizionali servizi di emergenza abitativa, salute mentale e trattamento delle dipendenze ad abbracciare quei principi di Housing First, orientati alla persona, che si sono rivelati efficaci. I trattamenti che incoraggiano l'auto-determinazione si sono infatti dimostrati più efficaci nella riduzione dei sintomi piuttosto che gli approcci basati sull'adattamento ed il rispetto di regole rigide. In molte comunità abbiamo osservato che quando l'Housing First viene implementato comincia a trasformare nella pratica i servizi più prossimi e complementari, spesso quelli di cura, espandendosi da un singolo servizio ad un più ampio approccio di comunità.

Una corposa raccolta di dati evidenzia il fatto che i programmi di Housing First ottengono risultati significativamente migliori rispetto a: stabilità abitativa, salute mentale, dipendenze e qualità della vita. Ci auguriamo quindi che questa guida possa aiutare le organizzazioni a sviluppare progetti di Housing First coerenti con i principi e le pratiche di questo modello fondato sull'evidenza empirica, progetti che potranno ottenere risultati simili e miglioramenti nel cambiamento complessivo dei sistemi di accoglienza. Parte della ricerca indica che c'è una correlazione positiva tra la l'efficacia del programma e la fedeltà allo stesso. Gli studi riportano coerentemente che un'alta fedeltà al programma garantisce risultati migliori.

Uno degli aspetti principali e unici del modello Housing First è che mantiene una dimensione di giustizia sociale: con questo programma si mettono a disposizione alloggi perché la casa è un diritto umano di base, non perché debba essere una ricompensa per una raggiunta sobrietà o per l'adattamento ad un trattamento psichiatrico. Le persone non devono "guadagnarsi" la casa o provare che sono meritevoli o pronti per avere un alloggio. L'Housing First offre ai partecipanti accesso immediato all'alloggio come una questione di giusta opportunità: per affrontare l'ingiustizia della povertà, per tentare la sorte anche per i meno fortunati e per migliorare immediatamente le sofferenze di coloro che sono homeless.

Nei fatti il programma usa un approccio di riduzione del danno per diminuire i rischi associati all'uso di droga, alcool o malattie psichiatriche. Se un programma non richiede trattamenti particolari o "moderazione" come preconditione per accedere ad un alloggio, sta di fatto operando con un approccio

di riduzione del danno. Questa potrebbe essere un'interessante sfida rispetto al cambiamento di valori di certe organizzazioni o comunità.

Poiché l'Housing First inverte la sequenza "trattamento – astinenza – casa" in "casa – trattamento – (forse) astinenza", l'approccio può rappresentare una grande sfida per le comunità che hanno, all'interno dei programmi relativi alle politiche abitative, una tradizione di lunghe attese prima dell'ottenimento di un alloggio. Solitamente le persone che hanno i requisiti per accedere all'edilizia sociale o pubblica devono aspettare il loro turno, spesso anni, in una coda che si configura come un chiaro sistema di distribuzione di risorse rare e di grande valore. Le comunità che hanno implementato con successo programmi di Housing First in contesti simili, hanno dovuto ripensare e ridisegnare la metodologia di allocazione di alloggi sociali, nell'ordine di provvedere a dare accesso immediato alla casa ai più vulnerabili, ovvero gli homeless che non possono entrare nelle graduatorie per l'ottenimento di un alloggio.

Un altro elemento che è risultato essere una sfida per i sistemi abitativi è il coinvolgimento di proprietari privati per reperire alloggi sul mercato. In alcuni paesi questo è normale, ma in altri è stato piuttosto controverso cercare alloggi sul mercato privato per affittuari che tradizionalmente sono in carico ai servizi sociali e al sistema di accoglienza pubblico.

Infine l'Housing First pone delle sfide alle comunità rispetto alle credenze, ai valori, alle norme sociali che riguardano gli individui con diagnosi psichiatrica. La definizione di "integrazione di comunità" per questa popolazione spesso marginalizzata è portata al centro del focus nel momento in cui i partecipanti dei programmi Housing First sono "spudoratamente" sistemati in appartamenti regolari distribuiti e integrati all'interno della comunità. Questo rappresenta un notevole avanzamento per i servizi di salute mentale e inclusione sociale, poiché gli individui accolti dal programma Housing First, solo qualche decennio fa, avrebbero potuto passare tutta la vita all'interno di istituti. Oggi i partecipanti ai programmi Housing First vivono indipendentemente, grazie a servizi di supporto, integrati nelle comunità e godono delle stesse libertà, degli stili di vita e delle stesse possibilità culturali del loro vicinato.

I valori condivisi sulla fine dell'homelessness, sul supporto alla capacitazione e sull'inclusione sociale delle persone con problemi mentali o problemi di dipendenza hanno vincolato i membri del team a lavorare insieme su questa guida. Nello sforzo di descrivere il funzionamento e le pratiche dell'Housing First, è nostra speranza di averne anche trasmesso lo spirito ed i valori.

Sam Tsemberis, Ph.D.

CEO, Pathways Housing First Institute

May 5, 2016

Introduzione

Sulla Guida

L'Housing First è un sistema innovativo di riduzione dell'homelessness per persone che presentano problematiche complesse; è stato inizialmente sviluppato dal Dr. Sam Tsemberis negli USA¹ e adesso è usato in molti paesi europei.

Questo manuale è stato elaborato da FEANTSA, la Federazione Europea degli Organismi Nazionali che lavorano con le persone senza dimora, con l'aiuto della Fondazione Stavros Niarchos. Lo scopo di questo lavoro è mettere a disposizione una guida che possa essere usata per sviluppare servizi di Housing First nei paesi europei.

La guida è strutturata in modo da dare informazioni su come lavora il programma Housing First e vuole quindi essere il punto di partenza per lo sviluppo di servizi all'interno di questo programma. Poiché è stata scritta specificamente per l'Europa, è strutturata in modo da dare informazioni rilevanti per lo sviluppo di differenti modelli di Housing First in qualunque paese europeo. Sono citati al suo interno esempi di Housing First implementati in differenti paesi.

Il manuale è stato scritto da Nicholas Pleace (Università di York, UK) con l'aiuto di Ruth Owen e María José Aldanas (FEANTSA) e un panel di consulenti esperti di Housing First, che hanno messo a disposizione il loro tempo per lavorare alla guida:

- Roberto Bernad, RAIS Fundación (Spain)
- Teresa Duarte, AEIPS (Portugal)
- Pascale Estecahandy, Un Chez Soi d'abord Programme, DIHAL (France)
- Marco Iazzolino, Housing First Italia/fio.PSD (Italy)
- Juha Kaakinen, Y-Foundation (Finland)
- Birthe Povlsen, Socialstyrelsen (Denmark)
- Professor Eoin O'Sullivan, Trinity College Dublin (Ireland)
- Vic Rayner, Sitra (UK)
- Dr. Sam Tsemberis, Pathways to Housing National (USA)
- Professor Judith Wolf, Radboud University Medical Centre (Netherlands)

La guida è stata scritta da coloro che hanno un interesse nell'Housing First e nel suo sviluppo e intende essere un'introduzione all'Housing First in Europa, fornendo una panoramica dei principi fondanti di questo programma e dando degli esempi di come i progetti lavorano nella pratica.

Poiché il manuale è stato scritto per essere largamente "applicato" in differenti paesi europei, non fornisce numerosi dettagli sullo sviluppo locale dei programmi. I paesi europei differiscono gli uni dagli altri e l'intenzione era quella di fornire una guida che potesse essere usata in tutta Europa. Manuali specifici sono a disposizione, o lo saranno presto, in molti paesi. Manuali per l'Housing First sono stati pubblicati anche in Nord America.

La guida è strutturata in modo da essere usata in collegamento con il sito web (<http://housingfirstsguide.eu/>) e è a disposizione per essere scaricata gratuitamente. Sul sito si possono trovare grafici, video e altri materiali che forniscono informazioni su come l'Housing First lavora nei differenti paesi europei.

Il primo capitolo espone una breve descrizione dell'Housing First. Successivamente affronta la storia del programma, da un'ampia panoramica dell'utilizzo dell'Housing First in Europa e riassume le

¹ <https://pathwaystohousing.org>

prove empiriche dell'efficacia dei progetti. Il secondo capitolo propone una sintesi dei principi chiave dell'Housing First. Il terzo capitolo riguarda le modalità attraverso le quali i programmi di Housing First si occupano di accompagnamento e supporto alla persona. Il quarto capitolo esplora i differenti modi in cui la casa e nuove forme di abitare possono essere messe a disposizione delle persone senza dimora. Il quinto capitolo riguarda la valutazione, focalizzandosi su come misurare e rendicontare i risultati dei servizi di Housing First in Europa. Il sesto capitolo, finale, riguarda il ruolo che l'Housing First può avere in strategie più ampie, incluso il modo in cui l'Housing First può lavorare accanto ad altre tipologie di servizi per persone senza dimora all'interno di una strategia integrata di lotta all'homelessness. Un'appendice fornisce esempi dell'uso dei programmi di Housing First in Europa, descrivendo strategie nazionali, progetti e servizi alla persona.

Altre guide e informazioni sull'Housing First

Esistono diverse guide per sviluppare e implementare programmi di Housing First e un numero di report e paper che presentano l'evidenza empirica di tali progetti. I riferimenti bibliografici centrali, al momento della scrittura di questo volume, includono:

- o Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- o Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.
- o Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- o Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/The-case-for-Housing-First-in-the-EU-np_and_jb.pdf
- o Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National at Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf
- o *Canadian Housing First Toolkit* (2014) (French and English) <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>
- o Padgett, D.K., Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.
- o Pathways to Housing National Pathways Housing First Fidelity Scale for Individuals with Psychiatric Disabilities, 2013 - <https://pathwaystohousing.org/research/pathways-housing-first-fidelity-scale-individuals-psychiatric-disabilities>
- o United States Interagency Council on Homelessness *The Housing First Checklist: A Practical Tool for Assessing Housing First in Practice* - https://www.usich.gov/resources/uploads/asset_library/Housing_First_Checklist_FINAL.pdf
- o Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. and Goering, P. (2013) The Pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 240-261.
- o MacNaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T. and Tsemberis, S. (2015) Implementing Housing First Across Sites and Over Time: Later Fidelity and Implementation Evaluation of a Pan-Canadian Multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. *American Journal of Community Psychology*, 55(3-4), 279-291.
- o Gilmer, T. P., Stefancic, A., Henwood, B. F. and Ettner, S. L. (2015) Fidelity to the Housing First Model and Variation in Health Service Use within Permanent Supportive Housing. *Psychiatric Services*, 66(12), 1283-1289.
- o Greenwood, R. M., Stefancic, A. and Tsemberis, S. (2013) Pathways Housing First for homeless persons with psychiatric disabilities: Program innovation, research, and advocacy. *Journal of Social Issues*, 69(4), 645-66

CAPITOLO 1.



..Cos'è l'Housing First?

1.1. La casa prima di tutto

L'Housing First è probabilmente **l'innovazione più importante degli ultimi 30 anni nella strutturazione di servizi per persone senza dimora**. Sviluppato dal **Dr. Sam Tsemberis** a New York, questo modello si è rivelato di **successo nel porre fine all'homelessness di persone con disagio multifattoriale** negli USA, in Canada ed in molti paesi europei.

L'Housing First è stato immaginato per persone che necessitano di livelli significativi di aiuto per essere messi in grado di uscire dall'homelessness. Tra i gruppi di persone che *l'Housing First* può aiutare ci sono persone senza dimora con gravi malattie mentali o seri problemi di salute, persone con problemi di dipendenza da alcool o sostanze stupefacenti, persone con livelli di salute molto precari, limitati da malattie e disabilità. I progetti di *Housing First* hanno dimostrato di essere efficaci anche con persone che stanno facendo esperienza di homelessness da lungo tempo o che hanno perso la casa più di una volta e che, sommato al bisogno di sostegno intensivo, mostrano una mancanza di legami sociali, per esempio l'aiuto di amici o della famiglia, e che non fanno parte di una comunità. Negli USA e in Canada questi progetti sono usati anche per famiglie¹ e giovani.

L'Housing First utilizza l'abitare come *punto di partenza* e non *di arrivo*. Mettere a disposizione un alloggio è ciò che i progetti di Housing First fanno prima di qualunque altra cosa, per questo si chiama "Housing First". Un progetto Housing First si concentra immediatamente sulla capacità della persona di vivere nella propria casa come membro di una comunità. *L'Housing First* si concentra anche sul migliorare il livello di salute, di benessere e il network sociale di supporto delle persone che accoglie. È molto diverso dai servizi per persone senza dimora che cercano di fare in modo che la persona sia "pronta" ad entrare in casa prima di avere una casa. Alcuni modelli di servizio esistenti richiedono alle persone di dimostrare una certa "sobrietà", di mantenere il coinvolgimento individuale in programmi di trattamento sanitario o portare avanti una formazione al "vivere indipendenti" prima che gli sia fornito un alloggio. In questa tipologia di servizi per homeless la casa arriva per ultima.

L'housing First è strutturato per assicurare alle persone senza dimora un ampio margine di scelta e controllo. Coloro che utilizzano il programma sono *incoraggiati attivamente* a ridurre la dipendenza da droghe o alcool, ma non sono obbligati a farlo. Gli altri servizi per persone senza dimora, come i servizi organizzati secondo un modello staircase, spesso chiedono alla persona di astenersi dall'utilizzo di droga e alcool e di utilizzare, nel caso in cui siano ritenuti necessari, medicinali, prima di permettere l'accesso all'alloggio e possono allo stesso tempo allontanare la persona dall'alloggio nel caso in cui non siano rispettate le regole relative ai trattamenti medicinali in corso o all'eventuale astinenza prevista da droghe o alcool.

Negli USA, in Canada e in Europa, **la ricerca mostra che l'Housing First pone fine all'homelessness in almeno 8 casi su 10²**. È stato registrato un buon margine di successo anche con altri gruppi di persone senza dimora. L'Housing First ha lavorato molto bene anche con persone che non erano ben integrate nella società dopo un lungo periodo di ripetute esperienze di homelessness, persone con gravi malattie mentali e/o problemi legati all'abuso di sostanze e alcool e persone con problemi di salute

L'Housing First in Europa può essere "descritto" attraverso i seguenti 8 principi fondanti che sono legati strettamente a quelli elaborati dal Dr. Sam Tsemberis, che ha ideato e implementato il primo progetto di Housing First a New York nei primi anni '90³.

Questi principi "europei" sono stati definiti in collaborazione con il Dr. Tsemberis e il team di consulenti esperti che ha collaborato alla stesura della Guida.

1 In Italia i servizi di Housing First lavorano anche con le famiglie.

2 Dato basato sull'analisi dell'evidenza empirica, in Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf. I grafici si riferiscono a persone sistemate in alloggio da almeno un anno grazie a progetti di Housing First.

3 Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

Otto principi chiave



Abitare è un diritto umano



I partecipanti hanno diritto di scelta e controllo



Distinzione tra abitare e trattamento terapeutico



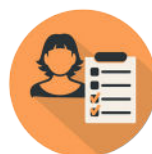
Orientamento al Recovery



Riduzione del danno



Coinvolgimento attivo e non coercitivo



Progettazione centrata sulla persona



Supporto flessibile, per tutto il tempo necessario.

Operando attraverso questi principi chiave, l'Housing First segue un range di priorità, nella realizzazione dei servizi, che includono: offrire aiuto attraverso la messa in disponibilità di un alloggio appropriato e offrire sostegno ad uno stile di vita salutare, volto al benessere e all'integrazione sociale. L'Housing First è strutturato per mettere a disposizione opportunità di accesso alla cura e aiuto per l'integrazione all'interno della comunità. È prevista anche la possibilità di ricevere aiuto attraverso il rafforzamento dei legami sociali e con la messa a disposizione di attività differenziate quali attività artistiche, formazione, training e occupazioni (*piccoli lavoretti*) pagate all'interno della comunità.

1.2. La storia dell'Housing First

L'Housing First è stato sviluppato dal Dr. Sam Tsemberis attraverso il programma "Pathways to Housing" a New York, nei primi anni '90⁴. **Originariamente nasce per aiutare persone con problemi di salute mentale e che vivono in strada;** molte di queste persone avevano avuto esperienze di ricoveri in ospedali psichiatrici. La popolazione target dell'Housing First in seguito è cresciuta fino ad includere persone che avevano esperienze di lunghe permanenze nei dormitori e persone a rischio homelessness, dimesse dall'ospedale psichiatrico o uscite dal carcere. Con alcune modifiche rispetto ai servizi di supporto, i progetti di Housing First sono adesso utilizzati per accogliere famiglie e giovani senza dimora in Nord America.

In Nord America, prima dell'Housing First, l'inserimento in alloggio (*con assegnazione o locazione "permanente" ovvero senza una scadenza precostituita*) e l'accompagnamento erano offerti solo a quelle persone che avessero seguito un percorso di inserimento graduale, costituito da una serie di step, che cominciavano con la disponibilità al trattamento sanitario e una certa moderazione nell'utilizzo di sostanze. Ogni passo su questa scala di intervento era organizzato per preparare la persona a vivere indipendentemente nella sua futura casa.

Quando tutti gli step fossero stati superati, una persona senza dimora con problemi di salute mentale era dichiarata pronta per entrare in casa, poiché era stata "allenata" a vivere indipendentemente. Questi

4 Tsemberis, S.J. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minneapolis: Hazelden

servizi erano solitamente chiamati "stair case", "linear residential treatment" o "treatment-led approaches". I servizi staircase e la cultura dell'essere "pronti per la casa", sono nati originariamente dalla pratica degli ospedali psichiatrici in Nord America, dove le persone con una diagnosi di grave malattia mentale erano inizialmente considerate incapaci di gestire i propri ambiti di vita e necessitavano di un monitoraggio e di un supporto sistematico. Dagli anni '80 gli operatori del sistema sanitario di salute mentale in Nord America hanno sollevato seri interrogativi circa l'efficacia dei servizi basati sulle supposizioni dedotte dall'ambito dell'assistenza a persone con gravi malattie mentali⁵. Tuttavia l'approccio staircase si è affermato come modello per aiutare le persone senza dimora con disagio multifattoriale in Nord America.

Questo approccio aveva tre obiettivi:

- Preparare le persone alla vita in casa dopo aver vissuto in strada o in ospedale.
- Assicurarsi che la persona ricevesse cure mediche e accompagnamento per ogni tipo di problema mentale in corso.
- Assicurarsi che la persona non fosse coinvolta in comportamenti che potessero mettere a rischio la salute, il benessere e la stabilità abitativa, in particolare che non facesse uso di droga o alcool (*astinenza e sobrietà*).

Durante i '90 diventò chiaro il fatto che i servizi staircase per individui con problemi mentali, soprattutto quelli che avevano problemi concomitanti di dipendenza, non sempre erano efficaci⁶. In particolare c'erano tre tipi di questioni:

- I partecipanti si bloccavano nei servizi staircase, perché non sempre erano in grado di completare tutti i compiti necessari per avanzare da uno step ad un altro.
- I partecipanti erano spesso sfrattati da un alloggio temporaneo o permanente a causa delle regole rigide loro imposte, come la richiesta di astinenza totale da droghe o alcool e la richiesta di rendersi disponibili ad un trattamento psichiatrico.
- C'erano interrogativi rispetto al fatto che i servizi staircase stessero mettendo in atto degli standards non attendibili nelle richieste fatte ai partecipanti, ai quali veniva chiesto di comportarsi in maniera "più corretta" rispetto ad altre persone; ovvero in qualche modo veniva chiesto loro di essere cittadini perfetti invece di cittadini ordinari.

I servizi di accompagnamento all'abitare dell'America del Nord, che si sono sviluppati come alternativa al sistema staircase, hanno avuto un approccio diverso. Ai pazienti psichiatrici veniva immediatamente, o molto velocemente, data una casa "ordinaria" in una comunità "ordinaria" e ricevevano un aiuto flessibile e, nel caso fossero d'accordo, trattamento medico-sanitario da un team mobile di supporto (unità di strada), all'interno di un quadro di intervento in cui il partecipante aveva un ampio margine di scelta e controllo. L'accompagnamento ed il supporto venivano "erogati" per tutto il tempo necessario.

Questi servizi non richiedevano astinenza da droghe o alcool, e non si aspettavano dal partecipante un totale coinvolgimento nel percorso medico come condizione imprescindibile per accedere ad una casa. Dare a queste persone, pazienti psichiatrici, una reale possibilità di scelta circa la loro vita, incoraggiando cambiamenti positivi e dando aiuto solo quando richiesto, è risultato più efficace rispetto a quanto fatto dallo staircase approach. **Questo modello di accompagnamento è la base dell'Housing First⁷.**

Tuttavia, a causa della crescita dell'homelessness, i servizi per persone senza dimora hanno spesso continuato a utilizzare il modello staircase, che risultava ancora compatibile con il modello di servizi legati alla salute mentale predominante negli USA. Poiché si pensava che molti di coloro che vivevano

5 Ridgway, P. and Zippie, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches. *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31.

6 Ridgway, P. and Zippie, A. M. (1990) The paradigm shift in residential services: From the linear continuum to supported housing approaches *Psychosocial Rehabilitation Journal* 13, 11-31; Carling, P.J. (1990) Major Mental Illness, Housing, and Supports: The promise of community integration *American Psychologist* 45, 8, 969-975.

7 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

in strada – gli homeless dichiarati – avessero livelli importanti di malattia mentale, sembrava ragionevole usare l'approccio tradizionale dei servizi di salute mentale, usato anche dagli ospedali psichiatrici. Molti dei servizi per persone senza dimora hanno continuato ad usare l'approccio staircase. Anche in Europa questi servizi sono stati disegnati in accordo con l'approccio staircase, che vedeva l'housing come un obiettivo finale piuttosto che come un primo step fondamentale per chiudere l'esperienza di homelessness.

La ricerca sui servizi per senza dimora organizzati secondo il modello staircase riporta problemi simili a quelli identificati nei servizi di salute mentale⁸ organizzati secondo lo stesso modello. In particolare:

- o Le persone senza dimora tendono a bloccarsi, incapaci di completare gli step che ci si aspetta da loro per poter essere nuovamente sistemati in alloggio.
- o I servizi staircase vengono abbandonati da quelle persone che non sono in grado di seguire strettamente le regole o alle quali le regole non piacciono.
- o Ci sono questioni relative alla eticità o meno di alcuni servizi staircase, in particolare rispetto alla tendenza a vedere l'homelessness come il risultato di tendenze caratteriali della persona, che viene in qualche modo considerata colpevole di aver perso la casa e, di conseguenza, colpevole di vivere in strada.
- o I servizi staircase possono essere ambienti ostili per le persone senza dimora.
- o I costi di questa tipologia di servizi sono molto alti, ma l'efficacia è spesso molto limitata.

Costruito su un modello di abitare sociale che prevede un accompagnamento, l'Housing First, così come è stato sviluppato da Sam Tsemberis a New York, era calibrato su persone senza dimora con gravi malattie mentali⁹. La casa veniva messa a disposizione subito piuttosto che, come nel modello staircase, come ultimo step. **L'Housing First forniva un rapido accesso ad una casa in un contesto di comunità, il tutto combinato con dei servizi di accompagnamento e mediazione sociale a domicilio. Non era necessario smettere di bere per accedere al servizio, né astenersi dall'utilizzo di droghe o aderire ad un programma di salute mentale in cambio della casa.** L'alloggio non veniva revocato in caso di utilizzo di droga o alcool o in caso di rifiuto di cure mediche. Se il comportamento della persona o la necessità di un tipo di accompagnamento diverso sfociavano nella perdita della casa, il programma Housing First avrebbe aiutato la stessa persona a trovare un altro luogo, un'altra casa dove vivere e avrebbe continuato l'accompagnamento, nella nuova casa, per tutto il tempo necessario.

Piuttosto che essere obbligatoriamente inseriti in un programma di cura o dover completare un percorso per accedere alla casa, la persona inserita nel programma Housing First *"salta le tappe"* e accede direttamente alla casa. L'accompagnamento flessibile viene allora messo a disposizione per aiutare la persona a mantenere la casa e promuovere salute, benessere, integrazione sociale, all'interno di un framework che lascia un ampio margine di scelta e controllo sulla propria vita (Figura 1).

8 Sahlin, I. (2005) The Staircase of Transition: Survival through Failure Innovation: The European Journal of Social Science Research, 18(2), 115-136.

Sahlin, I. and Busch-Geertsema, V (2005) The Role of Hostels and Temporary Accommodation. http://www.feantsaresearch.all2all.org/IMG/pdf/ejh_vol1_article3.pdf

Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

9 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) How to House the Homeless Russell Sage Foundation: New York.

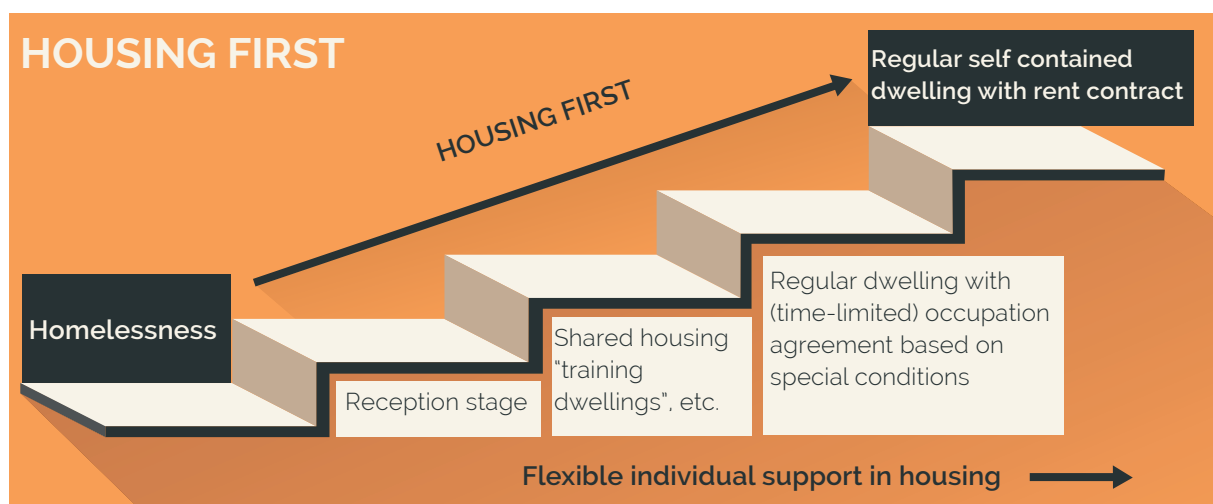


Figura 1: Differenze tra l'Housing First e il sistema staircase ¹⁰

Nei tardi '90, la ricerca sociale del precursore Americano Dennis P. Culhane e colleghi mostrò che esisteva un **piccolo gruppo di persone, portatori di bisogni complessi, che aveva fatto un lungo e ripetuto uso dei servizi, ma che non avevano risolto la questione casa**¹¹. I servizi staircase furono dichiarati carenti nella capacità di risolvere l'homelessness di queste persone senza dimora¹² da lunga data (cronici ed episodici), questione che fu considerata fortemente deprimente rispetto al livello di salute e di benessere della persona che stava vivendo l'esperienza¹³. L'Housing First, che la ricerca aveva mostrato essere un programma di successo a New York, poteva, di contro, porre fine all'homelessness in un numero di casi superiore rispetto ai servizi staircase¹⁴. **L'analisi sistematica dei dati raccolti da alcune ricerche, che mettevano l'Housing First a confronto con altri servizi per persone senza dimora, incoraggiò un ampio uso dei programmi Housing First negli USA e attirò l'attenzione del Governo Federale.**

È interessante notare che **ci sono anche motivi economici che giocano a favore dell'Housing First. La questione riguarda i costi relativamente alti delle frequenti ospedalizzazioni e incarcerazioni associate all'homelessness di lungo periodo**; in effetti le persone senza dimora fanno un uso frequente dei servizi medici di pronto soccorso, hanno una quantità elevata di contatti con i servizi di salute mentale e possono avere frequenti contatti con il sistema giudiziario e di polizia. Nella misura in cui non risolvono l'homelessness di lungo periodo, i programmi staircase possono essere considerati, anche da un punto di vista di risparmio economico, poco efficaci, anche perché sono loro stessi relativamente cari.

Le ricerche hanno dimostrato che l'Housing First può potenzialmente dare risultati migliori, per esempio un livello di spesa inferiore, che i servizi staircase¹⁵. Confrontati con gli altri servizi, i servizi Housing First costano significativamente meno. Le figure relative a Pathways to Housing mostrano che il programma costa 57\$ a notte, comparato con 77\$ per un posto in un dormitorio

- 10 Tsemberis, S. and Henwood, B. (2013) Housing First: Homelessness, Recovery and Community Integration. In V. Vandiver (ed.) Best Practices in Community Mental Health: A Pocket Guide, pp. 132-150. NY Oxford University Press
- 11 Kuhn, R. and D.P. Culhane. "Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data" Departmental Papers (SPP) (1998). Available at: http://works.bepress.com/dennis_culhane/3
- 12 Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>
- 13 Culhane, D.P., Metraux, S., Byrne, T., Stino, M. and Bainbridge, J. "The Aging of Contemporary Homelessness" Contexts, in press (2013). Available at: http://works.bepress.com/dennis_culhane/119
- 14 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) How to House the Homeless Russell Sage Foundation: New York; Padgett, D.K.; Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives Oxford: Oxford University Press.
- 15 <http://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2008/substancemisuse.pdf>

(approssimativamente 52€ contro 70€, 2012 grafico)¹⁶. A Londra, nel 2013, un servizio Housing First costava approssimativamente £9,600 (€13,500) per persona all'anno (escluso l'affitto). Comparato con £1,000 all'anno (o più) per un posto in dormitorio, o a circa £8,000 in più per un posto in una struttura con servizi staircase ad alta intensità (escluso l'affitto), rappresenta un risparmio annuale equivalente approssimativamente ad una cifra tra €1,400 e €11,250 (2013 grafico)¹⁷.

È stato anche rilevato che trovando un alloggio ad una persona con bisogni complessi, il programma Housing First poteva, potenzialmente, far risparmiare soldi anche ad altri servizi, come i servizi psichiatrici, i servizi di pronto soccorso e i servizi legati al sistema giudiziario. Questo perché le persone con disagio multifattoriale (e necessità di accesso a servizi diversi), se accolte in alloggio con il giusto accompagnamento e supporto, non accedono ai servizi sopracitati con la stessa frequenza come quando erano homeless e possono smettere di usarli tutti insieme¹⁸. A queste persone poteva essere offerto la partecipazione ad un progetto Housing First che, oltre a renderle felici di terminare la vita in strada, poteva essere più economico che gli alternativi servizi per homeless.¹⁹.

16 Source: <https://pathwaystohousing.org/housing-first-model>

17 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) *Camden Housing First: A 'Housing First' Experiment in London* York: University of York <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2013/Camden%20Housing%20First%20Final%20Report%20NM2.pdf>

18 Culhane, D.P. (2008) The Cost of Homelessness: A Perspective from the United States *European Journal of Homelessness* 2.1, 97-114 <http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/article-4.pdf> ;

Pleace, N.; Baptista, I.; Benjaminsen, L. and Busch-Geertsema, V.. (2013) The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base Brussels: FEANTSA http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa-studies_03_web.pdf

19 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf

1.3. L'Housing First in Europa

In Europa l'uso dell'Housing First è stato incoraggiato dai risultati della ricerca in Nord America.

Inizialmente l'ispirazione venne dai servizi sviluppati a New York²⁰, poi da altri servizi²¹ Housing First statunitensi. Più recentemente alcuni risultati di successo del programma canadese Canadian At Home/Chez Soi, sottoposto a monitoraggio analitico e sistematico, che coinvolge 2.200 persone e compara il programma Housing First con gli altri servizi per senza dimora, è divenuto influente nel dibattito²² europeo (vedi Capitolo 5).

I risultati del progetto di **ricerca Housing First Europe**, portato avanti da Volker Busch-Geertsema, sono stati i primi a confermare che l'Housing First avrebbe potuto avere successo anche nei paesi europei²³. Parimenti un processo di monitoraggio su larga scala facente parte del programma francese Un Chez-Soi d'abord, portato avanti da DIHAL, metterà a disposizione dati raccolti in maniera sistematica sull'efficacia del programma Housing First in 4 città francesi nel 2016²⁴. Numerosi studi che hanno osservato l'Housing First, senza compararlo con altri servizi per homeless, ha riportato risultati positivi anche in Danimarca²⁵, Finlandia²⁶, Olanda²⁷, Portogallo²⁸, Spagna²⁹ e Regno Unito³⁰. Nel complesso questi risultati mostrano che:

- In Europa, l'Housing First è più efficace dei servizi staircase nel porre fine all'homelessness di persone con disagio multifattoriale, incluse le persone che hanno esperienza di strada di lungo periodo o che hanno avuto ripetute esperienze di vita in strada (anche se intervallate da altro).
- L'Housing First può generare maggiore risparmio economico rispetto ai servizi staircase perché maggiormente efficace nel porre fine all'homelessness; inoltre può generare una riduzione di costi per quanto riguarda gli altri servizi. Per esempio può ridurre l'uso frequente di servizi di pronto soccorso, servizi psichiatrici, può prevenire lunghe e improduttive forme di "arresto" in altri servizi e abbassare il tasso di contatti con il sistema giudiziario.
- L'Housing First risponde ai quesiti etici e umanitari proposti dalle operazioni messe in atto da alcuni servizi staircase³¹.

20 Padgett, D.K.; Heywood, B.F. and Tsemberis, S.J. (2015) *Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems and Changing Lives* Oxford: Oxford University Press.

21 Pearson, C.L., Locke, G., Montgomery, A.E. and Buron, L. (2007) *The Applicability of Housing First Models to Homeless Persons with a Severe Mental Illness* US Department of Housing and Urban Development: Washington DC.
<http://www.huduser.gov/portal/publications/hsgfirst.pdf>

22 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., McNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

23 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

24 Tinland, A., Fortanier, C., Girard, V., Laval, C., Videau, B., Rhenter, P., Greacen, T., Falissard, B., Apostolidis, T., Lancon, C., Boyer, L. and Auquier, P. (2013) *Evaluation of the Housing First program in patients with severe mental disorders in France: study protocol for a randomized controlled trial* *Trials*, 14, p. 309

25 Benjaminsen, L. (2013). *Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy*. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 109-131 - <http://housingfirstguide.eu/website/?p=4906>

26 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

27 Wewerinke, D., Al Shamma, S. and Wolf, J. (2013) *Housing First Europe. Local Evaluation Report Amsterdam* <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-europe-local-evaluation-report-amsterdam>

28 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) *Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration* *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

29 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf
https://raisfundacion.org/es/informate/noticias_y_eventos/jornada-internacional-h-bitat
https://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088

30 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

31 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ejh_vol1_article3.pdf

Nel 2016, l'Housing First è diventato sempre più importante in Europa. In alcuni casi ha integrato strategie di riduzione dell'homelessness più ampie, in altri è rimasto un esperimento work in progress. I paesi in cui l'Housing First è stato, su differenti livelli, implementato sono:

- o **Austria**
- o **Belgio**
- o **Danimarca**
- o **Finlandia**
- o **Francia**
- o **Irlanda**
- o **Italia**
- o **Norvegia**
- o **Olanda**
- o **Portogallo**
- o **Regno Unito**
- o **Spagna**
- o **Svezia**



L'Housing First è stato portato avanti con successo a  Vienna³². Nove progetti Housing First sono stati testati in  Belgio nel 2015, con 150 persone portatrici di bisogni complessi. Il programma è stato valutato con lo scopo di capire se potesse essere usato in maniera più ampia³³ (vedi Appendice). La prima fase della strategia  danese di riduzione dell'Homelessness dal 2009 al 2013 è stata uno dei programmi Housing First di più ampia scala in Europa ed ha alloggiato circa 1000 persone³⁴. Una sintesi del programma danese è contenuta nell'Appendice.

 La Finlandia ha utilizzato in maniera estesa l'Housing First all'interno di una strategia nazionale per prevenire e ridurre l'homelessness³⁵. Una riduzione, in termini assoluti e relativi, dell'homelessness è stata "raggiunta" attraverso l'utilizzo di un mix di servizi Housing First, che includevano sia modelli di alloggi condominiali che alloggi sparsi in diversi quartieri (vedi Capitolo 3 e 4)³⁶. Un esempio di un servizio finlandese è descritto nell'Appendice. I risultati iniziali del programma pilota  francese Un Chez Soi d'abord - in corso di realizzazione per tutto il 2017 e con buona probabilità di essere ampliato nel 2018 - sono positivi³⁷ (vedi l' Appendice).

In  Italia nel 2015, un gruppo di providers di servizi per homeless associati alla Federazione Italiana per Persone Senza Dimora (fio.PSD) e accademici hanno costituito il Network Housing First Italia³⁸, che conta oggi 51 membri distribuiti su 10 regioni italiane. Di questi, 35 organizzazioni hanno implementato progetti di Housing First nel corso del 2015. Due esempi di progetti Housing First sono riassunti nell'Appendice.

Nel 2014, 17 progetti di Housing First sono stati aperti nei  Paesi Bassi. Ad Amsterdam il progetto "Discus" è stato operativo fin dal 2006³⁹.  In Portogallo il progetto Casas Primeiro⁴⁰, a Lisbona, ha per

32 http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

33 <http://www.housingfirstbelgium.be/>

34 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First-based Danish Homelessness Strategy. European Journal of Homelessness, 7(2), 109-131. http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/lb_review.pdf

35 <http://www.housingfirst.fi/>

36 Pleace, N.; Culhane, D.P.; Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review Helsinki: Ministry of the Environment*. - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

37 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

38 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

39 Wewerinke, D., Al Shamma, S. and Wolf, J. (2013) *Housing First Europe Local Evaluation Report Amsterdam*. http://www.giss-ev.de/giss-ev/tl_files/giss/upload/PDF%20HFE/Amsterdam_HFE_Local_Evaluation.pdf

40 <http://www.aeips.pt>

primo implementato l'uso dell'Housing First⁴¹. Un sunto di Casas Primeiro è presentato nell'Appendice.  In Spagna il primo programma di Housing First, HÁBITAT, è cominciato nel Maggio 2014 con l'apertura di tre progetti a Madrid, Barcellona, Málaga⁴². Il programma è stato valutato work in progress e così oggi l'Housing First fa parte della più ampia strategia nazionale spagnola per la lotta all'homelessness⁴³ (vedi Appendice).

 In Norvegia l'utilizzo del programma Housing First si è rapidamente allargato dai 12 progetti che, nel dicembre 2014, accoglievano 135 persone ai 16 progetti che, nel luglio 2015, ne accoglievano 237⁴⁴. Qui i progetti di Housing First si intersecano con altri tipi di servizi all'interno di una strategia nazionale più ampia (vedi Appendice).

In  Polonia un seminario pratico sull'utilizzo dell'Housing First è stato organizzato a Varsavia nel febbraio 2016⁴⁵. La promozione dell'Housing First viene portata avanti da un progetto di advocacy che si basa sull'evidenza empirica.

In  Svezia l'Università di Lund ha attivamente promosso l'idea di Housing First presso gli attuali servizi che curano l'homelessness e i policy makers. Nel 2009, l'università ha ospitato una conferenza nazionale sull'Housing First. Subito dopo due città, Stoccolma e Helsingborg, hanno implementato progetti di Housing First come diretta conseguenza della conferenza. Da allora altre 11 città hanno dato vita a progetti simili. Sembra che l'Housing First sia riuscito ad espandersi in maniera ampia in Svezia, dove 94 città hanno organizzato servizi di Housing First per i loro cittadini (in accordo con una delle "Open Comparisons" condotta dal National Board on Health and Welfare). Queste iniziative si sono sviluppate a livello locale piuttosto che come risultato di una strategia nazionale⁴⁶ (vedi Appendice).

Nel  Regno Unito il primo esperimento Housing First di successo è stato portato avanti da Turning Point in Scozia nel 2010⁴⁷. Una valutazione basata sull'osservazione e condotta nell'arco del 2014-2015 ha mostrato che anche i primi esperimenti di progetti Housing First in Inghilterra si sono dimostrati validi⁴⁸, sebbene come in Svezia, lo sviluppo sia avvenuto a livello locale e non nazionale. In Inghilterra fino all'inizio del 2016 non c'è stata una politica nazionale basata sul programma Housing First, durante quest'anno la federazione nazionale delle organizzazioni che si occupano di persone senza dimora (Homeless Link) ha lanciato un'iniziativa per promuovere l'Housing First nel paese. Inoltre, il Governo Gallese ha raccomandato l'uso del modello Housing First nella recente revisione delle leggi riguardanti l'homelessness (vedi Appendice).

In alcuni paesi dell'Europa Centrale e dell'Est, l'Housing First era ancora in un processo di sviluppo nel corso del 2015-2016. Esperimenti di Housing First hanno avuto luogo nella  Repubblica Ceca e in  Ungheria.

41 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56. - <http://housingfirstguide.eu/website/housing-first-an-ecological-approach-to-promoting-community-integration/>

42 https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat

43 <http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/ENIPSH.pdf>

44 Fonte: Norwegian State Housing Bank. Nota: non tutti i progetti risultavano essere operativi a luglio 2015, alcuni dovevano ancora essere implementati.

45 <http://www.czynajpierwmieszkanie.pl/en/>

46 Per altre informazioni: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

47 <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

48 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

1.4. Evidenza Empirica dell'Housing First

1.4.1. Risolvere l'Homelessness per le persone con disagio multifattoriale

I programmi di Housing First sono molto efficaci per risolvere l'homelessness dei soggetti senza fissa dimora con disagio multifattoriale. Le ricerche hanno dimostrato che i progetti di Housing First implementati in Europa risolvono definitivamente l'homelessness di almeno otto casi ogni dieci trattati⁴⁹.

- Nel 2013, i risultati registrati dal progetto Housing First Europe dimostrano che il **97%** dei soggetti con disagio multifattoriale che facevano ricorso al Discus Housing First ad Amsterdam occupavano ancora il loro alloggio 12 mesi dopo aver beneficiato del servizio. A Copenaghen la percentuale era **94%**, mentre livelli similmente incoraggianti erano anche ottenuti dal progetto di Turning Point di Glasgow (**92%**). Il progetto Casas Primeiro di Lisbona ha invece raggiunto un livello pari al **79%**⁵⁰.
- I risultati preliminari del programma Un Chez-Soi d'abord realizzato in Francia, indicavano che a fine 2013, **80%** delle 172 persone senza dimora avvalendosi dei servizi Housing First a disposizione nelle quattro città pilota avevano mantenuto una dimora unica durante 13 mesi⁵¹.
- I risultati iniziali del programma HÁBITAT Housing First spagnolo, nel 2015, riflettevano indici di mantenimento della dimora estremamente alti⁵².
- I dati prodotti dalla Finlandia mostrano una caduta del numero assoluto di persone senza fissa dimora di lunga durata in seguito all'adozione di una strategia nazionale incentrata sul ricorso a servizi di Housing First per ridurre l'homelessness di lunga durata. Nel 2008, si contavano nelle principali città, 2.931 persone con esperienza di homelessness di lunga durata. Lo stesso numero è sceso a 2.192 persone alla fine del 2013, con una diminuzione del **25%**. La percentuale di persone senza fissa dimora a lungo termine è diminuita dal **45%** al **36%** della popolazione totale di senza fissa dimora durante lo stesso periodo⁵³.
- Nel 2015, una valutazione dell'Housing First in Inghilterra indicava che, secondo i cinque progetti di Housing First disponibili, **74%** delle persone senza fissa dimora avevano mantenuto l'alloggio per almeno 12 mesi consecutivi⁵⁴.
- Nel 2015, il progetto di Housing First a Vienna indicava che, tra i partecipanti che avevano beneficiato del servizio per almeno due anni, **98%** vivevano ancora negli appartamenti a loro attribuiti⁵⁵.

49 Pleace, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41

http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf

50 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* -

http://www.giss-ev.de/giss-ev/tl_files/giss/upload/Pdf/FinalReportHousingFirstEurope.pdf

51 <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

52 https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/rais/noticias/infografia_habitat_DEF_A3.pdf

53 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment. - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

54 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

55 Neunerhaus (2015) *Housing First Pilot Project Report* - http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf

I tassi di successo in Europa eguagliano o superano quelli ottenuti in America del Nord. Gli studi realizzati negli Stati Uniti menzionano tassi di mantenimento degli alloggi compresi tra 80% e 88%⁵⁶. La valutazione recente del programma At Home/Chez Soi realizzato in Canada sottolinea come tra i partecipanti ai progetti di Housing First, il 73% abbia mantenuto un alloggio in maniera stabile per oltre due anni, mentre la percentuale cade a 32% per le persone che hanno ricevuto altri servizi votati a rispondere all'homelessness⁵⁷.

Un'analisi dei risultati registrati a livello internazionale, realizzata nel 2008, indicava che tra il 40% ed il 60% delle persone senza dimora con disagi multifattoriali abbandonavano il loro alloggio o ne erano espulsi dai proprietari o gestori prima di trovare un alloggio alternativo. Si tratta di un risultato in netto contrasto con quelli ottenuti dai servizi di Housing First che permettono all'80% o più dei partecipanti di mantenere un alloggio per almeno un anno⁵⁸.

Come indicato in precedenza, l'Housing First si dimostra particolarmente efficace per ridurre l'homelessness dei soggetti con disagi multifattoriali. Per alcune persone tuttavia, corrispondenti ad una percentuale tra il 5 ed il 20% dei partecipanti a questi servizi, l'Housing First non permette di identificare una via d'uscita duratura dall'homelessness.

1.4.2. Salute e benessere

L'Housing First è in grado di creare una differenza positiva in termini di salute fisica e benessere delle persone con bisogni complessi:

- Nel 2013, il progetto di ricerca dell'Housing First Europe indicava che il 70% dei partecipanti di Amsterdam aveva ridotto l'uso di stupefacenti, con 89% degli intervistati che riferiva di miglioramenti in termini di benessere ed il 70% che riferiva di progressi di salute mentale. Esiti positivi furono anche osservati dal progetto Turning Point di Glasgow, dove l'uso di stupefacenti/alcool da parte dei partecipanti appariva stabilizzato o in diminuzione in molti casi. Presso Casas Primeiro di Lisbona, l'80% dei partecipanti presentava livelli di stress ridotti. I progetti danesi di Housing First offrivano un quadro della situazione più eterogeneo, benché 32% dei partecipanti dimostravano miglioramenti in quanto a consumo di alcol, 25% in termini di salute mentale e 28% in termini di salute fisica⁵⁹.
- Nel 2015, i dati preliminari registrati presso il programma di Housing First francese Un Chez-Soi d'abord⁶⁰ dimostravano che nel semestre precedente all'introduzione dell'Housing First, la popolazione di senza fissa dimora trascorrevà, in media, 18,3 notti in ospedale. Dopo 12 mesi di servizi di Housing First, la permanenza media in strutture ospedaliere nell'ultimo semestre era scesa a 8,8 notti. Le interazioni con gli ospedali e la frequenza dei soggiorni in strutture ospedaliere erano diminuite in modo significativo.
- La valutazione dei progetti di Housing First in Inghilterra relative al 2015 stabilì che il 63% dei partecipanti ai servizi considerava aver migliorato le sue condizioni di salute fisica, mentre il 66% dichiarava migliori condizioni di salute mentale, con risultati positivi, in minor proporzione, rispetto ai consumi di sostanze stupefacenti ed alcool⁶¹.

56 Tsemberis, S. (2010) 'Housing First: Ending Homelessness, Promoting Recovery and Reducing Costs' in I. Gould Ellen and B. O'Flaherty (eds) *How to House the Homeless* Russell Sage Foundation: New York.

57 Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Adair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D. and Aubry, T. (2014) *National At Home/Chez Soi Final Report* Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. - http://www.mentalhealthcommission.ca/English/system/files/private/document/mhcc_at_home_report_national_cross-site_eng_2.pdf

58 Pleace, N. (2008) *Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review* Edinburgh: Scottish Government - <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

59 Busch-Geertsema, V. (2013) *Housing First Europe: Final Report* - http://www.giss-ev.de/giss-ev/tl_files/giss/upload/Pdf/FinalReportHousingFirstEurope.pdf - Alcuni deterioramenti in quanto a salute e benessere furono anche menzionati. Estecahandy P. A "Housing First" Trial in France - <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf>

60 Tinland, A. and Psarra, C. (2015) Housing First: Lessons from France presentation at the IGH *Homelessness in a Global Landscape* conference, Chicago, June 2015 - <http://ighomelessness.org/Docs/2015PostConf/Housing-First-France.pdf>

61 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* - <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

L'Housing First, tanto in Europa come nel Nord America, ha dimostrato di generare miglioramenti in termini di salute e di benessere dei partecipanti ai progetti e servizi. Sebbene i risultati appaiano variabili – poiché non tutti i partecipanti ai progetti traggono gli stessi benefici in termini di salute e benessere – l'Housing First crea certamente le condizioni favorevoli ad un miglioramento per molti dei partecipanti che vi ricorrono⁶².

1.4.3. Integrazione Sociale

L'integrazione sociale poggia su tre pilastri:

- *Sostegno sociale*, ovvero: la sensazione che l'individuo ha di essere considerato dagli altri, detta *sostegno di stima*; la sensazione di essere aiutato a capire e gestire la vita, detta *sostegno d'informazione*; le *relazioni sociali* (passare tempo in compagnia degli altri) e il *sostegno strumentale* o pratico⁶³.
- *Integrazione comunitaria*, che risulta complessa da definire con precisione, ma che a grandi linee si riferisce alla relazione positiva, di mutuo aiuto, che si instaura tra i partecipanti ai progetti di Housing First ed il loro vicinato. In senso lato, l'integrazione sociale per una persona senza fissa dimora si declina anche attraverso il fatto di non essere *stigmatizzata* dalla comunità⁶⁴. L'Housing First può aiutare, in questo senso, ad accompagnare un partecipante nel suo aggiustamento verso un nuovo ruolo sociale, per esempio, quello di un vicino rispettabile.
- *Integrazione economica*, che può significare lavoro remunerato, ma anche attività socialmente produttive o gratificanti, con uno spettro di ruoli potenziali che spaziano dalla partecipazione ad attività artistiche fino allo studio informale e formale, la formazione e la ricerca di lavoro.

Uno degli scopi principali dell'Housing First (vedere i Capitoli 3 e 4) è di promuovere l'integrazione sociale in seno alla comunità. La soluzione abitativa funziona come la base, o le fondamenta, sulle quali l'Housing First mira ad impiantare il sostegno sociale, l'integrazione comunitaria e l'integrazione economica dei partecipanti in modo da migliorare la loro qualità di vita. Un sostegno sociale di buona qualità, vivere secondo uno stile di vita che promuove l'interazione positiva con la comunità d'appartenenza e vivere un'esistenza strutturata e ricca di significati ed obiettivi sono tutti fattori che contribuiscono – com'è dimostrabile – a migliorare la salute ed il benessere individuali⁶⁵.

- Il progetto Casas Primeiro di Lisbona indicava che quasi la metà dei partecipanti ai servizi di Housing First avevano cominciato ad incontrare gente nei bar con l'obiettivo di socializzare, con il 71% dei partecipanti che consideravano sentirsi "a casa" nel loro vicinato ed il 56% che riteneva di sentirsi membri di una comunità⁶⁶.
- Una valutazione recente dell' Housing First in Inghilterra ha dimostrato che dei 60 partecipanti, il 25% riferivano di contatti regolari con le loro famiglie prima di aderire ai progetti, una percentuale che aumentava a 50% dopo aver beneficiato dell'aiuto dei progetti. Prima di lavorare nell'ambito dell'Housing First, 78% dei partecipanti erano implicate in comportamenti nocivi, come il

62 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review*. Brussels: DIHAL/FEANTSA http://www.housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

Johnson, G., Parkinson, S. and Parsell, C. (2012) *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia* AHURI Final Report No. 184 - http://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0012/2064/AHURI_Final_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf

63 Cohen, S. and Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.

64 Pleace, N. e Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

65 Idem come sopra..

66 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

vagabondaggio e l'abuso di alcool in pubblico. La proporzione è poi scesa al 53% dopo che avessero iniziato a frequentare i progetti⁶⁷.

- o Lavori di ricerca qualitativa condotti in Europa e nel Nord America illustrano come i beneficiari dei programmi di Housing First dimostrino un sentimento di sicurezza ed appartenenza superiore a quello conosciuto prima di entrare nell'homelessness. Questo risultato è stato presentato come la prova del fatto che l'Housing First rinforza il sentimento di sicurezza nella vita di ogni giorno, o la *sicurezza ontologica*⁶⁸.

Indicazioni sul modo in cui l'Housing First possa assistere efficacemente le persone con bisogni complessi nella loro ricerca di lavoro non sono disponibili, né in Europa, né in Nord America, ma occorre sottolineare che le persone che partecipano a questi programmi incontrano spesso barriere multiple nell'integrarsi nel mondo lavorativo. I progetti di Housing First sono concepiti per generare miglioramenti in termini di salute, benessere ed integrazione sociale; non sono presentati, né ci si aspetta che siano percepiti come tali, come una 'cura miracolosa' o una panacea che possa rapidamente porre un termine a tutte le ricadute negative della mancanza di una dimora fissa. Gli interventi di Housing First riducono, con successo, il fenomeno dell'homelessness e questo, in sé, genera una situazione in netto contrasto con i molteplici rischi in termini di salute, benessere ed integrazione sociale che sono associate alla mancanza di una dimora fissa.

67 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

68 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936. p. 1934.

CAPITOLO 2.



.Principi Chiave
dell'Housing First

I principi chiave dell'Housing First

Tutti i progetti di Housing First poggiano sul modello di Pathways, sviluppato dal Dr. Sam Tsemberis, a New York, agli inizi del decennio del 1990¹; questa regola si applica anche **ai principi chiave dell'Housing First in Europa, che derivano direttamente dal modello di Pathways**. Tuttavia, sussistono differenze significative tra alcuni paesi europei ed il modello Nord Americano, così come tra gli stessi paesi europei, il che significa che i principi chiave adottati nell'Housing First in Europa non duplicano esattamente quelli che hanno portato allo sviluppo del modello originale di Pathways. **Gli otto principi chiave dell'Housing First in Europa, elaborati in collaborazione con il panel di esperti di questa Guida, di cui il Dr. Tsemberis era lui stesso membro, sono:**

Otto principi chiave



Abitare è un diritto umano



Diritto di scelta e controllo per i partecipanti



Distinzione tra soluzione abitativa e trattamento



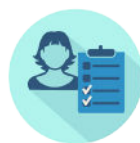
Orientamento al Recovery



Riduzione del danno



Coinvolgimento attivo senza coercizione



Progettazione centrata sulla persona



Supporto flessibile per tutto il tempo necessario

Questo capitolo della Guida elabora in modo dettagliato gli otto principi chiave dei servizi di Housing First in Europa.

¹ Tsemberis, S. (2010) Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Minnesota: Hazelden.

2.1. Abitare, un Diritto Umano



Il Comitato delle Nazioni Unite sui diritti economici, sociali e culturali ha stabilito il diritto all'abitare che stipula che una persona dovrebbe essere in grado di vivere in sicurezza, pace e dignità².

Questa definizione include:

- *Sicurezza legale della locazione*, centrata sulla protezione legale dagli sfratti forzati, dalle molestie dei proprietari e da altre forme di minaccia sul diritto ad avere una dimora fissa.
- *Accessibilità*, nel senso che il costo di un alloggio non dovrebbe essere così elevato da rendere il cibo, l'educazione e l'accesso a servizi di salute economicamente inaccessibili.
- *Abitabilità*, che, in pratica, significa che l'abitazione deve essere in uno stato ragionevole di manutenzione e che possa procurare uno spazio di vita ed un rifugio adeguati.
- *Disponibilità dei servizi*, incentrata sulla presenza delle infrastrutture necessarie per rendere abitabile la casa, per esempio l'esistenza di un sistema fognario o la possibilità di preparare cibo, di beneficiare di spazi e mezzi adeguati per la pulizia, la conservazione e l'ordine, l'esistenza di un sistema di riscaldamento, d'illuminazione e di smaltimento dei rifiuti.
- *Accessibilità*, che significa che l'abitazione sia disponibile per coloro che lo richiedono. In alcuni casi, l'abitazione dovrebbe poter massimizzare le capacità dei soggetti con disabilità motorie o affetti da malattie limitanti di uno stile di vita indipendente.
- *Ubicazione*, per esempio considerando che l'abitazione deve garantire accesso dei servizi necessari, tra cui quelli per l'educazione, la salute, gli acquisiti o gli altri servizi utili. L'abitazione dovrebbe anche assicurare l'accesso ad opportunità di lavoro remunerato di partecipazione alle questioni di pubblico interesse e non essere ubicata in un ambiente nefasto per la salute.
- *Adeguatezza culturale*, nel senso che l'abitazione dovrebbe aiutare la gente a vivere secondo uno stile di vita che rispetti la loro cultura. In altri termini, l'abitazione dovrebbe permettere l'espressione dell'identità culturale di chi la abita.

La Tipologia Europea dell'Homelessness (ETHOS, nell'acronimo inglese) definisce cosa debba intendersi per "casa" secondo un approccio distinto, che utilizza i concetti di spazi fisici, sociali e legali. Lo spazio fisico è centrato sul fatto di possedere un proprio spazio vitale, in altri termini il fatto di possedere la propria porta davanti alla propria abitazione, sotto il controllo esclusivo di chi la abita. Lo spazio sociale racchiude lo spazio e la privacy necessaria per vivere un'esistenza "normale" in quanto individuo, in quanto coppia o in quanto nucleo familiare. Lo spazio legale riecheggia la definizione internazionale di diritto all'abitare, per esempio con riferimento alla sicurezza dell'abitazione che è protetta dalla legge³.

L'Housing First enfatizza il diritto delle persone senza fissa dimora ad avere un'abitazione. L'abitazione è fornita *prima*, anziché *dopo*, senza nessuna aspettativa che la persona senza fissa dimora debba comportarsi in un modo pre-determinato, seguire un trattamento, o astenersi dal consumo di stupefacenti o alcool, *prima* che sia data loro una casa. **L'Housing First non esige che le persone senza dimora guadagnino il loro diritto all'abitare o che guadagnino il diritto a mantenere una dimora.**

Ci si aspetta dai partecipanti ai progetti che adempiano le condizioni per l'affitto o la proprietà così come una qualsiasi altra persona in affitto lo farebbe, con il sostegno fornito loro per riuscire nell'intento. I progetti di Housing First prevedono anche che si instauri un rapporto frequente tra i beneficiari dei servizi e gli operatori di sostegno, per esempio attraverso incontri settimanali, che includano la possibilità di valutare quali problemi eventuali si presentano nelle loro abitazioni (Capitolo 3).

Le soluzioni abitative messe a disposizione dai progetti di Housing First non sono abitazioni temporanee, ma bensì delle abitazioni reali secondo le definizioni delle Nazioni Unite e da ETHOS.

² <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/toolkit/Pages/RighttoAdequateHousingToolkit.aspx>

³ European Typology of Homelessness - English: <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/ETHOS-EN.pdf>



2.2. Diritto di scelta e controllo per i partecipanti

Uno dei principi chiave dell'Housing First è che i beneficiari dei servizi siano ascoltati e che le loro opinioni siano rispettate. Le persone che ricorrono all'Housing First sono in grado di effettuare scelte reali sul modo in cui intendono vivere la propria vita e sul tipo di sostegno da ricevere. Questo principio chiave è centrato sull'intenzione di permettere ai soggetti senza fissa dimora di definire quali sono i loro bisogni ed in che modo questi stessi bisogni possono essere soddisfatti. In pratica, ciò significa che:

- Non è corretto considerare che tutte le persone senza fissa dimora con disagi multifattoriali o bisogni complessi presentino comportamenti e caratteristiche identici. I loro bisogni non possono essere assecondati con un pacchetto di servizi standard che non lascino spazio alle necessità, alle caratteristiche, ai comportamenti o alle esperienze individuali.
- Il modo più appropriato di capire le necessità di una persona senza fissa dimora è di ascoltare la persona ed i suoi suggerimenti sul tipo di assistenza di cui ha bisogno.
- Al fine di ascoltare e rispondere efficacemente alle necessità ed alle opinioni di ogni persona, gli operatori dei servizi e progetti di Housing First devono rispettare l'individuo e i suoi sforzi, invece di concentrarsi sui suoi limiti. Un progetto di Housing First non deve far prova di paternalismo e non può articolarsi intorno alla presunzione che il personale che offre il servizio sia in grado di capire i bisogni dei partecipanti ai servizi meglio degli stessi interessati.
- La compassione, il calore umano e la comprensione del personale che offre i servizi di Housing First sono altrettanto importanti del rispetto, quando si tratta di permettere ai partecipanti ai servizi di scegliere le combinazioni di aiuti più adeguate per loro.
- I progetti di Housing First *incoraggiano attivamente* l'adesione ai trattamenti di cui ognuno necessita, includendo la riduzione del danno creato dal consumo di stupefacenti ed alcool e l'incoraggiamento a ricercare l'assistenza necessaria per trattare i problemi di salute fisica o mentale. L'assistenza nella ricerca di un coinvolgimento della comunità nello stabilire – o ristabilire – altre forme di sostegno sociale, fa ugualmente parte dell'offerta di servizi. Se il controllo rimane una prerogativa di chi beneficia dei servizi, gli operatori di Housing First lavorano attivamente per informare i partecipanti riguardo alle possibilità che si offrono loro per dare un impulso di cambiamento positivo alle loro vite (vedi 2.6).
- Il sostegno deve essere flessibile, creativo e modulabile sulle specificità delle richieste di ogni individuo che ha fatto ricorso all'Housing First. È possibile mantenere una serie di funzioni chiaramente definite in supporto all'Housing First (vedi Capitolo 3), ma i servizi devono tuttavia poter rispondere alle necessità specifiche di ogni partecipante.
- L'Housing First è tagliato su misura dei bisogni individuali, concepito per riconoscere e valorizzare le risorse individuali e non si limita ad un insieme finito di risposte standard. Ai beneficiari dei servizi non viene offerto un sostegno rispetto al quale non è stato espresso alcun bisogno e ciò esige che le forze e le doti di ogni partecipante ai servizi siano riconosciute o, se necessario, sviluppate nel tempo.

Nel quadro dei progetti di Housing First, l'auto-determinazione è considerata come un punto di partenza del Recovery. L'aver preso decisioni condivise tra chi fornisce il servizio e chi ne beneficia è una componente fondamentale del modello di accompagnamento dell'Housing First,⁴ un aspetto a cui è spesso fatto riferimento, nel Nord America, con l'espressione '*consumer choice*' (scelta del cliente).

In Europa, durante gli ultimi 25 anni, è stata messa un'enfasi crescente sull'importanza dell'auto-determinazione dei beneficiari di servizi sociali e sanitari, e lo stesso concetto è stato adottato in vari programmi concepiti per fornire assistenza alle persone senza fissa dimora. Alcune delle pratiche utilizzate in Europa, come quella dell'*agenda personalizzata* possono facilmente essere associate a

4 Greenwood, R. M., Schaefer-McDaniel, N. J., Winkel, G. and Tsemberis, S. J. (2005). Decreasing psychiatric symptoms by increasing choice in services for adults with histories of homelessness. *American Journal of Community Psychology*, 36(3-4), 223-238.

quelle di auto-determinazione che si applicano nell'Housing First. Sitra definisce la 'personalizzazione' nel modo seguente⁵:

“ Personalizzazione significa che gli individui abbiano massima scelta e massimo controllo sui servizi pubblici a cui hanno ricorso – seguendo un'evoluzione che va dal 'modello unico per tutti' alla concezione di forme di sostegno su misura per rispettare le aspirazioni individuali e costruire sulle capacità personali.”

Così nei progetti di Housing First si deve stabilire un equilibrio che rispetti la necessità di scelta e di controllo di ogni singolo partecipante in modo da incoraggiare e sostenere il coinvolgimento in percorso terapeutici. Infine, l'Housing First mira a migliorare le condizioni di salute, di benessere e le opportunità di vita di ogni individuo che riceve aiuto, aumentando le loro possibilità di uscire definitivamente dall'homelessness. Tutti i progetti che seguono questo modello lavorano quindi misurando ed equilibrando priorità. Di fatto, si tratta di trovare un termine medio che assicuri al tempo stesso che le scelte ed il controllo dei partecipanti ai servizi siano garantiti e che il percorso seguito consenta loro di promuovere attivamente il loro proprio benessere. Le pratiche di Housing First garantiscono il diritto di scelta, il rispetto delle opinioni, il consolidamento delle capacità personali ed intendono essere comprensive e compassionevoli, accompagnando attivamente, in parallelo, i beneficiari dei servizi verso la fine del loro percorso⁶.

2.3. Distinzione tra soluzione abitativa e trattamento



L'Housing First garantisce che il diritto umano all'abitare non sia condizionato al fatto che i partecipanti si impegnino ad un percorso di recupero per dover ottenere un'abitazione o esercitare il loro diritto a mantenerne una. La soluzione abitativa, per tanto, è *distinta* dal percorso di recupero.

In termini pratici, questo sottintende che:

- L'accesso ad un'abitazione, o semplicemente ricevere l'offerta di una soluzione abitativa da parte del progetto, non è sottoposto alla condizione di modificare il proprio comportamento o di accettare un percorso di recupero. Questo significa che le soluzioni abitative vengono offerte anche se la persona beneficiaria non smettesse di bere, non accettasse di seguire un trattamento di salute mentale o rifiutasse altre offerte di sostegno.
- Secondo lo stesso principio, la permanenza in un'abitazione procurata attraverso l' Housing First non necessita di un cambio di comportamento e di abitudini, né l'accettazione di un trattamento specifico. I progetti sostengono i partecipanti per quanto riguarda il rispetto dei termini di affitto o di prestito come lo farebbe un qualsiasi proprietario o amministratore. L'Housing First richiede anche che siano tenute riunioni regolari con il personale del progetto, riunioni durante le quali la gestione dell'abitazione è monitorata. A prescindere dal modo di gestire l'alloggio, le pratiche di Housing First non prevedono che un partecipante sia allontanato dall'abitazione per non aver cambiato comportamento o per aver rifiutato di seguire un trattamento.
- In caso di sfratto, questo dovrebbe essere sancito solo dal proprietario a seguito di violazioni o omissioni dei termini di affitto. L'Housing First è concepito in modo tale da proporre un'altra soluzione abitativa e offrire sostegno ed accompagnamento durante il processo di re-housing. I servizi di sostegno messi a disposizione dall'Housing First sono continuativi nel tempo e non sono in connessione stretta con l'abitare, il che permette a questo meccanismo di garantire continuità nel sostegno anche in caso di cambiamenti di residenza o di crisi cliniche (nel momento di svolte importanti per la salute fisica o mentale di una persona).

⁵ <http://www.sitra.org/policy-good-practice/personalisation/>

⁶ Löfstrand, C. and Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ejh6_2_article2.pdf

La pratica dell'Housing si distingue dal trattamento anche per un altro aspetto. Se da un lato l'accompagnamento dell'Housing First fornisce un sostegno *per tutto il tempo che può rivelarsi necessario* (vedi 2.8), dall'altro quando e se un partecipante interrompe il ricorso ai servizi, *conserva* la sua abitazione. Se una persona non prova più il bisogno di ricorrere ai servizi legati al progetto di Housing First, *non* deve trasferirsi altrove. Contrariamente ad altri servizi destinati alle persone senza fissa dimora, quelli dell'Housing First sono centrati sulla persona e non sulla sua dimora e gestiti in funzione della persona, non del posto fisico che la persona abita.

Di conseguenza:

- Quando qualcuno decide di trasferirsi verso un'altra dimora, i servizi di sostegno e di accompagnamento al recupero rimangono in contatto con la persona e continuano a fornire aiuto alla persona interessata anche nella sua nuova abitazione.
- Quando una persona che aveva ottenuto un'abitazione tramite il sostegno di un progetto Housing First la perde, a causa di uno sfratto o del fatto che la casa viene abbandonata volontariamente, i servizi di sostegno e di accompagnamento restano in contatto con la persona e la appoggiano per trovare un'abitazione di ricambio nei tempi più brevi possibili.
- Se una persona si trasferisce in un contesto istituzionale, i servizi di Housing First rimangono ugualmente attivi. Ad esempio, se la persona deve essere ammessa in una struttura di cura psichiatrica, gli operatori di Housing First mantengono il contatto con l'interessato/a e intraprendono le misure necessarie per mantenere l'abitazione o per fare in modo che un'altra abitazione sia disponibile al momento dell'uscita dalla struttura di cura. Gli operatori dei servizi di Housing First faranno la stessa cosa se la persona partecipante è condannata a sentenze di reclusione brevi.

Una difficoltà potenziale per i servizi di Housing First può apparire quando le abitazioni sono concesse all'interno di un parco immobiliare specificamente consacrato all'Housing First o, in altri termini, quando le soluzioni abitative sono tutte all'interno di immobili isolati interamente predisposti per i partecipanti dei servizi di Housing First. In questo caso, infatti, è importante garantire che i diritti di cui i partecipanti possono avvalersi rispetto alla loro abitazione siano gli stessi di quelli che un qualunque altro soggetto che affitta un alloggio. In via teorica, ciò significa che qualcuno potrebbe vivere in un immobile di appartamenti riservato ai partecipanti dei progetti di Housing First anche dopo che il sostegno di Housing First sia stato interrotto per accordo mutuo o per effetto della decisione della persona. In casi simili, l'alloggio ed il diritto all'alloggio della persona sono separate dall'accompagnamento e dal sostegno che può ricevere. Per quanto l'esempio possa apparire estremo, è importante sottolineare come il principio chiave della distinzione tra abitazione ed accompagnamento non possa essere intaccato, se il servizio offerto risponde realmente al modello dell'Housing First. Da notare, infine, che questo approccio è già stato adottato da alcuni servizi di Housing First finlandesi⁷ (come indicato nel Capitolo 4).

Alcuni progetti di Housing First sub-affittano unità abitative ai partecipanti stessi dei servizi. Una tale scelta può essere spiegata facendo riferimento a due motivi. Inizialmente, il fatto che la responsabilità legale per le abitazioni ottenute presso proprietari privati o attori sociali ricada sul servizio di Housing First, e non sugli individui beneficiari del servizio a titolo personale, è un fattore che genera fiducia. Inoltre, in caso di problemi con l'alloggio di un partecipante, il servizio di Housing First può rapidamente facilitare lo spostamento del partecipante e, altrettanto rapidamente, identificare una soluzione abitativa alternativa sotto la responsabilità del servizio Housing First, i partecipanti non essendo, legalmente, gli affittuari o gli inquilini.

Accordi del genere richiedono la ricerca di un equilibrio tra la tutela del diritto umano all'abitazione e l'applicazione simultanea di limiti al loro diritto legale all'abitare. Il comportamento ed il codice etico del servizio di Housing First che ricorre a questi accordi ricopre comprensibilmente una grande importanza, tanto più che il principio chiave della separazione tra abitazione ed accompagnamento al recupero dev'essere adeguatamente rispettato. Alcuni progetti britannici, per esempio, danno immediatamente a tutti i partecipanti lo statuto pieno di affittuario, dando loro gli identici diritti d'abitare che ha una persona qualunque che affitta l'abitazione presso proprietari privati o a locazione sociale⁸ (vedi Capitolo 4).

7 Pleace N., Culhane D., Granfelt R., Knutagard M. The Finnish Homelessness Strategy: An International Review (2015) http://works.bepress.com/dennis_culhane/145/

8 <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

2.4. Orientamento al Recovery



Un progetto orientato al recovery si concentra sul benessere generale dell'individuo e quindi sui vari aspetti che lo costruiscono: la salute fisica e mentale, il livello di sostegno sociale (da parte di un/a compagno/a, della famiglia, di amici, ...) e il livello di integrazione sociale: per esempio se l'individuo fa parte di una comunità e se occupa un ruolo attivo nella società. La promozione del recupero può passare attraverso il fatto di facilitare l'accesso all'educazione o di aiutare la persona a trovare un passatempo gratificante. Seguire un percorso di orientamento al recovery è qualcosa di più impegnativo ed ambizioso del semplice fatto di regolare il consumo di alcool o stupefacenti, o ancora di sostenere l'adesione ad un trattamento. Si tratta di porre le fondamenta perché la persona possa vivere una vita creativa, che la integri in una comunità, nell'abitare un luogo e, in senso più ampio, nella vita sociale ed economica in modo positivo.

Il concetto di recovery può essere avvicinato da diverse angolature ed in modi differenti⁹ ma si fonda sul fatto che l'individuo vada (ri)scoprendo un senso al significato della vita, con la prospettiva di una vita migliore e più sicura. Va sottolineata l'enfasi da mettere sul fatto che le persone "recuperano sé stesse", scegliendo personalmente la direzione della loro vita futura.

Nel modello dell'Housing First, le persone senza fissa dimora hanno la capacità di completare il recupero, nel senso che sono messe in condizione di ritrovare una vita più piena di significati e più ricca di speranze. Orientarsi verso il recupero non significa che le persone che scelgono di ricorrere ai servizi non incontrino più problemi, non provino più sintomi o non difficoltà, né tantomeno che non avranno – a percorso concluso – più bisogno di far riferimento a servizi o trattamenti specializzati, o che saranno pienamente in grado di vivere in modo indipendente. Il cammino del recovery è unico e personale; è un percorso fatto di prove e di errori, di piccoli passi avanti ed indietro. In altri termini, si tratta di un processo che combina la celebrazione dei successi con sentimenti di dolore e frustrazione. Nel quadro dell'Housing First, il percorso di recupero è individuale ed il sostegno è concepito per funzionare in modo flessibile in modo da permettere ad ognuno di scegliere la strada verso una vita migliore¹⁰.

I servizi con un orientamento al recovery sono consapevoli del fatto che i destinatari potrebbero aver già avuto esperienze di eventi traumatici; per questo, sono costruiti intorno al capire chi ha ricorso ai servizi, tanto per quanto riguarda la definizione dei bisogni attuali, quanto in termini delle sue caratteristiche ed esperienze. Un servizio con vocazione al recupero, come l'Housing First, cerca di massimizzare le forze ed le potenzialità di chi riceve sostegno, incoraggiando l'idea secondo cui un cambiamento positivo è possibile. Con il tempo, questo approccio può contemplare il fatto che alcune responsabilità siano date ai beneficiari del servizio, come ad esempio quelle di tutori o mentori, rappresentanti di altri beneficiari dei servizi di Housing First o sviluppando i propri piani di recupero. Sarà anche messa un'enfasi particolare sullo sviluppo delle relazioni personali, laddove necessario con un aiuto in termini di "emotional literacy" – ossia la capacità di capire e processare correttamente le emozioni – e di opportunità offerte ai partecipanti per la costruzione di relazioni di fiducia. I servizi a vocazione di recupero ricorrono spesso a tecniche di intervista sulla motivazione.

I principi dell'Housing First *incoraggiano attivamente* quanto segue:

- L'uso di trattamenti/terapie per i problemi di salute mentale ed altri problemi di salute
- La riduzione del danno causato dal consumo di stupefacenti e alcool
- I cambiamenti di comportamento che riducono le minacce sulla salute e al benessere
- La consapevolezza che un cambiamento positivo è possibile e che per i partecipanti al servizio di Housing First l'opportunità di vivere meglio in futuro è un'opzione realistica

⁹ Wolf, J. (2016). *Krachtwerk. Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. (Strengths Work, a Systematic Method for Participation and Self-Direction). Bussum: Coutinho.

¹⁰ Rapp, C. and Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford University Press; Saleebey, D. (2006). *The strengths perspective in social work practice, vol. 4*. Boston: Pearson Education, Inc.

L'orientamento al recupero in un programma di Housing First deve aderire al principio filosofico secondo il cui il sostegno fornito dal progetto enfatizza sempre il fatto che un partecipante può scegliere un futuro migliore come una possibilità che può essere realizzata. Il sostegno ed il trattamento sono messi a disposizione dei partecipanti per questo, ma sono solo un aspetto dell'orientamento al recupero, che nel suo insieme inculca nello spirito di chi ricorre all'Housing First l'idea del recupero come una prospettiva realistica. L'orientamento al recupero dev'essere gestito con attenzione, in modo tale da mantenere un accento chiaro sull'appartenenza della scelta e del controllo da parte al partecipante e sulla programmazione dell'Housing First centrata sull'individuo. È importante che i messaggi positivi siano definiti con cura. In particolare:

- La promozione del recupero deve sempre riflettere ciò che l'individuo vuole per sé stesso e non l'idea di qualcun'altro su quale direzione debba prendere la vita. I partecipanti devono essere ascoltati e le loro scelte rispettate. L'orientamento al recupero è un aspetto dell'Housing First
- L'orientamento al recupero deve seguire principi di realismo e concretezza, senza farsi un'idea preventiva di che tipo di vita un partecipante dell'Housing First potrà finalmente costruire per sé stesso in futuro.

2.5. Riduzione del Danno



Il principio di riduzione del danno è basato sull'idea che superare il consumo problematico di stupefacenti ed alcool può rivelarsi un processo complesso e che i servizi che impongono astinenza, o disintossicazione, non risultano efficaci per molti persone che vivono la condizione di homeless. La riduzione del danno è una pratica ricorrente in alcuni paesi nord europei, come la Finlandia o il Regno Unito ed è in uso da tempo in Francia¹¹, per quanto non sia universalmente applicato a livello europeo. **Molte prove empiriche dimostrano che la riduzione del danno si avvera più efficace presso le persone senza fissa dimora con bisogni elevati e complessi rispetto ad ogni altro servizio impostato sull'astinenza o la disintossicazione¹².**

La riduzione del danno interpreta i problemi di droga ed il consumo di alcool al tempo stesso come il risultato di altri bisogni e mancanze di sostegno e come fattori di complicazione potenziale e d'incremento di bisogno di altre forme di sostegno. Per esempio, il consumo di stupefacenti non può essere trattato o affrontato in isolamento, ma deve essere capito in relazione agli altri bisogni di sostegno della persona, alle sue caratteristiche personali ed al suo comportamento.

Un approccio olistico (di tutta la persona) che tenta di affrontare tutte le cause e le conseguenze del consumo di stupefacenti ed alcool risulta centrale nella filosofia della riduzione del danno. Similmente, la riduzione del danno intende persuadere ed appoggiare le persone con l'obiettivo di modificare l'uso di stupefacenti ed alcool che causano loro dei danni immediati. La riduzione del danno offre sostegno, aiuto e trattamenti, ma non esige astinenza da stupefacenti e alcool.

La riduzione del danno inoltre sottintende un approccio persuasivo¹³. Lo scopo principale non è necessariamente che il consumo di tutti gli stupefacenti e dell'alcol cessi, ma piuttosto di ridurre i danni che provocano sulla persona, aiutandola a ridurre ed a gestire meglio il consumo. Se qualcuno desidera raggiungere l'astinenza, un servizio di riduzione del danno potrà fare in modo che ciò accada, per quanto ciò non eviterà che il servizio si rivolga anche a consumatori attivi, lavorando con loro per incoraggiarli a ridurre il loro consumo. La riduzione del danno occupa un posto centrale nell'Housing First. Il modello di Housing First non potrebbe mettere l'accento sul fatto che il diritto alla casa faccia parte dei diritti umani, promuovere le scelte dei partecipanti o offrire la possibilità di separare l'abitare di trattamento se non integrasse pienamente il principio di riduzione del danno. Se fosse richiesta l'astinenza, una soluzione abitativa non potrebbe essere offerta – o conservata – da nessun partecipante che rifiuti di bere o di consumare sostanze stupefacenti

11 Il Dr. Claude Olivenstein ha ricoperto un ruolo centrale nell'introduzione del principio di "riduzione del danno" in Francia, nel decennio del 1970..

12 Pleace, N. (2008) Effective Services for Substance Misuse and Homelessness in Scotland: Evidence from an International Review Edinburgh: Scottish Government <http://www.gov.scot/Resource/Doc/233172/0063910.pdf>

13 idem come sopra

2.6. Coinvolgimento attivo senza coercizione



Il coinvolgimento attivo senza coercizione, che è una terminologia americana, può essere descritto come un modo asservativo, sebbene possa essere descritto come significativamente non aggressivo, di lavorare con i partecipanti ai progetti Housing First. L'enfasi viene posta sul fatto di coinvolgere i partecipanti in modo positivo, un modo che gli permetta di credere che un recupero è possibile. Questa è la tecnica attraverso la quale l'Housing First persegue l'orientamento al recovery (Vedi 2.4)

Attraverso la riduzione del danno e l'orientamento al recovery, l'enfasi è sempre positivamente posta sul modo in cui possiamo coinvolgere i partecipanti nei percorsi di aiuto di cui hanno bisogno.

Così viene chiesto loro di individuare in modo costruttivo qualunque aspetto del loro comportamento, che possa compromettere l'uscita dall'homelessness o peggiorare la salute personale, il benessere o la qualità della vita.

- o I partecipanti ai programmi non dovrebbero essere messi in discussione per aver avuto certi comportamenti giudicati inappropriati o per non aver avuto comportamenti attesi. Non ci deve essere alcun impedimento all'accesso alla casa, alcuna revisione della locazione in corso o interruzione del supporto o del trattamento se la persona non modifica il suo comportamento nel modo in cui lo staff di operatori si attendono per raggiungere un certo livello di benessere¹⁴.
- o Parimenti, i progetti di Housing First che utilizzano un approccio di orientamento al recovery e riduzione del danno, lavorano attivamente ed enfatizzano continuamente il fatto che il supporto, il trattamento ed l'accompagnamento sono sempre a disposizione e che i cambiamenti positive in termini di salute, benessere, integrazione sociale e qualità generale della vita, sono sempre possibili. Il confronto, il consiglio, l'informazione, il supporto e la persuasione sono tutti meccanismi per raggiungere questi obiettivi.

2.7. Progettazione centrata sulla persona



I progetti di Housing First sono sempre calibrati sulla persona, che significa sostanzialmente organizzare il sostegno ed il trattamento sull'individuo ed i suoi bisogni¹⁵. Questa impostazione riflette l'enfasi sul potere di scelta e controllo dei partecipanti. Potrebbe essere riassunta come la capacità dell'Housing First di adattarsi all'organizzazione stessa della persona, piuttosto che l'aspettativa che la persona si aggiusti ed adatti ai servizi.

Alcuni progetti Housing First si aspettano che la persona segua un certo percorso, utilizzando un range fisso di servizi che lavorano sempre nello stesso modo, a prescindere dall'interlocutore. L'Housing First, attraverso il recovery, incoraggia la persona a fare certi passi, ma è disegnato affinché la persona stessa sia sostenuta nella sua capacità di costruire il proprio percorso, usando ogni volta un particolare mix di servizi adatti a quella persona.

¹⁴ Può essere un'eccezione il fatto che la persona metta a repentaglio la sicurezza dello staff, nel qual caso è necessario che il supporto si interrompa, temporaneamente o definitivamente.

¹⁵ In Europa la terminologia "progettazione centrata sulla persona" può essere usata per riferirsi ad un sistema in cui per aiutare una persona di prendono in considerazione tutti gli aspetti della sua vita. Questo è simile, ma non identico a ciò che intendiamo all'interno della cornice Housing First. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/250877/5086.pdf

Tutti coloro che sono accolti in un progetto Housing First sono incoraggiati e supportati nello scegliere il tipo di vita che vogliono vivere. La scelta ed il controllo giocano un ruolo importante in tutto ciò, mettendo le persone di fronte alla reale possibilità di poter decidere la tipologia di trattamento e di sostegno che desiderano ricevere. La progettazione calibrata sulla persona attraverso i progetti di Housing First si fonda sulla comprensione di:

- Tutti gli aspetti della vita che l'individuo vive, ad esempio tutte le cose considerate utili, gratificanti, che aumentano il benessere e danno maggiori possibilità di essere felici. Questo include il fatto che la casa sia adatta e confortevole e che il corretto mix di accompagnamento e sostegno sia garantito
- I bisogni delle persone che partecipano a progetti di Housing First possono ruotare attorno all'integrazione sociale. L'integrazione sociale include cose come un buon supporto (amici, famiglia, un partner), partecipazione alla vita civile (essere parte di un vicinato o della società e non isolati da essi) e contribuire alla società, attraverso opera di volontariato, lavoro pagato o altre attività produttive. Una buona integrazione sociale può aumentare la salute ed il benessere andando ad incentivare l'autostima¹⁶.
- Le tipologie di supporto offerte da una progettazione centrata sulla persona, potrebbero includere: aiuto nell'organizzazione e mantenimento dell'alloggio; cucinare, organizzare il budget, fare la spesa e occuparsi delle bollette; occuparsi dei debiti e della gestione dei soldi, aiutare la persona nello sforzo di arredare o decorare l'alloggio. Per quanto riguarda il supporto sociale, un progetto centrato sulla persona dovrebbe includere lo stabilire o ri-stabilire amicizie e relazioni positive con la famiglia. L'Housing First, parlando di integrazione sociale, potrebbe anche incoraggiare e supportare l'impegno in un progetto scolastico, formativo, basato su attività artistiche, volontariato, lavoro pagato e partecipazione alla vita della comunità. Infine, guardando alla salute ed al benessere, un progetto centrato sulla persona potrebbe incoraggiare i partecipanti ad impegnarsi in un percorso di trattamento..

L'Housing First riguarda i diritti umani e soprattutto i diritti umani delle persone senza dimora, il loro diritto alla casa e ad una ragionevole qualità di vita. L'Housing First non dà una risposta reale alle persone se la risposta si limita a "parcheggiare" una persona con bisogni complessi in un alloggio e mantenerla attraverso l'accesso ai servizi. L'accompagnamento o supporto flessibile e personalizzato è essenziale. La progettazione centrata sulla persona dovrebbe avere diverse caratteristiche:

- Assicurarsi che il partecipante sia sempre al centro di tutte le decisioni che possono cambiare la sua vita
- Capire che cosa ogni persona vuole dalla sua vita, come spera di vivere e cosa spera di fare. Questo in qualche modo ha a che fare con le relazioni: il posto che si occupa nella società e come la persona spera di passare il suo tempo.
- Lo staff di operatori deve assicurarsi che ciò che la persona vuole dalla sua vita, la qualità di vita, il contenimento dei rischi per la propria salute, la protezione del proprio benessere ed il sostegno dall'uscita dall'homelessness, siano al centro del progetto
- La progettazione centrata sulla persona può significare che il partecipante possa perseguire priorità che non sono quelle immaginate come le migliori dal provider del progetto. Inoltre l'Housing First può incoraggiare e supportare le persone al Recovery, ma non può insistere sul prendere una specifica decisione (vedi 2.6).

16 Cohen, S. and Wills, T. (1985) Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis Psychological Bulletin, 98, pp. 310-357.

2.8. Supporto flessibile per tutto il tempo necessario



L'Housing First sottolinea il diritto alla casa in un senso diverso che implica il fatto di rimanere in contatto con la persona che partecipa al progetto anche quando questa sia stata sfrattata. Se un partecipante ad un progetto ha uno sfratto, causato dalla morosità sull'affitto, da fastidi che hanno causato una rottura con il vicinato o qualunque altro tipo di danno, lo staff rimane in contatto con la persona nel tentativo di sistemarlo in un'altra casa. Allo stesso modo se un partecipante si scopre incapace di vivere nella "sua casa" e la abbandona, lo staff continua a lavorare con la persona.

Se il partecipante perde la casa, non viene lasciato solo a lottare per una nuova sistemazione. I servizi Housing First rimangono "ingaggiati" e continuano a cercare di garantire il diritto alla casa di quella persona.

L'Housing First offre un accompagnamento disegnato per incontrare i bisogni dell'individuo. Il focus sulla scelta ed il controllo, la progettazione centrata sulla persona, l'orientamento al recovery e la riduzione del danno alimentano questa fondamentale caratteristica della progettazione Housing First. L'accompagnamento è adattabile a diverse esigenze, flessibile e può anche essere creativo nel dare risposte ad ogni differente set di bisogni come richiesto, nella misura in cui ogni progetto accede a differenti risorse economiche. **L'intensità del supporto può aumentare o diminuire in linea con i bisogni della persona; così che l'Housing First può rispondere positivamente quando un partecipante chiede "di più", o, se la richiesta diminuisce, provare a sostenerlo organizzandosi giorno per giorno.**

Come ricordato in precedenza, l'accompagnamento si struttura sull'individuo, piuttosto che sul luogo. Questo permette allo staff di mantenere un contatto anche con quelle persone che perdono la casa o, per esempio, devono ricoverarsi in ospedale o affrontare un periodo di detenzione breve.

L'elemento finale e cruciale del mettere a disposizione servizi flessibili è **provvedere all'accompagnamento per tutto il tempo necessario**. Per le persone che usano servizi Housing First e vivono nella "propria" casa può essere un'esperienza non comune. Potrebbero aver passato anni, in alcuni casi decenni, a contatto con servizi per senza dimora, ostelli, dormitori, in case occupate o vivendo per strada. **Il supporto necessario per organizzare la propria vita in una casa indipendente può essere necessario per alcuni mesi, e così il percorso per assicurarsi che la salute, il benessere e l'integrazione sociale della persona che partecipa ad un progetto Housing First sia positivo e possibile può prendere del tempo.**

Questo non significa che il livello di accompagnamento necessario sarà costantemente alto. I bisogni cambiano nel tempo. E nemmeno che il supporto debba essere necessariamente permanente, la persona può raggiungere un livello in cui non ha più bisogno dei servizi Housing First e può vivere con un tipo di accompagnamento più leggero o in maniera del tutto indipendente.



OBIETTIVI CONDIVISI

Accanto ai principi chiave, ogni progetto Housing First ha un set di obiettivi condivisi che possiamo riassumere come:

- Accompagnare la persona alla vita in alloggio
 - Promuovere salute e benessere
 - Promuovere l'integrazione sociale, incluso:
 - Integrazione nella comunità
 - Potenziamento del supporto sociale
 - Accesso ad attività produttive o di valore per la comunità (volontariato, piccoli lavori per il vicinato o la comunità)
- 

CAPITOLO 3.

CAPITOLO 3.



L'Accompagnamento Sociale

L'accompagnamento nell'Housing First

L'accompagnamento nell'Housing First è centrato sul **sostegno all'abitare, sulla promozione ed il supporto alla salute e al benessere, e attuato sia sviluppando legami sociali e integrazione all'interno della comunità che promuovendo la partecipazione dell'individuo ad attività di volontariato o altro (Meaningfull Activity)**. L'Housing First mette a disposizione questi servizi attraverso un **team multidisciplinare di professionisti** e differenti formule di **Intensive Case Management**. Il **team degli operatori** visita i partecipanti **nella loro casa** o, a volte, **previo mutuo accordo, in un altro luogo**, per esempio un luogo pubblico (bar, caffè o altro).

3.1. Sostegno all'Abitare

Il primo obiettivo dell'Housing First è di assicurare il mantenimento dell'alloggio. La casa viene prima di tutto il resto, ovvero di tutti i servizi che attraverso un progetto di Housing First possono essere erogati. Cominciare dalla casa è una differenza fondamentale tra l'Housing First e altri approcci che cercano di preparare la persona ad essere "pronta per una casa", come l'approccio staircase. Mettere a disposizione una casa come punto di partenza significa che gli operatori dei progetti Housing First possono concentrare gli sforzi del loro lavoro sul rendere capace la persona di vivere in maniera indipendente, se possibile, sostenendo percorsi che incentivano la salute ed il benessere e offrendo aiuto per quanto riguarda l'integrazione nella comunità o nella più ampia società (vedi Capitolo 2).

L'Housing First non è solo "Abitare"¹. **Certo la casa è essenziale ed è il punto di partenza dei progetti ma deve essere unita ad un buon accompagnamento.** Se la persona è stata alloggiata in una casa, ma nessun tipo di supporto o trattamento è offerto e non c'è nessun tipo di aiuto pratico nella vita quotidiana, rischia di rimanere isolata, non essere parte della comunità e non praticare attività significative che la tengano occupata, in pratica molto di ciò che è potenzialmente negativo nell'esperienza di homelessness sta ancora accadendo². Una persona con bisogni complessi, alla quale viene procurato un alloggio senza un adeguato accompagnamento, nella migliore delle ipotesi non accederà ad un percorso di recovery e, nella peggiore delle ipotesi, l'esperienza di homelessness si ripeterà, nella misura in cui bisogni rimasti inascoltati e disattesi causeranno la perdita della casa³.

L'accompagnamento è essenziale per la buona riuscita di un progetto Housing First. Dopo la sistemazione in casa è necessario dare servizi di supporto di alta qualità per chiudere con un'esperienza di homelessness di lungo periodo.

Ci sono alcuni aspetti specifici dell'accompagnamento che giocano un ruolo diretto nell'aiutare la persona a mantenere la propria casa. Il **rapporto regolare** con le persone dello staff è centrale. Accanto al "monitoraggio" rispetto alle condizioni di salute del partecipante, l'operatore monitora le condizioni dell'alloggio e si assicura che non ci siano problemi o situazioni che possano generarne. La maggior parte dei progetti mette in atto una **visita settimanale**, nella casa del partecipante. Alcuni progetti richiedono visite regolari, altri sono più flessibili su quanto spesso gli incontri debbano avvenire e potrebbero permettere agli stessi di aver luogo per telefono o attraverso un social media. **La frequenza e la tipologia del contatto è determinata dalle necessità del partecipante.**

3.1.1. Dare supporto

Il ruolo dello staff di un progetto Housing First nel sostenere la persona all'interno della propria casa può implicare le seguenti attività:

1 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/>

2 Jones, A. and Pleace, N. (2005) *Daytime Homelessness London: Crisis*

3 Pleace, N. (1997) *Rehousing Single Homeless People*, in Burrows, R., Pleace, N. and Quilgars, D. (Eds) *Homelessness and Social Policy* London: Routledge, 151-179.

- **Monitorare regolarmente la situazione abitativa di ogni partecipante**, cercando di capire se esistono potenziali problemi che potrebbero causare la perdita della casa
- **Assicurarsi che le relazioni con il vicinato siano buone**. Questa parte del lavoro è cruciale per i servizi di accompagnamento dei progetti Housing First. Il sostegno all'abitare è strettamente connesso all'integrazione nella comunità; gli operatori devono assicurarsi che, per quanto possibile, il partecipante al progetto sia soddisfatto delle relazioni con i vicini e che i vicini siano contenti di vivere a fianco di un Housing First User.
- **Dare consigli pratici e assistenza per assicurarsi che la casa sia gestita nella maniera più appropriata**. Questo tipo di aiuto può essere messo a disposizione quando la persona si sta trasferendo nella nuova casa e necessita di aiuto per quanto riguarda l'arredamento; per esempio la verifica che la cucina sia composta di tutto quanto necessario, che le utenze siano state attivate e funzionino, oppure quando qualcosa non funziona nell'appartamento ed è necessario l'intervento di un tecnico.
- **Aiuto nel budgeting**. Alcuni servizi attuano un controllo parziale del budgeting dei partecipanti, per assicurarsi che l'affitto, o la compartecipazione all'affitto, siano pagati. Altri servizi offrono semplicemente alcuni consigli su come gestire il denaro. Anche l'accompagnamento ai servizi (sociali), per esempio chiedere il pagamento di benefit di cui la persona ha diritto, può essere messo in atto dai servizi Housing First
- **Consigli e supporto per una vita indipendente**. Alcuni partecipanti inizialmente hanno bisogno di aiuto per cucinare dei pasti "salutari" e per pulire o decorare la casa, poiché sono cose che non hanno mai fatto o che non hanno fatto per lungo tempo.
- **L'Housing First può effettivamente mettere a disposizione servizi di gestione immobiliare parziali o completi per proprietari privati o proprietà ad affitto sociale (edilizia pubblica)**. In questo caso, in cambio dell'accesso per il partecipante all'alloggio, lo staff può offrire al proprietario la gestione della casa, così che il proprietario non dovrà fare molto di più che riscuotere l'affitto. Alcuni progetti di Housing First garantiscono l'affitto. In questo caso gli operatori non solo supportano il partecipante, ma si occupano anche dell'alloggio in modo da rappresentare anche gli interessi del proprietario (vedi Capitolo 4).
- **Tutte le altre tipologie di supporto dovrebbero essere messe a disposizione al bisogno**: è importante che i servizi proposti dai progetti di Housing First siano molto flessibili, includenti, non giudicanti e siano mossi da un approccio etico capace di fare ciò di cui c'è bisogno. Lo staff potrebbe essere chiamato per sbloccare un bagno intasato, per insegnare a qualcuno ad utilizzare la nuova cucina o come utilizzare il controllo remoto per la TV, per aiutare la persona a regolarsi con i vicini, usare la lavatrice, allontanare uno spacciatore e, soprattutto, ascoltare, non come un operatore o un tecnico, ma come un essere umano che ti sta accanto.



3.2. Salute e Benessere

3.2.1. Organizzare il supporto

La salute ed il benessere di un partecipante ad un progetto Housing First tendono ad essere organizzati utilizzando uno dei due approcci seguenti (o ambedue):

- **Intensive Case Management (ICM)** o una forma simile di "gestione ad alta intensità", che si preoccupa del supporto e **crea connessioni** tra il partecipante ed altri servizi che si occupano di salute, accompagnamento, servizi sociali..
- **Assertive Community Treatment (ACT)**: un'équipe di persone predisposta dal progetto, o un'équipe multidisciplinare esterna al progetto, **risponde direttamente a differenti bisogni**, inclusi i problemi di salute mentale, dipendenza e salute precaria, e mette a disposizione una sorta di accompagnamento affinché la persona possa accedere ad altri servizi per rispondere alle proprie necessità. Questo approccio tende ad essere usato per persone con disagio multifattoriale e bisogni complessi.
- Un progetto Housing First che offre sia Intensive Case Management sia un team interdisciplinare, che è la base del modello originale di Housing First, ha quella flessibilità che permette ai partecipanti di muoversi da un accompagnamento strutturato secondo l'Assertive Community Treatment (o equivalente) ad un Intensive Case Management (o equivalente) e vice versa⁴.

	Type of intervention	Profile	Support
ACT (Assertive Community treatment)	Service user/ Multi-professional intervention	Serious mental illness with or without addictions	Directly provides services
ICM (Intensive case management)	Service user/ Professional	Mental health problems with or without addictions	Management and coordination to create connections with community resources

Non esiste una lista completa di tutti i modi in cui si può strutturare l'accompagnamento nell'Housing First. Dove l'Housing First si organizza attraverso un **ICM led service**, il supporto e l'eventuale trattamento saranno centrati su un singolo operatore, che può avere o meno competenze nel lavoro sociale, che può mettere a disposizione un accompagnamento diretto e occuparsi dell'accesso ai servizi sanitari, sociali o altro per conto del partecipante al progetto. I progetti di Housing First possono usufruire delle competenze di specialisti esterni al progetto, operatori che fanno parte del gruppo dei pari, professionisti della salute, e altri specialisti che possono avere un ruolo nel Case Management. L'operatore Housing First darà al partecipante anche un sostegno nella gestione e mantenimento della casa (3.1) e lo aiuterà nei primi passi verso l'integrazione sociale (3.3)

Quando un progetto di Housing First utilizza un **team multi-disciplinare**, può impiegare uno psichiatra, un operatore addetto alle dipendenze, un dottore, un'infermiera, un operatore adeguatamente formato che viene dal gruppo dei pari e il cui scopo è promuovere il recovery (con competenze acquisite attraversando le "stesse" esperienze di vita) e specialisti che possano occuparsi di un re-inserimento nel mercato del lavoro e di ricostituire i legami con il nucleo familiare del partecipante. A volte questo tipo di accompagnamento e/o trattamento sanitario può essere erogato direttamente, ma dove ci sono servizi esterni accessibili e ben organizzati, il Case Management può essere usato.

L'Housing First può, potenzialmente, funzionare come un welfare state in miniatura, mettendo a disposizione supporto e trattamento, in diverse formule, in maniera autonoma rispetto ai servizi

4 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

istituzionali. L'Housing First può anche offrire un misto di supporto erogato direttamente e Case Management; può, attraverso il Case Management, organizzare l'accesso a servizi esterni solo in parte o per intero. A volte un singolo progetto è capace di operare a differenti livelli e in differenti modi a seconda di quelli che sono i bisogni del partecipante, approccio che riflette in maniera esatta l'impianto originale dell'Housing First.

Le persone che lavorano in un progetto Housing First possono avere uno spettro piuttosto ampio di carriere e competenze. L'esatta composizione del team può variare e può includere operatori sociali qualificati e esperti nel fornire servizi per persone senza dimora e, dove un team ACT o un'équipe multi disciplinare con competenze simili esiste, nel fornire un mix di servizi medici, di salute mentale, di contrasto alle dipendenze. L'Housing First può anche mettere a disposizione specialisti del mercato del lavoro e un gruppo di pari, inclusi operatori formati che hanno avuto esperienze di homelessness prima di lavorare all'interno del progetto

Nel 2015, la maggior parte dei progetti Housing First in Europa, sebbene non tutti, usava solo l'ICM come modello. Questo è avvenuto perché in Europa l'Housing First si sviluppa in un contesto in cui gli Stati mettono a disposizione molti servizi, con un impianto capillare ed esteso e soprattutto mantenendo l'accesso gratuito; salute, salute mentale, dipendenze possono essere facilmente, o relativamente facilmente, affrontati via Case Management. Tuttavia ci sono alcuni paesi europei dove i sistemi di salute pubblica sono più o meno sviluppati e, nel momento in cui l'Housing First diventa più diffuso, alcuni progetti potrebbero scoprire che possono mettere a disposizione supporto in maniera diretta, piuttosto che fare affidamento sul Case Management.

È stato notato che, anche in sistemi sociali altamente sviluppati come la Danimarca, la Francia, la Svezia e la Norvegia, nei progetti di Housing First sono utilizzati team di Assertive Community Treatment⁵. In parte questo avviene perché i partecipanti non fanno richiesta di trattamento – a parte la possibilità di avere un alloggio – anche in quei casi in cui la persona ne avrebbe bisogno. Può essere più facile coinvolgere la persona in un percorso di trattamento una volta che la stessa si sente "al sicuro" in una casa e conosce l'operatore di riferimento. In questi casi può essere utile avere uno psichiatra che da un colpo di telefono o prende un caffè nel parco con il partecipante, è importante costruire una relazione di fiducia prima di proporre un trattamento.

Un team multidisciplinare può essere necessario quando l'Housing First lavora con persone con disagio multifattoriale e bisogni complessi. I servizi pubblici possono non essere adatti a incontrare effettivamente i bisogni (complessi perché propongono molte sfide) dei partecipanti ai progetti di Housing First, spesso perché lavorano da un ufficio ed hanno difficoltà a spostarsi a casa delle persone. Alcuni servizi statali inoltre sono operativamente separati dagli altri. Un buon esempio che possa rappresentare questa situazione è dato da quei partecipanti che hanno bisogno di una combinazione di servizi medici, di salute mentale e di contrasto alla dipendenza. I servizi statali possono operare separatamente e cercare di coordinarli può rappresentare una sfida notevole, mentre un team multi disciplinare di Housing First è pensato per dare supporto sociale misto a trattamento terapeutico..

In alcuni paesi europei i servizi medici di cui hanno bisogno i partecipanti garantiscono accesso gratuito a tutti i partecipanti, in quanto cittadini. In ogni caso possono esserci ostacoli all'accesso da parte di quei servizi – finanziati pubblicamente – di salute che hanno un'attitudine negativa verso gli homeless o che comportano un percorso burocratico relativamente complesso. Le persone senza dimora possono rimanere lontani da quei servizi pubblici che li stigmatizzano, aspettandosi che sia loro rifiutata una qualche forma di trattamento, anche se in pratica sarebbero certamente accolti dal servizio⁶. L'Housing First può lavorare bene in queste situazioni perché può difendere i diritti dei partecipanti e sostenere e accompagnare l'accesso a tutti i servizi di salute che la persona vogliono utilizzare, attraverso il Case Management. Come già detto, i progetti europei di Housing First offrono spesso solo un approccio di Case Management, sulla base del fatto che tutti i servizi medici e di salute mentale sono accessibili gratuitamente. In questo caso il ruolo chiave dell'Housing First è assicurarsi che l'accesso sia correttamente organizzato.

5 La maggior parte dei progetti Housing First articola l'accompagnamento con l'ICM o comunque con servizi che si basano su questa modalità.

6 Quilgars, D. and Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

Quando utilizza un team multi disciplinare, l'Housing First esercita un maggiore controllo sul pacchetto di trattamento e il supporto sociale che viene messo in atto, piuttosto che attraverso un approccio di Intensive Case Management. E questo avviene perché tutti i membri del team sono impiegati dal progetto Housing First. Quando viene seguito un approccio di Intensive Case Management non c'è lo stesso livello di controllo perché le persone del team lavorano fondamentalmente non per il progetto, ma per altri servizi esterni.

La cooperazione con gli altri servizi può necessitare di attenzione e può rappresentare una sfida importante per l'Housing First. L'efficacia dell'Housing First nel mettere a disposizione il trattamento ed il supporto richiesto dipendono in parte da organizzazioni esterne sulle quali il personale del progetto non esercita alcun controllo. Se questi servizi esterni rifiutano di collaborare con il progetto o si trovano di fronte a tagli rispetto ai finanziamenti, il progetto potrà incontrare difficoltà operative. Questo rischio è più basso laddove i progetti di Housing First sono parte di un piano strategico o policy più ampie il cui obiettivo è ridurre l'homelessness e c'è l'aspettativa che i servizi collaborino gli uni con gli altri (vedi Capitolo 6).

3.2.2. Gestire i bisogni

Ci possono essere persone i cui bisogni sono troppo impegnativi per l'Housing First. Se questo è il caso, è necessario mettere in atto procedure per assicurarsi che i partecipanti siano capaci di approdare ad altri servizi più idonei. Su 10 persone con bisogni complessi che entrano nei progetti Housing First, approssimativamente 8 sono inseriti in alloggio con successo, secondo una recente (2015) ricerca condotta in Nord America ed Europa (vedi Capitolo 1).

Le ragioni per cui potrebbe non essere possibile sostenere una persona attraverso un progetto Housing First includono rischi di gestione. Una partecipante, vivendo in casa indipendente, potrebbe aver bisogno di un livello molto alto di monitoraggio perché a rischio di commettere suicidio o incorrere in un'overdose. E questo potrebbe andare oltre la capacità, di un progetto di Housing First, di provvedere ad un tipo di monitoraggio così intenso (un membro dello staff dovrebbe stare costantemente in contatto con il partecipante per periodi lunghi).

3.2.3. Il Trattamento ed il Supporto

Il trattamento ed il supporto, entrambi messi a disposizione direttamente dall'équipe multidisciplinare, o erogati in collaborazione con i servizi esterni attraverso il Case Management, possono includere:

- **Servizi Psichiatrici e di Salute Mentale.** Sono inclusi poiché è evidente che in Europa le persone senza dimora mostrano alti livelli di problemi mentali⁷. Il trattamento disponibile per una persona senza dimora può variare significativamente in qualità ed in considerazione del fatto che alcuni partecipanti non avranno potuto accedere ad alcun trattamento prima di entrare in un progetto Housing First. Il tipo di sostegno messo a disposizione dipenderà dai bisogni dell'individuo e dalle preferenze di ogni singolo partecipante, ma un buon progetto dovrebbe essere capace di facilitare l'accesso ai servizi psichiatrici, psicologici, infermieristici (relativi alla salute mentale) e specialistici in generale, supportati dal lavoro dell'operatore sociale.
- **Servizi per le Tossicodipendenze.** Possono essere necessari nella misura in cui in tutta Europa c'è un'evidenza del fatto che le persone senza dimora con bisogni complessi possono avere problemi di dipendenza da sostanze o da alcool⁸. Come detto in precedenza, il tipo esatto di supporto messo a disposizione dipenderà da ciò che sceglie il partecipante, ma solitamente deve coinvolgere anche uno specialista di dipendenze che lavorerà in un quadro di riduzione del danno (vedi Capitolo 2). L'approccio di riduzione del danno mira a minimizzare i danni causati dall'utilizzo di droga e alcool attraverso il supporto e l'incoraggiamento, piuttosto che usando disintossicazione e astinenza nel tentativo di portare l'utilizzo ad una sorta di controllo. L'Housing First implementa progetti e servizi in cui viene utilizzato l'approccio di riduzione del danno, ma è anche un framework in cui si promuove la scelta personale e l'uso di progetti centrati sulla persona. Questo significa

7 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>

8 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6442&langId=en>

che se il partecipante decide autonomamente di volere sperimentare un approccio basato sulla disintossicazione o l'astinenza, l'Housing First deve organizzare questo tipo di intervento.

- o **Servizi Clinici.** Un progetto Housing First può necessitare della collaborazione di un infermiere che può monitorare la salute, aiutare nella somministrazione di medicinali, seguire il trattamento. È necessario anche che i partecipanti abbiano accesso ad un medico di base o medico generico. Può essere necessario l'accompagnamento quando si accede ad un servizio ospedaliero come pazienti esterni, in questi casi l'operatore accompagna il partecipante all'appuntamento. Può essere necessario difendere il diritto della persona all'accesso ad un trattamento adeguato. Quando un partecipante viene ammesso in ospedale per un trattamento specifico, il personale del progetto Housing First e quello dell'ospedale dovrebbero lavorare insieme per assicurarsi che i bisogni della persona abbiano trovato risposta una volta lasciato l'ospedale.
- o **Servizi di Assistenza Personale.** Servizi che si occupano della cura e dell'assistenza della persona che ha malattie limitanti o disabilità. Alcuni partecipanti possono avere bisogno di aiuto nel vestirsi, lavarsi o nella preparazione dei pasti.
- o **Terapia Occupazionale.** Si occupa di fornire la possibilità di allestire e adattare la casa in maniera da permettere, alle persone con malattie limitanti o disabilità, di vivere più indipendentemente. I partecipanti potrebbero aver bisogno di fare modifiche alla cucina o al bagno o cambiamenti che li rendono capaci di entrare ed uscire dalle loro case più facilmente, o avere accesso ad un tipo di arredamento che rende la loro casa più fruibile.
- o **Copertura 24h.** Questo tipo di servizio dovrebbe essere garantito a persone con bisogni complessi. Questo significa che ci sono servizi relativi ai progetti di Housing First che sono accessibili durante l'orario di lavoro e che, oltre a ciò, una persona risponderà al telefono, fuori da questi orari, per coprire le emergenze
- o **Consigli e informazioni sulla salute.** È importante che lo staff che si occupa di questo tipo di servizio, abbia sempre al suo interno un peer support worker. Questo ruolo è ricoperto da persone che hanno diretta esperienza di homelessness incluso disagio multifattoriale e bisogni complessi, e sono quindi membri dello staff formati appositamente. I progetti europei di Housing First impegnano, in alcuni casi, operatori che vengono da questo tipo di esperienza o persone con storie simili come parte dello staff ACT o per mettere a disposizione servizi di ICM.

3.3. Integrazione Sociale

L'Housing First prende in considerazione l'integrazione sociale cercando di rendere i partecipanti capaci, per quanto è nelle loro possibilità, di vivere indipendentemente in una casa "normale" all'interno di un contesto di vicinato "normale". Nell'approccio Housing First l'integrazione sociale è considerata come il risultato della normalizzazione della situazione abitativa e di vita; la promozione dell'integrazione sociale⁹ avviene dando alle persone la possibilità di vivere nello stesso modo di chiunque altro, con le stesse scelte e opportunità.

L'integrazione sociale ha il suo centro in quel supporto pratico, ma anche emotivo, che rende le persone capaci di essere parte della società in molti sensi. Per vivere una vita gratificante, la persona potrebbe idealmente aver bisogno di un partner, di una famiglia o amicizie che gli permettano di avere auto-stima, un senso di valore di sé, compagni di viaggio e supporto informale. Alcuni hanno bisogno di sentirsi parte di una società, accettati dalla loro comunità, non stigmatizzati dai vicini o dai cittadini. Inoltre, per l'individuo è importante avere un "senso", un'intenzione attraverso un'attività strutturata in cui si possa trovare un significato, poiché questo è il fondamento del sentimento di auto-stima, dell'essere e dell'appartenere ad una società.

9 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden; Johnson, G., Parkinson, S. and Parsell, C. (2012) Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia AHURI Final Report No. 184 <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/184>
 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

L'homelessness, in particolare, quando è un'esperienza ripetuta o di lungo periodo, molto spesso rompe i legami tra la persona e tutte le dimensioni della vita sociale. La persona senza dimora si trova spesso a vivere senza un partner, senza contatti con la famiglia ed effettivamente senza amici; può essere stigmatizzata e rifiutata dalle persone intorno e sentirsi isolata sia dalle persone sia dalla società. L'Housing First si costituisce attorno al riconoscimento del fatto che l'assenza di legami affettivi, l'assenza di amore, la mancata accettazione da parte della società e l'assenza di "un posto" nella società, così come l'assenza di un intento derivato da una qualche attività strutturata, sono tanto dannosi quanto l'assenza di cura di fronte a problemi di salute.

L'integrazione sociale e la salute sono intimamente connesse. Una bassa autostima, l'isolamento, l'esperienza di stigmatizzazione sono da tempo riconosciuti come nocivi per la salute fisica e mentale¹⁰.

3.3.1. Organizzare il Supporto

I progetti di Housing First che organizzano il supporto con l'obiettivo di una maggiore integrazione, possono includere i seguenti elementi:

- **Il supporto dei Pari o Peer Support** può derivare da un altro partecipante al progetto, da un peer worker specializzato, o da uno staff di Housing First considerato "esperto per esperienza", perché queste persone sono passate da esperienze simili. L'operatore peer dovrebbe idealmente essere impiegato come gli altri membri dello staff e non considerato il junior del gruppo. Gli operatori Peer Support hanno una visione particolare e unica perché hanno avuto le stesse esperienze dei partecipanti e possono agire come esempio positivo.
- **I consigli, le informazioni, il supporto pratico ed affettivo** dello staff, organizzato attraverso visite settimanali, può includere:
 - Aiuto nell'accesso all'educazione scolastica, formazione, volontariato, lavoro pagato e altre attività produttive come quelle che si basano sull'arte-terapia o sulle attività per la comunità
 - Aiuto nel creare o ristabilire una rete di supporto sociale, per esempio accompagnando le persone ad eventi o facilitando gli incontri con la famiglia del partecipante (pagare i costi di trasporto può essere un aiuto).
 - Mettere a disposizione informazioni, consigli, supporto emotivo per i partecipanti. Le visite settimanali danno alle persone l'opportunità di parlare di ciò che sta accadendo.

3.3.2. Il Supporto Previsto

L'integrazione sociale non è un concetto fisso, ma un set di temi interrelati che possono avere bisogno di differenti forme e livelli di supporto. Una persona senza dimora da lungo tempo o che ha fatto esperienza di homelessness a più riprese può essere totalmente tagliata fuori dalla famiglia, ma, per esempio, un'altra persona nelle stesse condizioni può aver mantenuto relazioni famigliari positive, malgrado le circostanze. Non c'è una sola tipologia di esperienza o di bisogno riguardo all'integrazione sociale e l'Housing First può erogare un set molto flessibile di servizi:

- **Supporto emotivo.** A carico dell'operatore Housing First può essere attuato durante le visite settimanali, mostrando interesse, dando ascolto e fornendo assistenza pratica. Questo tipo di relazione deve essere gestita con molta cautela, ma può avere grande valore per un partecipante.
- **Partecipazione alla vita di comunità.** Necessaria all'interno di un progetto di Housing First perché il punto centrale di trovare casa è dato dal fatto di vivere all'interno di una comunità. Partecipare ad eventi o piccole azioni comunitarie, come comprare nei negozi locali o parlare con i vicini, sono forme di integrazione sociale che l'Housing First vuole promuovere. In larga misura i partecipanti potranno spontaneamente portare avanti queste azioni una volta che sono alloggiati in una comunità, ma un operatore Housing First può accompagnarli e incoraggiarli a farlo. Questo può avvenire su vari livelli: accompagnandoli fisicamente al negozio all'angolo, andando insieme ad un evento, stando con loro quando incontrano i vicini o altro.

10 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Vid supra

- **Supporto sociale dal partner, dagli amici, dalla famiglia.** Il supporto può essere promosso dall'Housing First in molti modi. Uno può essere quello molto semplice di acquistare dei biglietti del treno a qualcuno affinché possa andare a visitare la propria famiglia; ma ce ne possono essere di più complessi come accompagnare qualcuno a vedere la famiglia con la quale ha perso i contatti da lungo tempo. L'Housing First può mettere in atto o facilitare un percorso di mediazione familiare, attraverso un supporto psicologico e di counselling nel momento in cui le relazioni tra il partecipante e la sua famiglia sono state rotte e hanno bisogno di essere ripristinate. L'Housing First può anche facilitare o incoraggiare opportunità per la socializzazione, dando supporto emozionale quando un partecipante cerca un amico o un nuovo partner, e qualche volta accompagnando le persone ad eventi sociali..
- **Gestire relazioni negative.** Può essere un tema importante laddove i partecipanti hanno bisogno di supporto. Il "door control" può diventare complicato quando la persona è passata dai servizi per homeless o è stata in strada per lungo tempo e troviamo ospiti, che non sono veramente voluti, che girano o si installano nella casa di un partecipante. Le persone vulnerabili possono essere soggetti facilmente sfruttabili da altre persone senza dimora. In questo caso l'Housing First offre supporto pratico ed emozionale per assicurarsi che il partecipante mantenga il controllo sulla propria casa e non stia ospitando persone sgradevoli o che li mettono, seppur contro voglia, in situazioni sgradevoli o che danno atto a comportamenti illegali.
- **Farsi carico dei fastidi e comportamenti fuori legge.** Capita che alcune persone inserite nei progetti Housing First ci mettano di fronte a questo tipo di comportamenti. Parte delle questioni legate alla gestione dei fastidi generati o di atteggiamenti fuori dalla legalità è collegata all'accesso al trattamento. Fare rumore ed il fastidio che ne consegue per i vicini può essere collegato a problemi di droga o alcool che sono alternati ai problemi mentali che necessitano un trattamento. Lo staff Housing First può mettere a disposizione un servizio di "coaching" o l'accesso a servizi e attività che mettono il partecipante in grado di gestire meglio la comunicazione interpersonale attraverso una crescente alfabetizzazione emotiva e capacità di gestione della rabbia. In questo caso una varietà di modalità di supporto, dal counselling all'arte terapia, così come parlare dei propri problemi con lo staff, può essere di beneficio.
- **Gestire la stigmatizzazione.** Può essere una sfida importante per i partecipanti che hanno bisogni complessi, sia perché possono essere oggetto di pregiudizio dovuto alla precedente esperienza di homelessness, sia perché possono manifestare altre caratteristiche (gravi problemi di salute mentale, essere stati in carcere) che suscitano paura o risposte negative nelle altre persone. Parte del processo di gestione della stigmatizzazione è il "passing", ovvero apparire uguale agli altri. Sottolineando l'importanza di vivere una vita ordinaria in una comunità ordinaria, uno degli obiettivi principali dei progetti di Housing First originariamente sviluppati dal Dr. Sam Tsemberis era di andare oltre le barriere che possono esistere tra le persone senza dimora, la società e l'integrazione sociale. Le barriere che esistono tra un cittadino che ha una casa e una persona che vive in strada sono potenzialmente ridotte sia apparendo uguali agli altri che mantenendo uno stile di vita simile. Ugualmente quando un partecipante opta per aderire ad un percorso di trattamento e orientarsi verso il Recovery i segni – un set di caratteristiche e comportamenti – che creano stigmatizzazione possono essere ridotti. Vivere una comunità e esserne visibilmente parte è un processo che crea degli obiettivi per superare la stigmatizzazione secondo l'approccio Housing First
- **Strutturare attività significative.** Può essere particolarmente importante nel dare alla persona un senso di scopo ultimo e promuovere il suo sentimento di autostima. Tutto ciò può essere guidato nel senso di accompagnare progressivamente la persona al punto in cui il volontariato o un lavoro pagato (vedi oltre) possono diventare accessibili. Nel Regno Unito e in Finlandia, così come altrove sia in Europa che in Nord America, le attività artistiche sono utilizzate come uno strumento per aiutare le persone ad impegnarsi in attività strutturate e lavorare insieme agli altri, attività che promuovono il senso di autostima e una alfabetizzazione emozionale. Queste attività artistiche possono limitarsi ad essere un'esperienza o possono essere usate come parte di un processo che è disegnato per persuadere e supportare le persone senza dimora a dedicarsi con percorsi basici di educazione per adulti e ulteriori corsi o training. I progetti Housing First possono organizzare queste attività direttamente o usare un mix di Case Management e supporto pratico ed affettivo diretto per incoraggiare i partecipanti ad entrare in contatto con i servizi sociali locali..
- **Lavoro pagato.** Per alcuni partecipanti è possibile svolgere attività lavorative, sebbene possano aver bisogno di un tempo importante e di supporto prima che raggiungano il punto in cui questa prospettiva diventa realistica. Supportare i partecipanti attraverso il lavoro pagato è una delle

caratteristiche del programma francese di Housing First¹¹. I passi verso un'attività economica potrebbero necessitare di un percorso che inizia con le attività artistiche, passa attraverso l'educazione scolastica ed eventualmente il volontariato, e poi raggiunge il momento di fare domanda per un lavoro. Le attitudini dei datori di lavoro e le sottostanti condizioni economiche sono fattori importanti nel tenere le persone fuori dal mercato del lavoro, e può essere che gli operatori Housing First si trovino a interagire direttamente con i datori di lavoro incoraggiandoli e assistendoli nel prendere in considerazione l'ipotesi di offrire lavoro ai partecipanti a progetti Housing First (nello stesso modo in cui funziona per quanto riguarda i proprietari privati di alloggi, vedi Capitolo 4).

- **Sicurezza ontologica.** L'espressione si riferisce a ciò che potrebbe essere chiamato un senso di sicurezza e prevedibilità della vita e, nell'Housing First, si concentra nella possibilità di provvedere a dare una casa stabile alle persone. L'allontanamento dalle altre persone, dalla società e dalla comunità locale accade, alle persone senza dimora, perché non hanno un posto nella società, più chiaramente perché non hanno una casa, ma anche perché la mancanza di una casa mette a repentaglio o cancella la possibilità di avere un posto nella comunità o un posto nella più ampia vita sociale ed economica. Dando alle persone una casa come punto di partenza, l'Housing First è pensato per dare alle persone senza dimora con bisogni complessi un posto nella società. L'Housing First è stato pensato per integrare le persone senza dimora nella società anche a questo livello fondamentale, usando la casa per dare alla persona un senso di sicurezza, certezza e prevedibilità che viene dalla conoscenza dei luoghi in cui viviamo e ai quali apparteniamo¹².



11 Il programma "Un chez soi d'abord" in Francia ha sviluppato una partnership seguendo il modello di Individual Placement and Support (IPS - Douglas Institute, Montreal). Il programma "working first" a Marseille è stato ideato per supportare e rendere le persone senza dimora capaci di accedere al mercato del lavoro attraverso l'Housing First.

12 Padgett, D.K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social science & medicine*, 64(9), 1925-1936. p. 1934.

Nel sottolineare l'importanza del supporto e dell'interazione sociale, l'Housing First chiama in causa una serie di bisogni che sono significativi per il recovery, così come lo sono la stabilità abitativa ed il trattamento. In ogni caso è importante non perdere di vista i valori principali del modello Housing First: la *scelta* ed il *controllo*¹³. L'Housing First è pensato per creare opportunità di interazione sociale, attraverso un framework che enfatizza il recovery, ma anche la scelta. Usare l'Housing First non significa che la persona debba comportarsi in modo predeterminato. In particolare nessuno dovrebbe parlare con i vicini o andare ad un corso o ad un evento se non lo vuole, poiché qualunque altro cittadino ordinario, in una casa ordinaria, potrebbe esercitare la sua scelta rispetto alla questione..

13 Hansen Löfstrand, C. and Juhila, K. (2012) The Discourse of Consumer Choice in the Pathways Housing First Model *European Journal of Homelessness* 6(2), 47-68 <http://housingfirstguide.eu/website/the-discourse-of-consumer-choice-in-the-pathways-housing-first-model/>

NOTE

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

CAPITOLO 4.



CAPITOLO 4.

La Casa

4.1. Abitare e relazioni di vicinato nell'Housing First

Esiste una distinzione importante tra essere assegnatari di un alloggio ed avere una casa. Affinché una persona si senta "a casa" il progetto di housing deve offrire:

- **Sicurezza della locazione.** Ovvero il tipo di contratto deve essere applicabile legalmente. Chi partecipa ad un progetto Housing First non può essere in condizione di non esercitare diritti sull'alloggio ovvero di poter essere sfrattato repentinamente, senza avvertimento, e con l'uso della forza.
- **Privacy.** La casa deve essere uno spazio privato dove la persona può scegliere di stare sola, senza interferenze, o di avere relazioni con la famiglia, con gli amici o un partner.
- Uno spazio in cui sia possibile per il partecipante esercitare un **controllo**, nel senso di decidere chi può entrare o meno e cosa si possa fare o meno all'interno, ma anche nel senso di essere in grado di vivere come si vuole, pur sempre rispettando i regolamenti che organizzano la conduzione standard e la locazione privata.
- Un posto in cui una persona si possa sentire **fisicamente al sicuro**.
- **Affordability (accessibilità dell'affitto)**, affinché la rata di affitto non sia così elevata da minare la capacità della persona di sostenere altri costi, come il cibo o le utenze.
- **Tutte le comodità** che una casa deve avere, ovvero arredo sufficiente, cucina e bagno funzionanti, luci, riscaldamento e tubature funzionanti.
- Il rispetto di uno **standard minimo di locazione**, per evitare alloggi sovrappopolati o in pessime condizioni di mantenimento strutturale.
- **Un luogo personale**, che possa essere decorato o arredato come vuole la persona che lo abita e dove si possa vivere sicuri nel modo più consono alla persona. L'abitare una casa non deve essere sottoposto al tipo di regole che esistono in un istituto, regole che solitamente definiscono i modi di vita all'interno ma anche aspetti riguardanti arredi o decorazioni.

La classificazione europea dell'homelessness (ETHOS) identifica degli ambiti fisici, sociali e legali nel definire cosa significa casa. L'ambito fisico riguarda lo spazio vitale e, per esempio, la possibilità che una persona può avere (o meno) di controllare l'accesso alla propria abitazione (perché ha un ingresso autonomo e singolo) in maniera esclusiva. L'ambito sociale implica la possibilità non solo di avere uno spazio, ma una privacy che permette di sentirsi a casa. L'ambito legale riecheggia la definizione internazionale di diritto alla casa, nella fattispecie la sicurezza di una residenza occupata legalmente (vedi Capitolo 2)¹.

La locazione di una casa è importante. Generalmente i progetti di Housing First non avranno abbastanza risorse per prendere una casa in un posto qualunque della città o del comune. In alcune locazioni, nella maggior parte delle città europee, ci dovrà essere un compromesso tra ciò che consideriamo un affitto accessibile e la casa "ideale"

Quando è possibile, è importante evitare aree dove il tasso di criminalità e i comportamenti al limite della legalità sono elevati, dove un basso livello di coesione sociale indebolisce il capitale sociale, dove c'è "poca" o nessuna comunità nel suo senso più positivo e in cui un partecipante potrebbe essere soggetto a bullismo o persecuzioni o essere continuamente a rischio di essere vittima del crimine. C'è una chiara evidenza rispetto al fatto che una locazione sbagliata può inibire o minare il processo di recovery che il progetto di Housing First vuole promuovere². Più in generale, è importante evitare locazioni fisicamente scomode e quelle senza accesso primario ai servizi, ad esempio negozi con prodotti a buon prezzo, trasporti pubblici, spazi verdi o parchi. La tipologia giusta di vicinato può essere un fattore determinante

1 <http://www.feantsa.org/spip.php?article120>

2 Pleace, N. with Wallace, A. (2011) *Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review* London: National Housing Federation.

di salute, benessere, integrazione sociale³, e può influenzare positivamente i risultati per i partecipanti al progetto.

Alcuni partecipanti potrebbero volere allontanarsi dai luoghi in cui hanno sperimentato l'homelessness. Una delle ragioni può includere il fatto di volere evitare la pressione negativa dei pari facenti parte della vita precedente. Per alcuni partecipanti, incluse le donne che hanno fatto esperienza di violenza domestica, ci potrebbe essere la necessità di evitare di vivere in certe aree per ragioni di sicurezza personale e per aumentare il livello di salute e benessere. Idealmente la casa non dovrebbe quindi essere reperita in un'area che la persona vuole evitare.

È necessario affittare case adeguate in luoghi adeguati. Evitare aree caratterizzate da problemi sociali e povertà di servizi aumenterà le chances di mantenere la locazione.

4.2. La Casa Prima di Tutto

La casa è il *punto di partenza* piuttosto che l'obiettivo finale dell'Housing First. L'Housing First è molto differente dagli altri servizi di contrasto all'homelessness, servizi che tentano di rendere le persone con bisogni complessi "pronte per una casa" prima che siano nuovamente alloggiate, ad esempio i servizi staircase dove l'abitare avviene come *ultimo step*. Nell'Housing First la possibilità di avere una casa viene messa a disposizione per *prima*

Il ruolo della casa in questi progetti è stato descritto come un fattore di sicurezza ontologica. È un'idea accademica, ma può essere riassunta con il sentimento di sentirsi al sicuro e con una possibilità/capacità di prevedibilità sulla propria vita, l'opposto di quanto si esperisce con l'homelessness, dove niente è sicuro e sia rischi immediati che di lungo termine sono dappertutto⁴. Per i partecipanti avere la propria casa è fondamentale per aiutarsi a tornare o ricominciare una vita normale. Un'accademica americana ha descritto il ruolo della casa nel seguente modo:

“Avere una casa può non garantire il Recovery nel futuro, ma mette a disposizione una piattaforma stabile pre ri-creare una vita normale e meno stigmatizzata nel presente⁵.”

Per l'Housing First, piuttosto che essere messa a disposizione per sancire l'uscita definitiva dall'homelessness, **una casa ha i seguenti ruoli:**

- o **Una casa è il punto di partenza per l'integrazione sociale.** Avere una casa riporta la persona ad una situazione fondamentale per avere una vita normale: vivere uno spazio, un luogo. L'Housing First enfatizza il ruolo dell'housing nell'iniziare un processo in cui la persona senza dimora con bisogni complessi vive in una comunità e nella società e non è più esclusa a causa della mancanza di una dimora propria (vedi Capitolo 3)
- o Vivere in strada, o in un altro posto insicuro, ingigantisce sia la percezione di essere a rischio che la possibilità reale di essere fisicamente a rischio. Anche gli operatori dei servizi di emergenza o comunali possono sentirsi insicuri nell'operare in mezzo ad una strada. **La casa giusta mette la persona in condizione di sentirsi sicura e di avere una capacità di previsione rispetto alla propria vita.** Le persone che utilizzano l'Housing First sanno di avere un posto dove dormire e sanno che è un posto sicuro.
- o **Una casa fornisce un ambiente sicuro e stabile che sostiene l'efficacia dei trattamenti** che il partecipante può scegliere di usare. La prolungata esperienza dei tentativi di fornire trattamento effettivo per problemi fisici e mentali, o aiutare nel caso di utilizzo di droga e alcool, ha mostrato che quando la persona vive in strada o all'interno di servizi per homeless, l'efficacia del trattamento

3 Bevan, M. and Croucher, K. (2011) *Lifetime Neighbourhoods*, London: DCLG <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2011/lifetimeneighbourhoods.pdf>

4 Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA. Vid note 94.

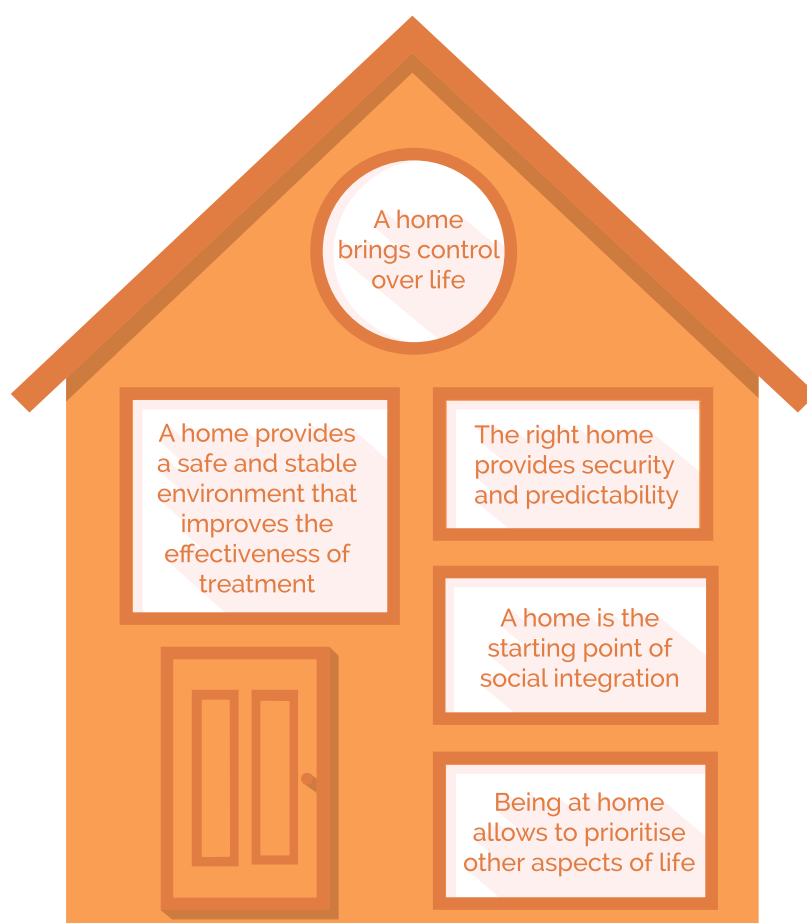
5 Padgett, D. K. (2007). There's no place like (a) home: Ontological security among persons with serious mental illness in the United States. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925-1936, p. 1934.

è indebolita. Se i servizi sanitari devono essere efficaci per le persone senza dimora, il primo step è quello di assicurarsi che la persona abbia un posto dove vivere, un posto caldo, asciutto, dove poter fare pasti regolari e non essere soggetti allo stress estremo che può accompagnare l'esperienza di homelessness⁶.

- o **Una casa da la possibilità di un controllo sulla propria vita.** Avere una casa permette alla persona di esercitare la privacy, di socializzare e di avere uno spazio in cui sviluppare e mantenere una relazione. Avere una casa da la possibilità di vivere come si vuole, qualcosa che non è possibile quando si vive in una struttura comunale o in un alloggio di emergenza, dove tutti gli spazi sono condivisi, o quando si vive in strada.
- o Quando i bisogni abitativi di una persona trovano risposta, diventa possibile **dare priorità ad altri aspetti della vita.** L'Housing First mostra che la vita può migliorare avendo una casa stabile e coinvolge i partecipanti nell'idea che la loro salute, il benessere e l'integrazione sociale possono aumentare. Questo alla fine li incoraggia a impegnarsi in un percorso di trattamento e nei servizi di accompagnamento

Un progetto che non offre un prodotto chiaramente riconoscibile come una casa, non è Housing First. Le sistemazioni di emergenza o il dormitorio con i loro spazi condivisi, o che offrono solo un salotto in comune, non sono Housing First. Ugualmente, un progetto che abilita gli operatori a visitare il partecipante nella sua casa, che dà le chiavi della porta della tale persona agli operatori, chiavi che possono essere usate senza il permesso dell'inquilino, non è Housing First.

Il Capitolo 3 descrive la gamma, l'estensione e l'organizzazione dell'accompagnamento all'abitare organizzato nei progetti Housing First.



6 Quilgars, D. and Pleace, N. (2003) *Delivering Health Care to Homeless People: An Effectiveness Review* Edinburgh: NHS Scotland. <http://www.healthscotland.com/uploads/documents/425-RE04120022003Final.pdf>

4.3. Mettere a disposizione una casa

Le persona che partecipano ai progetti Housing First sono messe in condizione di esercitare la scelta nell'utilizzo dei trattamenti (vedi Capitolo 2 e 3) e dovrebbero essere capaci di esercitare una scelta anche per quanto riguarda dove e come vivere. Ovviamente, le opzioni relative alla casa saranno soggette alla reale disponibilità di alloggi e alla capacità dei partecipanti di pagare tutto o una parte dell'affitto⁷, ma parlando in termini generali,

i partecipanti dovrebbero aspettarsi:

- Di **visitare l'alloggio prima di decidere di trasferirsi**.
- Di **vedersi offrire più di un alloggio**, ovvero dovrebbero essere capaci di rifiutare se temono che l'alloggio presentato possa avere conseguenze negative per la loro vita. In pratica il progetto di Housing First potrebbe dover affrontare una serie di sfide nella ricerca dell'alloggio "ideale". Questo deve essere chiarito con ogni partecipante al progetto, ma non ci deve essere nessuna aspettativa rispetto al fatto che una o due scelte siano sufficienti. L'Housing First non dovrebbe mai rifiutare un'ulteriore offerta abitativa e di supporto sulla base del fatto che una persona ha rifiutato una o più offerte di alloggio.
- Di **avere chiaramente spiegate le conseguenze economiche di avere la loro propria casa** e di avere l'opportunità di discutere rispetto a questo punto. Prima di trasferirsi nella sua casa, il partecipante dovrebbe capire quali saranno i suoi obblighi economici e quanti soldi possono costare. In alcuni paesi europei, che pagano un salario minimo a chi è disoccupato, la persona potrebbe avere minore disponibilità economica una volta sistemato in alloggio che vivendo in alloggi di emergenza o strutture temporanee per persone senza dimora (perché una volta in casa avranno dei costi aggiuntivi)
- Di **avere potere di scelta rispetto alla locazione dell'alloggio** proposto dal progetto
- Di vedere **flessibilità rispetto al modo in cui hanno scelto di vivere**, per esempio qualcuno potrebbe voler vivere con un partner, con degli amici o con altre persone, piuttosto che nel proprio appartamento. Alcuni progetti di Housing First realizzati in Italia, danno supporto alle famiglie così come alcuni progetti inglesi lo danno alle coppie (vedi l'Appendice).

Ci sono tre meccanismi principali attraverso i quali un progetto di Housing First può mettere a disposizione case:

- Uso del mercato degli alloggi privato
- Uso dell'edilizia pubblica o sociale (dove questa tipologia di alloggi esiste)
- Messa a disposizione diretta di case, attraverso l'acquisto, mettendo a regime nuovi alloggi e utilizzando lo stock esistente.

Alcune **sfide importanti** che si trova ad affrontare l'Housing First:

- **Trovare un parco alloggi accessibile, adeguato**, ben posizionato (rispetto ai servizi) sufficiente in un mercato degli alloggi fortemente sotto pressione (ovvero dove il livello della domanda è molto alto). Qualunque area che risenta di una forte crescita economica è naturalmente destinata a diventare un posto in cui trovare abbastanza case della giusta tipologia è una sfida importante. Anche la tipologia di case disponibili nelle aree rurali (con una relativa assenza di appartamenti piccoli) può rappresentare una sfida
- Dove uno stock di **housing sociale** è disponibile, potrebbe essere **tagliato per altri gruppi piuttosto che per persone senza dimora**, o potrebbe essere soggetto a livelli di domanda molto alti
- Si possono incontrare problemi per quanto riguarda la **disponibilità, l'accessibilità e la qualità degli alloggi sul mercato privato degli affitti**.

⁷ In alcuni casi il progetto di Housing First paga l'affitto dei partecipanti, in altri contributi per l'affitto sono messi a disposizione dal welfare locale.

- Sia i proprietari di alloggio del settore privato che quelli del settore sociale o pubblico **potrebbero essere riluttanti a affittare formalmente a persone con bisogni complessi** o disagio multifattoriale. Ci potrebbero essere preoccupazioni circa la capacità di gestione dell'alloggio da parte di persone in precedenza senza dimora, problemi come litigi con i vicini o problemi di pagamento dell'affitto.
- **A volte i partecipanti non accedono a sufficienti benefit per coprire le spese di affitto.** Questo è un problema importante in quei paesi europei che hanno un sistema di welfare limitato piuttosto che in quelli che hanno un sistema di welfare esteso, dove varie forme di benefit per l'alloggio o di reddito minimo pagano tutto o buona parte dell'affitto di gruppi a basso reddito o vulnerabili. Nei paesi che hanno un sistema di welfare più limitato, i progetti di Housing First potrebbero aver bisogno di trovare fonti di finanziamento ulteriori per pagare l'affitto dei partecipanti.
- È possibile creare un nuovo stock di alloggi per l'Housing First ma i **costi di messa a sistema di un parco case (costruito ex novo o ristrutturato)** sono considerevoli. Comprare case è un'opzione, ma se questo può essere meno caro che costruire o ristrutturare, ancora, i costi sono troppo alti perché questa opzione sia realistica.
- **NIMBY (not in my back yard).** Le attitudini NIMBY collegate con la stigmatizzazione delle persone senza dimora potrebbero portare il vicinato a cercare di interrompere il progetto Housing First dall'operare nella loro area. I progetti Housing First possono aver bisogno di lavorare con proprietari, che sono anche vicini di casa, dando loro informazioni, assicurazioni e se necessario intervenendo se un partecipante crea problemi (intervenendo anche nel caso in cui un vicino stia comportandosi in maniera irragionevole con un partecipante)
- L'Housing First può lavorare in maniera flessibile e creativa, ma **non può arginare problemi che riguardano la carenza di case accessibili e adeguate** e può trovare difficoltà operative in ogni contesto dove non ci sono abbastanza case (accessibili e adeguate) per tutta la popolazione.

L'Housing First è costruito per le persone con bisogni complessi. Il bisogno che i progetti di Housing First possono avere in termini di unità abitative sarà molto spesso relativamente basso. Sebbene i dati sulle persone senza dimora in Europa siano incompleti, è chiaro che, anche nelle grandi città, l'Housing First probabilmente non dovrebbe aver bisogno di centinaia di case⁸.

4.3.1. Lavorare con il mercato privato degli alloggi

Ci sono vari modi in cui l'Housing First può coinvolgere il mercato privato come parco alloggi. Un buon utilizzo del mercato privato degli alloggi include:

- **Ispezioni attente e controllo degli appartamenti** per assicurarsi che gli standard e la location siano appropriati.
- **Controllo** che gli **accordi di locazione siano corretti** e che il conduttore abbia pieno titolo e sicurezza della locazione. In alcuni paesi, la locazione sul mercato privato potrà essere più lunga e più sicura rispetto ad altri.
- **Monitoraggio dei livelli di affitto**, centrato sulle rate correnti e sulle probabili rate future che devono permettere alla persona di sostenere altri costi essenziali. Quando un progetto di Housing First ha bisogno di un contributo economico del partecipante, la capacità di mettere a disposizione questo contributo deve essere regolarmente testata. Tutti i tipi di contributo attesi devono anche essere chiaramente spiegati al partecipante prima dell'accettazione del contratto e dell'ingresso in alloggio. Alcuni progetti chiedono un contributo all'affitto pari al 30% delle entrate della persona. In alcuni paesi questa prassi non è percorribile perché il partecipante potrebbe avere delle entrate veramente basse ed il progetto stesso dovrà sostenere l'affitto. In altri paesi il sistema di welfare pagherà tutto o buona parte dell'affitto del partecipante, e questo significa che il progetto dovrà sostenere anche i costi dell'abitare o non averne affatto.
- **La negoziazione ed il confronto con i proprietari di un mercato privato aperti a questo tipo di intervento** • o con delle agenzie che rappresentino proprietari privati. Non è detto che la maggior parte dei proprietari del mercato privato siano non collaborativi o incapaci di lavorare con un progetto di Housing First. L'esperienza rilevata attraverso alcuni progetti mostra

8 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa-studies_04-web2.pdf

che almeno una parte di proprietari è preparata a lavorare con l'Housing First grazie ad un senso di responsabilità civica⁹.

- o **Offrire la gestione dell'alloggio** al proprietario privato. Questo può essere un incentivo importante. Un progetto può offrire la garanzia del pagamento dell'affitto e la garanzia che altre questioni relative alla gestione, come eventuali conflitti con il vicinato, saranno presi in carico e, in qualche caso, occuparsi anche del mantenimento, restauro e ristrutturazione degli alloggi. Se un proprietario privato non deve fare molto di più che ricevere un affitto garantito, le potenziali preoccupazioni rispetto al fatto di locare la propria abitazione ad una persona senza dimora, possono essere superate. Alcuni progetti offrono una responsabilità diretta per la locazione, subaffittando ai partecipanti, così il progetto, piuttosto che il partecipante, è legalmente responsabile per qualunque problema rispetto alla proprietà.
- o **Offrire incentivi economici** ai proprietari del mercato privato. Questa strategia è possibile, anche se l'esperienza di alcuni paesi, come la Finlandia e il Regno Unito, ha mostrato che il mercato privato tende a reagire agli incentivi economici per l'homelessness aumentando gli affitti¹⁰.

In Portogallo, l'uso del mercato privato da parte del progetto Casas Primeiro a Lisbona, ha dato ottimi risultati, con i seguenti output¹¹ da parte di quasi tutti i partecipanti::

- o **Senso di controllo** sullo spazio vitale.
- o Senso di **privacy** nell'alloggio.
- o La casa è uno **spazio tranquillo** in cui trovare pace e riposo.
- o La casa ha **tutte le facilitazioni** di cui hanno bisogno.

Il progetto ha anche riportato che molti partecipanti che vivevano in alloggi privati, sebbene non tutti, si sentivano a casa anche nelle relazioni di vicinato.

A Londra ed altrove nel Regno Unito, l'esperienza dell'utilizzo del mercato privato degli affitti attraverso l'Housing First, è "mista" per le seguenti ragioni:

- o **Incertezza della locazione.** La maggior parte degli alloggi sul mercato privato è affittata per periodi brevi (6 o 12 mesi). Questo tipo di locazione prevede una sorta di protezione dallo sfratto, ma una volta concluso il contratto non si ha più tutela legale. Questo significa che se una persona ha un contratto di 12 mesi sul mercato privato, non avrà tutela legale se gli sarà chiesto di lasciare l'alloggio una volta conclusi i 12 mesi.
- o In alcuni luoghi del Regno Unito gli **affitti molto alti** fanno sì che sia impossibile, per una persona sostenuta da benefit pubblici, locare un alloggio a prezzi moderati. Nei luoghi considerati "attraenti" i migliori standard di affitto – nel senso di più economici – sono risultati essere inaccessibili per i partecipanti ai progetti Housing First.

9 <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

10 Wilson, W. (2015) *Households in Temporary Accommodation (England)* House of Commons Briefing Paper Number 02110 www.parliament.uk/briefing-papers/sn02110.pdf

11 Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M.T. and Duarte, T. (2014) Housing First: An Ecological Approach to Promoting Community Integration *European Journal of Homelessness* (8.1), 29-56 - <http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/03/Housing-First-An-Ecological-Approach.pdf>

4.3.2. Lavorare con gli alloggi a canone sociale

Non esiste una sola formula di social housing in Europa, così come non esiste un sistema di alloggi a canone sociale accessibile universalmente¹². In questa guida all'Housing First l'housing sociale è inteso come un parco alloggi, costruito con finanziamenti pubblici, del governo, di istituzioni di carità, del terzo settore, che offre sicurezza della locazione e una casa adeguata a prezzo accessibile.

Ci sono vari modi in attraverso i quali l'Housing First può utilizzare il parco alloggi a canone sociale come fonte di approvvigionamento case::

- Riconoscendo che se il settore sociale può giocare un ruolo importante nel dare alloggio alle persone senza dimora, questo non è l'unico mandato della "proprietà sociale". L'housing sociale può avere un più ampio mandato rispetto al porre fine all'homelessness; inclusa la rigenerazione e la gestione strategica del mercato degli alloggi. Potrebbe essere necessario per i progetti di Housing First fare azione di mediazione e advocacy e in qualche modo gestire la richiesta di alloggio presso una proprietà a carattere sociale.
- Accettando che la proprietà sociale possa avere la stessa riluttanza, che hanno i proprietari del mercato privato degli alloggi, nel dare formalmente un alloggio ad una persona senza dimora con bisogni complessi. I proprietari degli alloggi a canone sociale potrebbero preoccuparsi degli eventuali problemi di gestione legati alla presenza del partecipante, problemi che possono andare da discussioni con il vicinato ad affitti non pagati.
- Essendo preparati ad offrire servizi di gestione dell'alloggio ai proprietari, per esempio la garanzia del pagamento dell'affitto e che qualunque questione che possa riguardare i rapporti di vicinato sarà gestita dal progetto. Questo potrebbe essere particolarmente importante quando il partecipante sia stato preventivamente sfrattato da un'altra proprietà sociale.
- Connettersi con un sistema di alloggi (e di affitti) che copra differenti possibilità, laddove queste esistono. Tutti i proprietari di alloggi sociali della città o della regione potrebbero far parte di un sistema condiviso dove la persona idonea può fare una singola domanda di alloggio che viene simultaneamente ricevuta da tutte le graduatorie relative a differenti proprietà. I progetti di Housing First potrebbero aver bisogno di supporto nell'utilizzo di questi sistemi, che possono essere online.
- Stabilendo un protocollo di lavoro, o accordo, che sancisca la messa a disposizione di un minimo di alloggi per anno. Per esempio la proprietà potrebbe accettare che il 5% degli alloggi vuoti vengano messi a disposizione per partecipanti a progetti Housing First per un periodo di tre anni. Con proprietà sociali molto ampie, per esempio quelle del Comune o di enti appartenenti al terzo settore che forniscono la maggior parte degli alloggi a canone sociale della città, la percentuale richiesta potrebbe essere inferiore.
- Mettendo in atto un accordo formale attraverso il quale sancire la possibilità, per i partecipanti ai progetti Housing First, di ottenere un punteggio maggiore o maggiore peso nelle graduatorie per l'housing sociale. Si potrebbe attribuire maggiore peso nella graduatoria di un singolo parco alloggi o maggiori punti in una graduatoria che possa prevedere differenti tipologie di alloggio facenti capo a diverse proprietà..

12 Whitehead, C. and Scanlon, K. (eds) *Social Housing in Europe* London: LSE. - <http://www.lse.ac.uk/geographyAndEnvironment/research/London/pdf/SocialHousingInEurope.pdf>

NOTE

CAPITOLO 5.



CAPITOLO 5.

Valutare
l'Housing First

5.1. L'importanza dell'evidenza empirica

L'evidenza empirica è stata un elemento centrale nello sviluppo dell'Housing First. È stato attraverso la raccolta di dati di qualità che l'Housing First è diventato influente nel dibattito sulle policy di contrasto all'homelessness in Nord America ed è stato capace di attirare e conseguentemente mettere a sistema i finanziamenti. In Europa, l'evidenza emergente per l'Housing First ha mostrato che **il programma può lavorare in differenti paesi**, paesi che vedono differenze significative nei loro sistemi di welfare, nel sistema abitativo, nella cultura e nel livello economico. Come mostrato nell'Appendice, le valutazioni rispetto all'Housing First stanno riportando successi in paesi diversi come Danimarca, Inghilterra, Francia, Paesi Bassi, Portogallo, Scozia e Spagna.

Valutare i progetti di Housing First promuove molti fattori positivi:

- **Una forte evidenza empirica è stata fondamentale nel persuadere i Governi, le organizzazioni caritatevoli, e tutti i provider di servizi per homeless a prendere seriamente in considerazione i programmi di Housing First.** Negli USA il Governo Federale guarda all'Housing First come un modello di servizi di provata efficacia¹; queste valutazioni sistematiche hanno portato l'Housing First a diventare centrale nelle strategie di lotta all'homelessness del Governo canadese e francese. La valutazione è stata cruciale nel promuovere l'idea dell'Housing First, nel dimostrare che l'Housing First funziona e può avere un buon rapporto costi-efficacia. In ogni caso le valutazioni dell'Housing First devono essere di buona qualità e dovrebbero inoltre, almeno da un punto di vista ideale, mettere a confronto l'Housing First con gli esistenti servizi per persone senza dimora, se l'evidenza è realmente persuasiva.
- **Misurare gli outcome sistematicamente e con precisione permette ad un progetto di Housing First di affermare quanto – e quanto bene – sta rispondendo al bisogno.** Una valutazione di buona qualità permette al progetto di "vedere" i limiti che si hanno nel processo di accompagnamento o nel mettere a disposizione una casa, e mette nella condizione di operare miglioramenti.
- **La valutazione che mostra una buona performance può aiutare un progetto Housing First ad ottenere finanziamenti** ed essere ampliato.
- La valutazione dell'Housing First è il principale strumento attraverso il quale possono essere apprese importanti lezioni circa l'Housing First stesso e le sue buone pratiche. Portare avanti e condividere valutazioni può essere molto utile per chiunque sia coinvolto nello sviluppo e implementazione di progetti di Housing First.

La valutazione presenta dei rischi così come delle opportunità. Bisogna fare attenzione al modo in cui registriamo le informazioni circa i risultati, poiché una valutazione che non è stata ben ideata o propriamente condotta può minare alla base un singolo progetto o un programma di Housing First. Chiunque voglia portare avanti la valutazione di un progetto di Housing First deve avere chiaro che la valutazione, se condotta nel modo giusto, non riporterà che il progetto è perfetto. Ci saranno anche questioni minori da affrontare, oltre alla percentuale di situazioni di persone senza dimora risolte, attualmente una percentuale molto alta se comparata alla maggior parte degli altri servizi per persone senza dimora, ma l'Housing First non sarà in grado di lavorare bene per chiunque ed in tutte le circostanze.

L'evidenza può certamente aiutare a supportare l'Housing First, in effetti può essere cruciale per assicurare che l'idea sia promossa ed i progetti finanziati. L'utilizzo di valutazioni di buona qualità è stato fondamentale nel promuovere con successo l'Housing First in Nord America. Ad ogni modo raccogliere dati che supportino l'evidenza può presentare dei rischi perché può far luce su alcuni vincoli così come sui successi. È anche importante sottolineare che mentre le organizzazioni filantropiche, caritatevoli ed i Governi stessi non si aspettano che l'Housing First riporti risultati perfetti, potrebbero non sempre essere persuasi dall'evidenza, anche quando un progetto riporta risultati di successo

1 Tsemberis, S. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minnesota: Hazelden.

5.2. Valutazione del processo e dell'efficacia

5.2.1. Valutazione del processo

Valutare il processo significa esplorare come lavora un progetto. Ovvero capire la filosofia dell'Housing First. Assicurarsi che l'architettura di un progetto di Housing First, come ci si aspetta che il progetto funzioni, sia pienamente compresa è un passo molto importante nella valutazione. Qui una misura fondamentale è il grado di *fidelity* (fedeltà, similitudine) con il modello originale. Il concetto di fidelity si riferisce ai principi chiave dell'Housing First e ai dettagli operativi relativi al successo del modello originale.

5.2.2. Fidelity

Accertare il grado di fidelity è il punto di partenza di una valutazione di Housing First. **Il concetto di fidelity si riferisce a quanto fedelmente un progetto segue i principi fondanti dell'Housing First** (vedi Capitolo 2). Se un progetto non segue i principi fondamentali, non dovrebbe essere considerato un progetto di Housing First e non dovrebbe essere valutato come tale

La misura del grado di fedeltà può anche essere descritta come un test dello slittamento rispetto al paradigma o al modello iniziale (quanto ci si discosta dal modello originale), che è un principio fondamentale in ogni processo di valutazione. Questo significa essere sicuri che il progetto di Housing First che stiamo testando è vicino all'architettura del modello originale, per esempio il fatto che un servizio non si sia allontanato molto dai principi fondanti o che non vi sia mai stato veramente vicino. Nella valutazione tutto ciò è molto importante perché mostra al valutatore o a chiunque ascolti i risultati della valutazione se un progetto di successo o un progetto con problemi, abbiano o meno livelli di fedeltà alti o bassi. È importante perché il successo o il fallimento possono essere fortemente influenzati dalla fedeltà ed è cruciale comprendere se, per esempio, risultati di progetto fallimentari siano imputabili a bassi livelli di fedeltà. L'evidenza raccolta in Europa suggerisce che il successo nei progetti di Housing First è connesso ad **un'alta** fedeltà rispetto ai principi chiave². I progetti di Housing First che seguono i principi chiave, malgrado lavorino in paesi europei con sistemi di welfare, di salute, di housing e di lotta all'homelessness molto differenti tra loro, hanno dato buoni risultati nella lotta all'homelessness (vedi Capitolo 1).

I test di fedeltà sono nati in Nord America, sono stati inoltre elaborati per un loro utilizzo a livello europeo e sviluppati anche per un utilizzo nei singoli paesi dell'Europa. I dettagli operativi possono variare, per esempio se lo stock di housing sociale viene utilizzato o meno, o se un progetto impiega un team multidisciplinare, un Intensive Case Management, o una combinazione (vedi Capitolo 3 e 4). I dettagli operativi possono anche dover variare per permettere il manifestarsi delle differenze tra paesi europei, differenze nel sistema di salute pubblica, di welfare o di housing. In ogni caso, l'aderenza ai principi chiave dell'Housing First non può variare se un progetto è considerato ad alta fedeltà.

Esempi di test di fedeltà per l'Housing First includono:

- The Pathways to Housing First fidelity measure³.
- The Canadian At Home/Chez Soi programme fidelity measure⁴.
- The Full Service Partnership (FSP) fidelity measure⁵.

² Pleave, N. and Bretherton, J. (2013) The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/np_and_jb.pdf

³ http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised_HF_Self-Assessment_Survey_12-23-13.pdf

⁴ <http://www.housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/AtHomeFidelityScale.pdf>

⁵ <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4097835>

5.2.3. La valutazione dell'efficacia

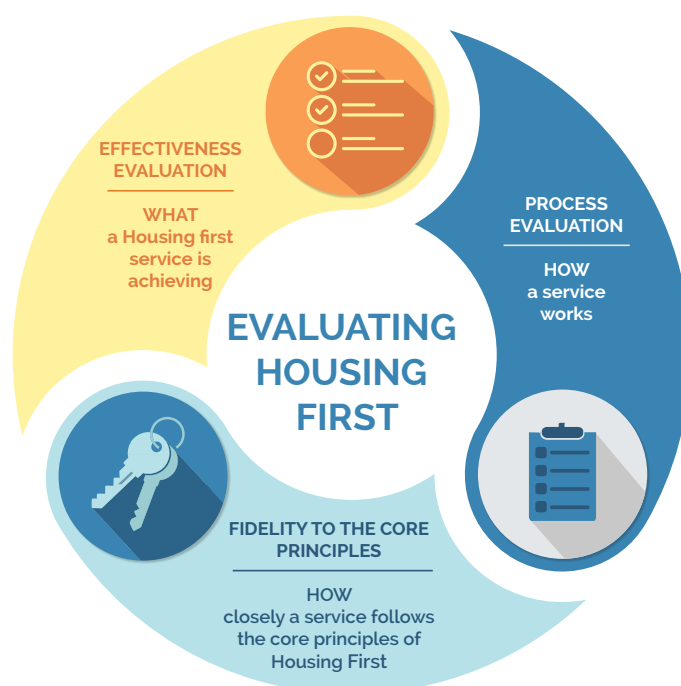
La valutazione dell'efficacia è centrata su cosa sta ottenendo il progetto. Questo aspetto della valutazione include il progresso che un progetto di Housing First sta facendo in termini di risultati ottenuti e in rapporto ai risultati che dovrebbe ottenere secondo il disegno iniziale. Ed è anche importante, nel corso della valutazione, capire che cosa pensano i partecipanti al progetto del progetto stesso.

La valutazione dell'efficacia inizia con l'esplorare i modi in cui l'Housing First è reso operativo. L'analisi della struttura di un progetto e l'osservazione di come lavora, viene strutturata anche attraverso una mappatura delle agenzie coinvolte come partner, come il progetto viene finanziato, come il network su cui poggia il progetto è strutturato e funziona. Per capire l'efficacia di un progetto è molto importante capire come è strutturato e reso operativo. Questo significa capire a chi è rivolto, quali obiettivi ci si aspetta che raggiunga e quali sono i compiti dello staff.

Dopo aver stimato la fedeltà, una valutazione deve **esplorare gli outcome che il progetto deve raggiungere**. Questo significa testare se il progetto sta lavorando per raggiungere gli obiettivi proposti sia in termini di outcome che in termini cambiamento del punto di vista dei partecipanti.

Esplorare l'efficacia di un progetto può avere diverse dimensioni:

- **Promuovere l'inserimento abitativo e un'uscita definitiva dall'homelessness.** Questa dimensione viene chiamata *housing retention*.
- **Migliorare la salute ed il benessere dei partecipanti.**
- **Aumentare l'integrazione sociale dei partecipanti.**
- **Analizzare il rapporto costi-efficacia del progetto**



5.3. Cosa misurare?

5.3.1. Utilizzo di unità di misura convalidate

La questione delle unità di misura convalidate è stata ripetutamente sondata e produce risultati consistenti. L'utilizzo di unità di misura già convalidate può aumentare la qualità della valutazione e questo significa che i risultati verranno considerati maggiormente accurati. Le unità di misura convalidate possono includere:

- Domande convalidate circa la salute mentale e fisica.
- Domande convalidate sulla qualità della vita.
- Domande convalidate sull'integrazione ed il supporto sociale.

Alcune unità di misura sono ampiamente usate a livello nazionale, ma ci sono esempi di unità di misura usate anche a livello internazionale. Alcuni esempi includono (notare che la lista è puramente illustrativa):

- L'unità di misura SF-12⁶ and SF-36⁷ rispetto alla salute e al benessere.
- Quality of Life Interview⁸ di Lehman (QoLI).
- Quality-Adjusted Life Years (QALYs) usata in Health Economics.
- La Self-Sufficiency Matrix⁹ (SSM) sviluppata negli USA e adattata all'utilizzo nei Paesi Bassi.
- La scala SAMSHA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration)¹⁰.

5.3.2. Questioni chiave per la valutazione

L'Housing First ha tre set di obiettivi interrelati (vedi Capitolo 2):

- Promuovere l'inserimento abitativo e porre fine all'homelessness (anche conosciuto come *housing retention*).
- Aumentare la salute ed il benessere dei partecipanti, incluso:
 - Salute mentale.
 - Salute fisica.
 - Limitare la malattia e la disabilità.
 - Limitare l'utilizzo di droga e alcool (laddove è un tema per i partecipanti).
- Alimentare l'integrazione sociale dei partecipanti, incluso:
 - Avere supporto sociale e stima di sé.
 - Coinvolgerli nella vita cittadina e di comunità.
 - Aumentare le attività strutturate e produttive e l'integrazione economica.
 - Lavorare su comportamenti illeciti, criminali o anti-sociali (laddove questo è un tema per i partecipanti).

6 Il questionario SF-12 sulla salute si trova alla pagina: <https://www.hss.edu/physician-files/huang/SF12-RCH.pdf/>

7 Disponibile alla pagina: <http://www.shcdenver.com/Portals/902/web-content/files/JamesGenuario/JG-health%20questionnaire.pdf>

8 Pleace, N. with Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation

9 Disponibile a: <http://www.selfsufficiencymatrix.org/zrm-int.aspx>

10 Pleace, N. with Wallace, A. (2011) Demonstrating the Effectiveness of Housing Support Services for People with Mental Health Problems: A Review London: National Housing Federation. Vide supra

- o Analizzare il rapporto costi-efficacia dell'Housing First, che ha due dimensioni:
 - I costi-efficacia dell'Housing First comparati con altri servizi di contrasto all'homelessness.
 - Il bilancio dei costi, per esempio i risparmi che l'Housing First può potenzialmente generare per altri tipi di servizio, nella fattispecie l'Housing First può produrre sconti nella spesa per i servizi sanitari, perché cambia le modalità attraverso le quali le persone senza dimora di lungo termine usano questi servizi e cambia il livello di accesso che ricade direttamente sui servizi medici.

La misura degli outcome dell'Housing First si concentra su tre set di obiettivi. Gli outcome di successo si ancorano al raggiungimento di più risultati possibili per ogni singolo partecipante. L'inserimento in alloggio è un risultato, ma è un risultato limitato se la persona è isolata, non coinvolta in attività esterne, se è stigmatizzata o se non ottiene miglioramenti sotto il profilo della salute e del benessere generale della persona. Allo stesso modo, i vantaggi ottenuti attraverso il supporto sociale sono un risultato, ma il progetto non sta lavorando bene se la persona non si sta occupando seriamente della sua permanenza in casa.

In generale l'efficacia dell'Housing First riposa sui risultati ottenuti attraverso un range di obiettivi, connessi alla casa, alla salute, al benessere e all'integrazione sociale. Quando i risultati sono ottenuti, è importante inquadrare questi successi in termini di benessere generale nel quadro della situazione di ogni singolo partecipante.

La valutazioni dell'Housing First possono anche avere bisogno di includere una stima dei costi-efficacia. Questo elemento di valutazione guarda ai costi e all'efficacia relativi all'Housing First in comparazione con altri modelli di servizi di contrasto all'homelessness. Valutare i costi-efficacia può anche includere il fatto di stimare se l'Housing First genera risparmio nella spesa pubblica.



5.3.3. Sostegno Abitativo

Il sostegno abitativo può essere valutato in tre modi principali:

- o **Periodo di tempo in cui il partecipante ha vissuto nella stessa casa.** Questo approccio presenta alcuni vantaggi:
 - È una semplice misura che è immediatamente comprensibile. Se un partecipante al progetto ha vissuto nella stessa casa per anni, questo elemento è chiaramente un indicatore della condizione abitativa.

- La misura da un'idea della stabilità abitativa; per esempio se i partecipanti tendono a rimanere nel primo appartamento che affittano per uno o più anni, questo indica che l'inserimento in alloggio è stato efficace.
- **Il tempo passato in appartamento comparato con il tempo speso dormendo e vivendo in altre situazioni.** Questo approccio:
 - Alimenta una misurazione notte dopo notte in cui i partecipanti permettono al progetto di registrare eventuali loro cambiamenti. Per esempio se qualcuno dei partecipanti era solito dormire in strada per almeno tre notti alla settimana e, usando l'Housing First, si trova a dormire fuori solo una o due volte al mese, possiamo chiaramente parlare di un risultato raggiunto.
 - Può essere difficile da interpretare se non affrontato con grande precisione. Deve essere chiaro se quando parliamo di "notti in appartamento" parliamo dello stesso appartamento per tutte le notti o di appartamenti diversi, o se ci sia stata una ragione che ha spinto la persona a non essere presente nel suo appartamento per un certo numero di notti.
- **La sensazione o il coinvolgimento che ogni persona manifesta rispetto alla sua casa.** Questo approccio:
 - Consente una valutazione di come il partecipante si sente rispetto alla casa e alle modalità in cui vive al suo interno.
 - Guarda ai successi abitativi in un senso più ampio, ovvero:
 - > Se la persona si sente fisicamente protetta nella propria casa;
 - > Se la casa è accessibile per la persona;
 - > Se la casa è dotata delle attrezzature previste e necessarie alla conduzione;
 - > Se la casa mostra standard adeguati (presenza o meno di umidità, livello di manutenzione basso, spazi molto piccoli);
 - > Vista sul quartiere da dove la casa è posizionata;
 - > Se – e quanto – la persona è felice della sua casa.

5.3.4. Salute e Benessere

Ci sono tre modi di misurare salute e benessere:

- **Usare unità di misura semplici che si basino sul giudizio delle persone circa il loro stato di salute e benessere** e se ci sono dei cambiamenti nella modalità di utilizzo di alcool e droghe (se questo dato è rilevante per la persona in questione).
 - Usare unità di misura semplici rispetto alla percezione che la persona ha del suo stato di salute (se sta migliorando o peggiorando) fisica, mentale, o l'utilizzo o meno di sostanze, è molto semplice.
 - Le risposte saranno personali, e saranno influenzate dalla percezione, positiva o negativa, che la persona ha del suo stato di salute e di benessere, piuttosto che dalla visione sanitaria di un professionista esterno.
 - Le risposte non potranno essere comparate sistematicamente, perché le informazioni eventualmente raccolte non saranno consistenti (ovvero i diversi partecipanti al progetto non interpreteranno salute e benessere allo stesso modo).
- **Usare unità di misura convalidate per salute e benessere della persona.** Un'unità di misura convalidata è quella che è stata ripetutamente testata e è stata trovata accurata nella registrazione dei livelli di salute e di benessere. Un esempio è il SF-12 *health questionnaire*, che è stata ampiamente usato per i sondaggi e le ricerche statistiche e che stabilisce informazioni base sia sulla salute fisica che sulla salute mentale. Questo approccio:
 - Permette la registrazione di dati che possono essere messi a confronto in tempi diversi e rispetto a persone differenti, poiché le domande e le risposte si articolano attraverso un framework chiaramente definito e consistente.

- Collezione dati che possono avere maggiore influenza nel mondo esterno, perché utilizzano standard di misura riconosciuti e testati.
- Il suo utilizzo sarà più complesso e più costoso rispetto a sottoporre una persona ad una serie di domande molto semplici sulla propria salute.
- **Utilizzare una valutazione esterna di salute e benessere.** Lo staff medico e psichiatrico può essere solito testare la salute ed il benessere dei partecipanti al progetto in momenti diversi. Questo non solo è fattibile ma genera un'evidenza che viene presa in considerazione molto seriamente dalle agenzie esterne, anche se può essere difficile da finanziare.

5.3.5. Integrazione Sociale

Per certi aspetti l'integrazione sociale è, tra i vari outcome, quello più difficile da misurare:

- Il supporto sociale, la partecipazione alla vita della comunità e alla vita civica, la natura e l'entità delle attività strutturate sono molto **soggettive**. Quando due individui ricevono la stessa tipologia di supporto sociale, uno potrebbe riportare che sono isolati e annoiati, l'altro potrebbe sentirsi sostenuto e felice.
- L'integrazione sociale **può essere interpretata in differenti modi** da differenti gruppi di persone. In Europa è abbastanza comune parlare di "mancanza di comunità" come un problema sociale in aree depauperate, la stessa cosa non avviene quando la mancanza di comunità avviene in zone ricche. È importante non imporre un'idea di cittadino usando l'Housing First, soprattutto quando la maggior parte degli altri cittadini non risponde a questo ideale.
- Alcune misure validate di supporto sono disponibili, ma questa è un'area dove la **misurazione qualitativa degli outcome** sociali, per esempio parlare con i partecipanti a proposito della loro vita e del livello di integrazione, **può essere il modo più efficace** di collezionare informazioni.
- La misurazione dell'integrazione sociale **deve tenere di conto degli altri bisogni, caratteristiche ed esperienze** dei partecipanti. Se molte persone che usano l'Housing First hanno ripetute malattie limitanti, questo influenzerà l'eventuale successo che potranno avere con l'integrazione economica

La misurazione dell'integrazione sociale potrebbe includere i seguenti punti:

- **Supporto sociale**
 - Il partecipante è in contatto con la sua famiglia?
 - Il partecipante è in contatto con i suoi amici?
 - Il partecipante ha un partner?
 - Il partecipante ha un supporto dal punto di vista della stima personale? Ha il sentimento di essere valutato dagli altri e qual'è il livello di stima di sé?
 - Il Partecipante ha accesso a supporto pratico – o strumentale – da parte di amici, famiglia o partner?
 - Ha sufficienti amici e relazioni?
 - Ci sono persone alle quali il partecipante può chiedere un consiglio o con le quali può semplicemente parlare?
- **Partecipazione alla comunità e alla vita civica:**
 - La persona partecipa agli eventi della comunità?
 - Come sono le relazioni con il vicinato?
 - La persona socializza al di fuori della comunità?
 - Partecipa ai social media focalizzati sulla comunità?

- Vota?
- Fa volontariato?
- **Attività strutturate e lavoro pagato**
 - La persona partecipa ad attività creative o arti performative?
 - Va a scuola o stanno facendo formazione?
 - Fa volontariato (se è alla sua portata)?
 - Sta facendo tirocini o esperienze di lavoro?
 - Stanno facendo esperienza di lavoro pagato?

5.3.6. Costi – Efficacia

La misura costi-efficacia di un progetto di Housing First dipende fortemente dall'accesso a dati di buona qualità e dettagliati. È possibile produrre delle stime dei costi-efficacia, ma sono meno influenti rispetto ad una informazione dettagliata che mostra chiaramente come l'Housing First mette a disposizione servizi effettivi. È importante notare che l'analisi costi-efficacia è una forma di valutazione economica fortemente dettagliata e complessa da non confondere con una valutazione costi-benefici. Ci sono due test base costi-efficacia che possono essere utilizzati per l'Housing First o per valutare altri servizi di contrasto all'homelessness¹¹:

- L'Housing First sta raggiungendo **risultati migliori rispetto agli altri servizi per homeless** a parità di costi o addirittura per un livello di spesa minore?
- L'Housing First sta producendo *cost offsets*¹², nel dettaglio **riduzioni nella spesa**, per altri servizi a finanziamento pubblico? Per esempio, ponendo fine a casi di homelessness di lungo periodo o reiterati, l'Housing First potrebbe produrre risparmi per i servizi di pronto soccorso, per i servizi di salute mentale, per i servizi di contrasto alle dipendenze, per il sistema giudiziario, per il welfare in generale o per altri servizi di contrasto all'homelessness. È importante esplorare se questo risparmio è effettivamente realizzabile, ovvero se la riduzione dell'homelessness di lungo periodo e ripetuta realizzata dall'Housing First permette di ridurre la spesa di altri servizi a finanziamento pubblico.

5.4. Come misurare?

5.4.1. Pianificare la Valutazione

Quando si pianifica la valutazione è utile **osservare come altri progetti di Housing First (o programmi e strategie nazionali di Housing First) sono stati valutati** e anche guardare alle criticità delle varie valutazioni. Internet è una buona fonte di informazioni, e risorse come Google Scholar possono dare informazioni sulle valutazioni che sono state condotte, con accesso a risorse libere. Le principali valutazioni di Housing First, che tendono ad essere supportate da grandi organizzazioni finanziate dal pubblico, producono spesso report che sono reperibili gratuitamente su Internet. Alcune guide alla valutazione sono anche reperibili sul *Canadian Housing First Toolkit*¹³.

La valutazione può essere comparativa e può includere processi di controllo sperimentali o randomizzati, in cui due gruppi corrispondenti (un minimo di 100 persone per gruppo è richiesto) sono

11 Pleace, N., Benjaminsen, L., Baptista, I. and Busch-Geertsema (2013) *The Costs of Homelessness in Europe: An Assessment of the Current Evidence Base* Brussels: FEANTSA http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa-studies_03_web.pdf

12 Ibid.

13 <http://www.housingfirsttoolkit.ca/evaluate>

monitorati. Un gruppo utilizza l'Housing First e l'altro utilizza i già esistenti servizi per homelessness. Durante il corso dell'anno (o di un periodo più lungo), i risultati del gruppo che utilizza l'Housing First sono comparati con quelli del gruppo che utilizza altri servizi di contrasto all'homelessness. Queste comparazioni sono piuttosto dispendiose da portare avanti, ma producono evidenza di alta qualità se sono ben disegnati e condotti. Processi di Randomised Control Trials (RCTs) di questo tipo sono stati usati in Francia e nei programmi di Housing First canadesi ed hanno solitamente riportato risultati molto positivi (vedi Capitolo 1).

L'Housing First è stato anche valutato usando gruppi di comparazione, o ricerca quasi sperimentale.

Di nuovo, queste valutazioni mettono a confronto un gruppo che utilizza l'Housing First con un altro gruppo che non lo utilizza, ma i gruppi non sono precisamente collimanti e possono essere più piccoli. Questo tipo di valutazione può ancora essere influente ma è generalmente vista come meno accurata.

Molte valutazioni di progetti di Housing First sono basate sull'osservazione, il che significa osservare le persone che utilizzano i servizi Housing First e valutare quanto efficace è il progetto nel rivolgersi ai partecipanti, aumentando livelli di salute e benessere e promuovendo l'integrazione sociale (essere parte di una comunità, essere supportati dagli amici, dalla famiglia, da un partner, vedi 5.3). Nel momento in cui questo approccio alla valutazione può produrre evidenza utile e persuasiva, la mancanza di un confronto diretto con altri servizi di contrasto all'homelessness può far sì che i risultati siano visti come meno convincenti rispetto a valutazioni che usano l'RCTs o l'approccio quasi sperimentale.

È molto importante **considerare** attentamente **le risorse e gli obiettivi della valutazione**. Questo include il fatto di pensare, attraverso ciò che la valutazione sta testando, quali argomenti possono essere usati a favore, quanto tempo e denaro sono disponibili e le potenziali criticità che potranno nascere dai risultati. Mentre l'RCTs sono spesso descritti come la migliore forma possibile di valutazione, possono comunque essere soggetti a critica e i risultati rifiutati, in particolare se sembra esserci un problema di progettazione dell'intervento di valutazione o di mancanza di precisione. Una valutazione RCT non può essere fatta in modo economico e necessiterà di molte risorse se deve essere veramente persuasiva. Ugualmente una forma di valutazione più economica, un approccio basato sull'osservazione, malgrado abbia dei limiti, può essere comunque fortemente persuasivo.

Un'altra considerazione è chi sarà **responsabile per la valutazione**. Una valutazione ha meno probabilità di essere influente se è prodotta da un organismo che *fornisce servizi* di Housing First, che se è portata avanti da *ricercatori indipendenti*. Questo non vuol dire che una valutazione "in house" (fatta da un organismo che fornisce servizi di Housing First) non abbia valore. Anche l'evidenza di una buona valutazione "in house" può essere influente. Ciò nonostante, l'argomento che una valutazione "in house" sarà meno propensa a registrare o riportare problemi può essere usato per mettere in questione i risultati di questa valutazione

Ogni tipo di valutazione dovrebbe sempre includere un feedback da parte dei partecipanti al progetto. Dare ai suoi partecipanti chiara voce dovrebbe aprire la possibilità di rendere visibili tutti i deficit del progetto, e soprattutto potrebbe dare la possibilità di correggere questi deficit. Ugualmente, quando un progetto di Housing First sta lavorando bene, i partecipanti avranno una comprensione dettagliata delle buone prassi che possono essere apprese e condivise. Assicurarsi che le persone che partecipano al progetto abbiano una voce in capitolo, può essere utile per le seguenti ragioni:

- Le persone senza dimora sono esperte grazie alla loro esperienza; comprendono i loro bisogni e sanno meglio di chiunque altro di quale tipo di sostegno hanno bisogno. I punti di vista dei partecipanti su quanto bene un progetto sta lavorando sono molto importanti ai fini della valutazione. Sia le risorse che i vincoli dei progetti di Housing First sono compresi meglio se affrontati con le persone che utilizzano i servizi.
- L'esperienza diretta di persone che usano l'Housing First, quando l'Housing First lavora bene, è una maniera potente di comunicarne l'efficacia. Le statistiche possono essere usate per perorare la causa dell'Housing First, ma questa argomentazione può essere più potente quando l'opinione positiva che si ha di un progetto viene accompagnata da un'evidenza statistica.

Usare metodi qualitativi, per esempio parlare con le persone che usano l'Housing First in modo aperto, che gli permette e li incoraggia ad esprimere le loro opinioni, è **il modo migliore per imparare dalle loro esperienze**. È possibile comprendere le opinioni anche attraverso le indagini statistiche, ma, in questo caso, è importante che l'indagine non sia disegnata solo da ricercatori che non hanno avuto nessun rapporto con i partecipanti al progetto, che sono soliti avere punti di vista utili sui tipi di domande che dovrebbero essere chieste.

Come è fatta una valutazione dipende da quali sono gli obiettivi generali dell'Housing First. Per esempio se l'Housing First è stato testato per la prima volta in un paese, una regione o un comune particolare, avrà senso utilizzare l'approccio sperimentale (RCT) o comparativo per fare la ricerca. Se non è mai stato utilizzato prima, l'Housing First necessita di essere testato per vedere quanto bene risponde comparato con altri servizi per senza dimora. A seconda dei risultati della valutazione, l'Housing First può essere utilizzato su una scala più ampia.

Se l'evidenza rilevata è robusta abbastanza, sia se basata su una valutazione locale o su evidenza internazionale base, si potrebbe decidere che non c'è bisogno di valutare comparativamente i progetti di Housing First. Invece, la valutazione può essere fatta principalmente come monitoraggio degli outcome, per assicurarsi che il progetto stia dando buoni risultati come ci si aspetta e per controllare l'emergere di eventuali problemi.

La valutazione deve anche essere proporzionata. Una valutazione relativamente dispendiosa, come una valutazione RCT, è veramente utile quando guarda a grandi progetti di Housing First o a programmi nazionali di Housing First, non per testare un singolo e piccolo progetto. Questo accade perché, per essere robusta, una valutazione RCT deve coinvolgere almeno 200 persone (100 che usano l'Housing First, 100 che usano altri servizi). Può ancora essere prezioso guardare al singolo progetto di Housing First comparativamente, ma progetti su scala piccolo con, per esempio, 20 persone possono anche essere valutati usando l'approccio quasi sperimentale o basato sull'osservazione.

NOTE

CAPITOLO 6.



Housing First e strategie integrate

6.1. Il ruolo strategico dell'Housing First

6.1.1. Inserire l'Housing First nelle strategie di contrasto all'homelessness

La ricerca mostra che l'homelessness non dovrebbe essere semplicemente vista come il risultato delle azioni individuali o della malattia mentale non trattata. L'homelessness esiste in forme multiple in Europa. Alcune di queste forme non coinvolgono persone che usano sostanze, che bevono in eccesso o che hanno problemi di salute mentale, ma sono collegate principalmente alla loro posizione economica, alla mancanza di un'integrazione – in senso ampio – nella comunità, alla povertà di relazioni, alle difficoltà che si hanno nel tentativo di accedere ai servizi¹. L'homelessness può anche variare a seconda dei diversi gruppi di persone che si prendono in considerazione. Per esempio l'homelessness delle donne è molto più propensa ad essere collegata alla fuga dalla violenza all'interno delle mura domestiche, rispetto a quella degli uomini. Le donne senza dimora possono anche rifuggire certe forme di servizi, spesso preferendo contare sulla rete delle relazioni informali per trovare temporaneamente una casa². Le donne che hanno esperienza di homelessness possono quindi richiedere servizi differenti da quelli generalmente messi a disposizione per gli uomini. Alcuni gruppi di homeless, come i teenager con alle spalle esperienze di lavoro sociale nel quadro del sistema di protezione per minori, le persone che sono state in prigione, i veterani di guerra, possono richiedere forme speciali di sostegno.

Prevenire e ridurre l'homelessness coinvolge uno spettro di policies e progetti che includono azioni come aumentare le possibilità di accesso alla casa, permettere lo sviluppo di nuovi alloggi a prezzi calmierati, mettere a disposizione servizi di prevenzione e una gamma di altri servizi di supporto.. Alcune persone senza dimora vorranno solo ricevere indicazioni e forse un sostegno di breve periodo per prevenire o porre fine velocemente ad una esperienza di homelessness. Altri potrebbero aver bisogno di un sostegno a bassa intensità per alcune settimane, o mesi, per essere aiutati a trovare e mantenere una casa. Alcuni possono aver bisogno di sostegno per periodi più lunghi per uscire o per allontanarsi dall'homelessness. I dati sull'homelessness in Europa sono spesso limitati, ma c'è una chiara evidenza del fatto che i paesi europei che mettono in atto strategie altamente integrate di contrasto all'homelessness, che mettono a disposizione una gamma di servizi differenziati e ben coordinate, come la Danimarca e la Finlandia, hanno livelli molto bassi di homelessness³.

Una guida sulle strategie integrate di contrasto all'homelessness è disponibile sul sito di FEANTSA⁴. Una revisione della strategia integrata finlandese di contrasto all'homelessness, considerata una strategia di successo, è stata pubblicata nel 2015⁵. Una gamma di discussioni sulle strategie europee, incluse le descrizioni e le valutazioni critiche, è disponibile nel *European Journal of Homelessness*⁶.

6.1.2. L'Housing First a fianco di altri Servizi

L'Housing First non è progettato per trovare soluzioni definitive a tutte le forme di homelessness. Neppure è stato ideato per lavorare "in isolamento": deve essere supportato dal settore sanitario e sociale e

1 Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. and Pleace, N. (2010) Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research, Brussels, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities.

http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/fea_020-10_en_final.pdf

2 Baptista, I. (2010) 'Women and Homelessness in Europe' in O'Sullivan, E., Busch-Geertsema, V., Quilgars, D. and Pleace, N. (eds.) *Homelessness Research in Europe* Brussels: FEANTSA.

3 Busch-Geertsema, V., Benjaminsen, L., Filipović Hrast, M. and Pleace, N. (2014) *Extent and Profile of Homelessness in European Member States: A Statistical Update* Brussels: FEANTSA -

http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/feantsa-studies_04-web2.pdf

4 <http://feantsa.org/spip.php?article630&lang=en>

5 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

6 <http://www.feantsaresearch.org> - *The European Journal of Homelessness* is also indexed on Google Scholar.

dagli altri servizi per senza dimora. Come parte di una strategia integrata di contrasto all'homelessness, l'Housing First lavora con quelle persone la cui condizione di senza dimora non può essere prevenuta e i cui bisogni non possono trovare risposta solo nel settore abitativo, o dallo stesso settore con un sostegno di bassa intensità.

Il creatore dell'Housing First, Dr. Sam Tsemberis, ha suggerito un ruolo per lo stesso all'interno di una strategia integrata di contrasto all'homelessness, in cui le persone senza dimora con bisogni complessi possono accedere all'housing First e coloro i cui bisogni non possono trovare risposta in questo contesto, avranno la possibilità di stabilirsi in alloggi comunali o case famiglia, anche per tempi lunghi, che prevedano il sostegno di operatori di quartiere o assistenti sociali

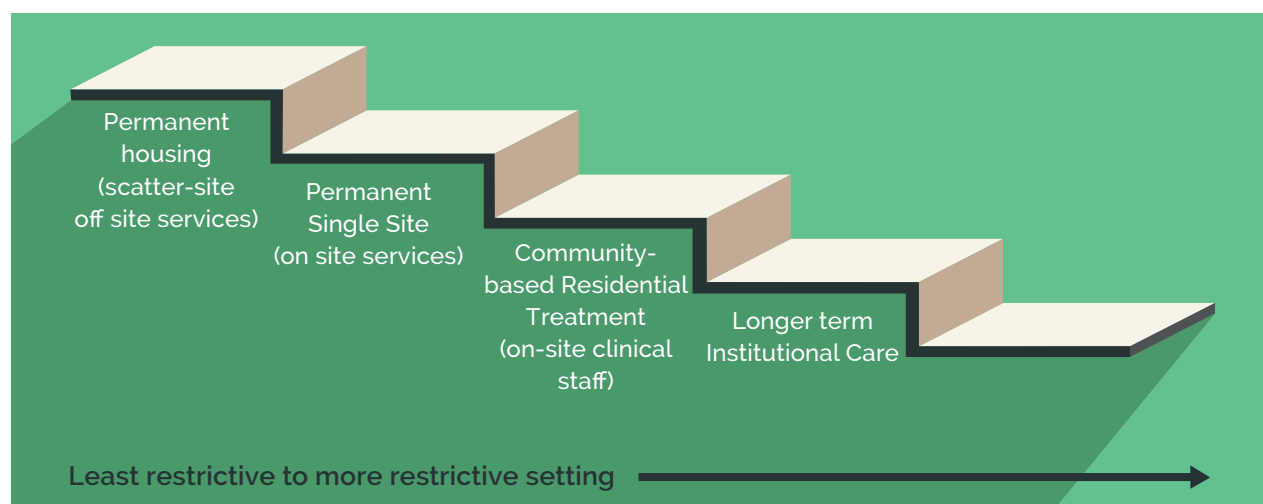


Figure 1: A 'Reverse Staircase' Strategy

Una strategia integrata di contrasto all'homelessness potrebbe avere questo tipo di struttura:

- **Servizi di prevenzione**, che offrono consigli e indicazioni sul settore abitativo, sostegno e aiuto pratico insieme all'accesso alla casa e ai servizi di supporto per persone con bisogni complessi che sono a rischio di homelessness.
- **Alloggi di emergenza per persone che sono repentinamente divenute homeless**, la cui gestione necessita di lavorare in stretta connessione con i servizi di prevenzione per cercare di impedire che le eventuali esperienze di homelessness diventino prolungate o ripetute.
- **Servizi di supporto a bassa intensità per persone che necessitano di un supporto per uscire dall'homelessness**, ma i cui bisogni possono trovare rapidamente risposte dando loro una casa e un livello di sostegno base messo a disposizione da un servizio di Case Management
- **Progetti di Housing First per persone senza dimora con bisogni complessi, che siamo in grado di mettere a disposizione una casa in tempi rapidi ed un servizio di supporto intensivo alla persona** L'evidenza mostra che l'Housing First sarà efficace nel porre fine all'esperienza di homelessness per la maggior parte delle persone di questo gruppo (vedi Capitolo 1).
- **Modelli di alloggio sociale diversificati – con servizi di sostegno alla persona – che offrano alloggi pubblici o co-housing con servizi di supporto in loco**, che possano essere usati come alloggi a medio-lungo termine per persone senza dimora con bisogni complessi, i cui bisogni non possono essere presi in carico dal modello Housing First.

Esiste un'evidenza del fatto che i paesi europei hanno una popolazione di homeless di lungo periodo i cui bisogni non sono stati incontrati dai servizi per homeless esistenti finora. In paesi come il Regno Unito, c'è evidenza dell'esistenza di una popolazione di senza dimora che fa uso ripetuto o di lungo periodo

7 Tsemberis, S. (2013) Presentation at the Final Conference of Housing First Europe in Amsterdam, cited in Pleace, N. and Quilgars, D. (2013) *Improving Health and Social Integration through Housing First: A Review* Brussels: DIHAL/FEANTSA

di servizi di contrasto all'homelessness, senza che l'uscita definitiva dall'homelessness sia il risultato di questi percorsi⁸. L'Housing First spesso ha la capacità di porre fine a queste forme di homelessness di lungo periodo, e allo stesso tempo aiutare persone con bisogni complessi che vivono da lungo tempo in strada a uscire dall'homelessness.

A livello strategico, i progetti di Housing First possono:

- **Ridurre significativamente i livelli di homelessness di lungo periodo di persone con bisogni complessi.**
- **Ridurre potenzialmente i costi dell'homelessness ripetuta o di lungo periodo per i servizi di emergenza, per i servizi di salute mentale, per il sistema giudiziario e per altri servizi per homelessness.**
- **Rendere capaci persone senza dimora con bisogni complessi di vivere stabilmente nella propria casa..**

6.2. Applicazioni future dell'Housing First

L'Housing First è stato ideato con una specifica funzione, porre fine all'esperienza di homelessness di persone con bisogni complessi attraverso la rapida collocazione in alloggio e con un accompagnamento sociale. Esiste la possibilità che i modi di utilizzo dell'Housing First vengano ampliati, ma la funzione base dell'Housing First ed il suo ruolo sono fissi; non è pianificato per gruppi di persone con un livello di bisogno basso, né può essere l'unico componente effettivo di una strategia di contrasto all'homelessness.

È importante notare che se ci sono servizi che sono strutturati sui principi dell'Housing First, per esempio che usano normali appartamenti e servizi di sostegno a bassa intensità per aiutare persone senza dimora che non hanno bisogni complessi (servizi chiamati a volte "Housing Led" o "Housing Support Service"), questi non sono Housing First. L'utilizzo di questi servizi precede l'introduzione dell'Housing First in Europa. È stato a volte discusso il fatto che l'Housing First rappresentasse qualcosa di nuovo nei paesi europei, perché questi servizi esistevano già. Ad ogni modo ci possono essere differenze importanti nei principi fondamentali, nell'intensità e nella durata del sostegno tra l'approccio Housing First e questi servizi a bassa intensità.

Un uso diffuso dell'Housing First ha potenziali implicazioni per alcuni dei servizi per homeless esistenti. L'Housing First non può e non dovrebbe rimpiazzare tutti i servizi per homeless esistenti, poiché l'Housing First è progettato solo per gruppi di persone con bisogni complessi. Ad ogni modo c'è una chiara evidenza del fatto che l'Housing First dia prestazioni migliori di alcuni modelli di contrasto all'homelessness già esistenti, rispetto agli interventi che riguardano gruppi di persone con bisogni complessi (vedi Capitolo 1). In alcuni casi, per esempio in Finlandia, i providers di servizi per homeless hanno cambiato le modalità attraverso le quali erogano questi servizi, spostandosi da un modello staircase all'Housing First e, come risultato, hanno visto importanti miglioramenti nell'efficacia dei servizi⁹.

8 Bretherton, J. and Pleace, N. (2015) *Housing First in England: An Evaluation of Nine Services* <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

9 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

6.2.1. I possibili usi futuri dell'Housing First includono:

- **L'utilizzo preventivo dell'Housing First.** L'Housing First può essere impiegato come uno strumento per trasferire – e ricollocare – persone con bisogni complessi che escono da istituti come ospedali psichiatrici, prigioni o periodi lunghi di permanenza in alloggi sociali con accompagnamento. Alcuni progetti statunitensi lavorano con persone che escono da ospedali psichiatrici e che sono indicate come persone a rischio di homelessness o che hanno una storia di homelessness alle spalle¹⁰.



- Usare modelli specifici di Housing First per gruppi differenti di persone senza dimora. Questa è un'altra area che può essere esplorata a livello strategico. Per esempio:

- **Donne homeless con bisogni complessi.** C'è evidenza del fatto che le donne senza dimora e con bisogni complessi spesso esperiscono l'homelessness in maniera differente dagli uomini, particolarmente nell'evitare i servizi e nell'utilizzare le relazioni informali e qualche volta precarie per mantenersi in alloggio¹¹. L'Housing First, mettendo a disposizione per queste donne una casa, dovrebbe essere più accessibile rispetto ad altri servizi in cui una donna può non sentirsi sicura. In ogni caso, le esperienze delle donne, che possono includere livelli alti di violenza di genere o domestica e altri abusi, significano che è necessario sviluppare un Housing First specifico, il cui staff sia costituito da donne adeguatamente formate. A Manchester, nel Regno Unito, Threshold Housing ha elaborato un progetto di Housing First per donne senza dimora – con bisogni complessi – che hanno avuto contatti con il sistema giudiziario¹².



- **Giovani con bisogni complessi a rischio di homelessness** potrebbero aver bisogno di forme specifiche di sostegno. Anche in questo caso, questo avviene perché i loro bisogni, caratteristiche e esperienze possono differire da quelli di altri gruppi di persone senza dimora¹³. Per esempio tra i giovani senza dimora rimane molto alta la percentuale di coloro che hanno fatto esperienza di servizi sociali, di adozione, di case famiglia e che hanno avuto esperienze negative durante l'infanzia..



- **Famiglie con bisogni complessi possono essere sostenute da progetti di Housing First.** Ci sono bisogni specifici che si organizzano attraverso un progetto di Housing First che, in questo caso, non sostiene solo un individuo, ma comprende e supporta positivamente un'intera famiglia, inclusi i bambini¹⁴. I bisogni di questi inquilini, che ruotano attorno ai problemi di salute mentale, all'utilizzo di droga o alcool, alle non buone condizioni di salute, possono essere simili

¹⁰ Tsemberis, S.J. (2010) *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction* Minneapolis: Hazelden.

¹¹ Mayock, P., Sheridan, S. and Parker, S. (2015) "It's just like we're going around in circles and going back to the same thing...": The dynamics of women's unresolved homelessness *Housing Studies* DOI:10.1080/02673037.2014.991378

¹² <http://www.thp.org.uk/services/housing-first>

¹³ Quilgars, D., Johnsen, S. and Pleace, N. (2008) *Review of Youth Homelessness in the UK*, York: Joseph Rowntree Foundation - <https://www.jrf.org.uk/report/youth-homelessness-uk>

¹⁴ Jones, A., Pleace, N. and Quilgars, D. (2002) *Firm Foundations: an Evaluation of the Shelter Homeless to Home Service*, London: Shelter. - https://england.shelter.org.uk/_data/assets/pdf_file/0020/39521/Firm_Foundations.pdf

a quelli delle persone singole senza dimora, ma quando un'intera famiglia è a carico di un progetto di Housing First possono essere necessarie differenti forme di sostegno..



- **Coloro che hanno in passato trasgredito la legge** potrebbero avere bisogno di un sostegno specifico all'uscita dal carcere. Questo è un altro esempio di come l'Housing First potrebbe essere declinato per incontrare specifici set di bisogni. Un altro esempio può essere l'uso specializzato di modelli di Housing First per persone senza dimora con bisogni complessi che hanno fatto esperienza all'interno dell'esercito.



6.3. Sostenere la causa dell'Housing First

Molti Governi europei, per esempio la **Danimarca**, la **Finlandia**, la **Francia** e la **Spagna**, hanno deciso di adottare e testare l'Housing First come la pietra miliare delle loro **risposte strategiche all'homelessness**. In altri paesi europei, la risposta politica all'Housing First è stata più irregolare¹⁵. A livello europeo, il report della Giuria alla Conferenza Europea di Consenso sull'homelessness del 2010 raccomanda di tenere in considerazione l'Housing First e i relativi servizi per porre fine all'homelessness¹⁶, una posizione condivisa dalla Commissione Europea¹⁷.

Il ruolo dell'evidenza, in particolare di un'evidenza di buona qualità che sistematicamente compara l'Housing First con servizi più ortodossi per homeless, è stata fondamentale nell'incoraggiare l'utilizzo dell'Housing First in Nord America. Un buono standard di evidenza ha permesso di spostare l'attenzione dei Governi europei e dei providers di servizi per homeless ed ha attratto l'interesse di organizzazioni internazionali come la Commissione Europea e l'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). Chiaramente non tutta l'evidenza rispetto all'Housing First è considerata di buona qualità e ci saranno persone non convinte del fatto che l'evidenza dell'Housing First mostri come quest'ultimo sia un modello da seguire. Comunque, la ricerca di buona qualità che mostra chiaramente i successi del modello nel porre fine all'homelessness di persone senza dimora con bisogni complessi ed i relative costi-efficacia resta fondamentale per sostenere l'Housing First.

In Svezia, la Lund University ha attivamente promosso l'idea dell'Housing First con i providers di servizi per persone senza dimora e con i policy makers¹⁸. **In Italia**, anche il network Housing First¹⁹, una collaborazione tra providers di servizi, Comuni e università, che opera sotto il coordinamento della fio. PSD (Federazione Italiana degli Organismi per Persone Senza Dimora), ha promosso questo tipo di intervento. I movimenti che spontaneamente partono dal basso, il lavoro di advocacy e di confronto sull'Housing First può aiutare a collocare questa importante innovazione, che riduce l'homelessness delle

15 FEANTSA (2012) *On the Way Home? FEANTSA Monitoring Report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. Brussels: FEANTSA - <http://housingfirstguide.eu/website/on-the-way-home-feantsa-monitoring-report-on-homelessness-and-homeless-policies-in-europe/>
Fondation Abbé Pierre/FEANTSA (2015) *An Overview of Housing Exclusion in Europe: 2015* - <http://housingfirstguide.eu/website/an-overview-of-housing-exclusion-in-europe-2015/>

16 <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&langId=en&eventId=315&furtherEvents=yes>

17 <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9770&langId=en>

18 <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first>

19 <http://www.housingfirstitalia.org/en/>

persone con bisogni complessi, all'interno dell'agenda dei pubblici amministratori. Le collaborazioni tra i providers di servizi e le università, come in Svezia e Italia, mettono insieme professionisti dei servizi con professionisti della valutazione, che sviluppano insieme la capacità di fare lobby effettiva per l'Housing First collezionando una forte evidenza.

In Inghilterra, Homeless Link, la federazione nazionale dei providers di servizi per senza dimora, ha sviluppato Housing First England²⁰, un programma elaborato per promuovere l'Housing First a livello politico e come modello di buone pratiche, a partire dal 2016. Anche in questo caso si ha uno sforzo collaborativo che riflette in maniera piuttosto precisa gli stessi sviluppi avuti in Italia e Svezia.

L'Housing First è un approccio di successo perché il **modo in cui il sostegno è messo a disposizione** delle persone è un modo egualitario, forse anche più di questo, di successo a causa dell'**enfasi messa sulla rapida ri-allocazione in casa** delle persone, togliendo così le persone dalla vita in strada e dai rischi e incertezze associate alla vita in strada (vedi Capitolo 1 e Capitolo 3). La ricerca mostra evidenza del fatto che, mentre il coordinamento di servizi attraverso una strategia integrata di contrasto all'homelessness può produrre risposte efficaci a livello politico, niente può superare l'insufficienza di un numero adeguato di case accessibili dal punto di vista dell'affitto. L'Housing First è importante in quanto innovazione, ma è importante anche perché sposta l'attenzione sul ruolo centrale che ha la casa nel dare risposte all'homelessness²¹.

L'Housing First è anche significativo perché **rompe gli assunti sulla natura dell'homelessness e delle persone che ne fanno esperienza**. Mostra che il fenomeno dell'homelessness non è tanto semplice da essere imputato unicamente a comportamenti o attitudini che necessitano di essere cambiati; infatti, le risposte di un progetto di successo sostengono e rendono operativo il percorso di recovery senza domandare cambiamenti di comportamento del partecipante e senza usare la coercizione per promuovere il cambiamento. Mettendo a disposizione rapidamente una casa. Riconoscendo l'umanità condivisa anche dalle persone senza dimora e rispettando le loro scelte e incoraggiando il recovery. L'Housing First mette fine all'homelessness (vedi Capitolo 1).

²⁰ www.homeless.org.uk/hfengland

²¹ Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment - <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

NOTE

APPENDICE:

Esempi di Housing First

Austria

Neunerhaus Housing First, Vienna

L'Housing First in Austria è stato sviluppato come parte del **programma Wiener Wohnungslosenhilfe**, centrato sul fornire sostegno psicologico e sociale per la popolazione homeless di Vienna. Un progetto pilota di Housing First della durata di tre anni ha preso il via, seguendo il dibattito sulla necessità o meno di un cambiamento dello staircase model in corso a Vienna. Il **Neunerhaus Housing First project** segue gli otto principi fondamentali descritti nel Capitolo 2.

Dal 2015, il Neunerhaus Housing First ha aperto **69 alloggi in affitto** che includono adulti soli e famiglie con figli a carico. Questi alloggi hanno dato un tetto a **131 persone** (46 donne, 38 uomini, 47 bambini). Il modello di alloggi sparsi nel tessuto cittadino è messo a disposizione da una compagnia di gestione e le persone inserite in questo progetto hanno un contratto di locazione a loro nome. **Viene utilizzato un mix di alloggi pubblici, mercato privato e alloggi gestiti da associazioni.**

Il sostegno dato alle persone è descritto come flessibile e tagliato sui bisogni individuali, con un'enfasi sulla promozione e l'inclusione sociale e su ciò che viene chiamata auto-determinazione e partecipazione (nel dettaglio: scelta e controllo, pianificazione centrata sulla persona, supporto flessibile per tutto il tempo richiesto, impegno attivo). L'inclusione sociale è centrata sull'evitare consapevolmente le tipologie di istituzionalizzazione di cui possono fare esperienza le persone senza dimora. Quando la casa viene "consegnata" subito, c'è più tempo per lavorare focalizzandosi sulla partecipazione alla comunità e, se possibile, supportare i partecipanti nella ricerca di lavoro.

I risultati rispetto al mantenimento dell'alloggio, sono stati impressionanti. Una valutazione riporta che tra le persone che utilizzano l'Housing First il **tasso di mantenimento dell'alloggio è pari al 98,3%**, accanto al fatto che ci sono anche buoni risultati per quanto riguarda l'integrazione sociale. Una valutazione che fa l'analisi dei primi due anni di progetto è disponibile sul seguente sito: http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Neunerhaueser/Housing_First/20150925_HousingFirst_Report_english.pdf (in inglese).

Belgio

Housing First Belgium

Il programma Housing First Belgium è portato avanti a livello nazionale e coinvolge le **cinque città più grandi**. Al momento della prima stesura di questo volume (2015), c'erano **otto progetti Housing First attivi** e gestiti da Comuni e NGO. L'Housing First è indirizzato a persone senza dimora da lungo tempo, con un'esperienza di vita in strada di circa cinque anni in media, tutti con bisogni complessi. Il programma ha lo scopo di prendere in carico **150 persone entro il giugno 2016**.

Gli otto progetti utilizzano appartamenti in affitto, facenti parte di un parco alloggi costituito da un mix di alloggi comunali e alloggi sul mercato privato degli affitti. Per una piccola parte dei partecipanti vengono utilizzati alloggi monitorati da specialisti.

I progetti supportano le persone con modalità diverse. Tutti **utilizzano** come modalità **l'Intensive Case Management**, organizzando l'accesso a servizi diversi quando e se necessario. Ogni individuo partecipante al progetto ha il suo operatore di riferimento, e ogni operatore ha un numero di persone in carico che si aggira da un minimo di sei ad un massimo di otto.

Alcuni di questi progetti hanno un team multidisciplinare; altri si appoggiano agli operatori che agiscono come "manager" della persona. Il team più numeroso comprende un infermiera, un operatore, uno psicologo, uno specialista del mercato del lavoro, uno specialista della gestione dell'alloggio; il team più piccolo è composto da un solo operatore. Cinque dei progetti in questione sono descritti come operanti attraverso l'Intensive Case Management, senza un team multidisciplinare. Gli arrangiamenti specifici per gli otto progetti sono i seguenti:

- Un team di operatori organizzati secondo l'Intensive Case Management (Anversa)
- Un housing coach e uno psicologo mettono a disposizione Case Management (Ghent).
- Un infermiere, un operatore ed un medico (Brusselle, progetto 1)
- Operatori specializzati in salute mentale e riduzione del danno, mettono a disposizione Case Management. (Brusselle, progetto 2).
- Uno specialista della casa ed un operatore mettono a disposizione Case Management (Hasselt).
- Infermieri, operatori sociali, un educatore, uno psicologo e uno specialista del mercato del lavoro sono organizzati in un'équipe multidisciplinare (Charleroi).
- Operatori sociali e specialisti dell'alloggio offrono Case Management (Liège).
- Infermieri, operatori, un educatore ed uno psicologo organizzati in team multidisciplinare (Namur).

Il programma Housing First belga era in fase sperimentale nel 2015 ed è stato valutato nel momento in cui viene scritto questo volume. Sarà steso un report sull'efficacia degli interventi che avrà lo scopo di influenzare le politiche future. Maggiori informazioni sull'Housing First Belgium sono disponibili sul sito: <http://www.housingfirstbelgium.be/>

Danimarca

La strategia danese per porre fine all'homelessness

La Danimarca ha uno dei programmi di Housing First più ampi di tutta l'Europa. La strategia nazionale danese che è stata **adottata nel 2008** e portata avanti fino al 2013, includeva progetti Housing First che si indirizzavano a **più di 1000 persone senza dimora con bisogni complessi**¹. Come in Belgio e Francia, la strategia danese è stata valutata per assicurarsi dell'efficacia dell'Housing First e di altri modelli di servizi per persone senza dimora con bisogni complessi. La strategia è portata avanti dal Governo centrale e i progetti implementati seguono tutti gli otto principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

L'utilizzo dell'Housing First in Danimarca, mostra alcune similitudini con il programma canadese At Home/Chez Soi e anche con il programma francese Un Chez Soi d'abord. La strategia nazionale si concentra in 17 comuni che hanno il maggior numero di persone senza dimora registrato in tutta la Danimarca, incluse tre città di grosse dimensioni, Copenaghen, Aarhus e Odense. Gli obiettivi specifici sono ridurre il numero di persone che dormono in strada, orientarsi più efficacemente verso il crescente numero di giovani homeless, ridurre il tempo che le persone senza dimora passano all'interno di alloggi di emergenza e far scendere i livelli di homelessness delle persone che escono da percorsi di istituzionalizzazione (prevalentemente ospedale e carcere). L'Housing First è stato adottato come un elemento chiave della strategia danese con l'obiettivo di testare sistematicamente quanto bene potesse lavorare in Danimarca. Gli alloggi sono messi a disposizione tramite una collaborazione con i social landlords.

La Danimarca ha esplorato l'Housing First guardando ai modelli che utilizzavano l'**Intensive Case Management (the ICM model) and multidisciplinary teams (the assertive community treatment model, ACT)**. È stata fatta anche una valutazione sia dell'utilizzo di alloggi sparsi all'interno della città, sia di alloggi comunali o case famiglia organizzati in quartieri. Differenti modelli, così come l'approccio ACT team, sono stati indirizzati a specifici gruppi di persone senza dimora.

La strategia danese ha nella maggior parte dei casi utilizzato progetti organizzati attraverso l'Intensive Case Management, che hanno supportato più di 1000 persone senza dimora con bisogni complessi in 17 comuni durante il periodo che va dal 2009 al 2013. Uno dei progetti basato sull'ACT Model ha sostenuto 92 persone nel corso del 2013².

In una valutazione del 2013, il successo dei progetti Housing First veniva riportato come elevato, in particolare nei progetti basati sull'ACT Model. C'era evidenza del fatto che i siti dei singoli progetti Housing First erano in qualche modo meno riusciti rispetto ai progetti che usavano alloggi sparsi. Ci sono delle similitudini con la Finlandia nell'uso che la Danimarca fa dell'Housing First. Come in Finlandia, il sistema di welfare e protezione sociale è molto esteso e combinato con un parco alloggi pubblico, cosa che appare come la più efficace nel porre fine a quelle forme di homelessness che sono associate alla povertà ed ai bisogni complessi³. Come in Finlandia⁴, la maggior parte dell'homelessness danese è associata a bisogni complessi. Questo ha fatto sì che l'Housing First assumesse un ruolo centrale nella strategia di contrasto all'homelessness, perché molte delle persone che ricadono nell'homelessness appartengono a quei gruppi di persone per le quali l'Housing First è specificamente disegnato.

Seguendo i risultati positive della prima strategia, il National Board of Social Services ha deciso di implementare i principi dell'Housing First, inclusi gli approcci ACT e ICM, e esplorare l'uso del correlato Critical Time Intervention (CTI) Model in 24 città dall'agosto 2014 al Maggio 2016. Un programma speciale

1 Benjaminsen, L. (2013). Policy Review Up-date: Results from the Housing First based Danish Homelessness Strategy. European Journal of Homelessness, 7(2), 109-131 http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/lb_review.pdf

2 Ibid.

3 Benjaminsen, L. and Andrade, S. B. (2015). Testing a Typology of Homelessness across Welfare Regimes: Shelter Use in Denmark and the USA. Housing Studies DOI:10.1080/02673037.2014.982517

4 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

per giovani (età di riferimento 17-24 anni) è stato introdotto in 11 comuni dal settembre 2015 all'autunno 2017. Il programma è strutturato per prevenire l'homelessness giovanile e uno dei metodi utilizzati è l'ICM Model. Un articolo dei risultati di ambedue questi programmi sarà pubblicato nell'autunno del 2016.

Il National Board of Social Services ha avuto anche il compito di implementare i principi dell'Housing First e i relativi modelli di supporto "a domicilio" a livello nazionale **dal Maggio 2016 al dicembre 2019**. Questo programma contiene degli elementi di supporto alla comprensione dell'Housing First per i **Comuni, i providers di servizi e le NGO**

Una presentazione della strategia danese di contrasto all'homelessness è disponibile sul sito: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/lb_review.pdf (in inglese).

Finlandia

La Strategia Nazionale di Contrasto all'Homelessness

Housing First è centrale per la strategia finlandese di contrasto all'homelessness. Porre fine all'homelessness che molto spesso colpisce persone vulnerabili con bisogni complessi, è un obiettivo nazionale. Usando una combinazione di approcci pubblici e del terzo settore che hanno applicato l'Housing First ad alloggi singoli o quartieri, la Finlandia ha raggiunto una **marcata riduzione dei livelli di homelessness di lungo periodo**. Maggiori informazioni sulla strategia finlandese, che impiega l'Housing First all'interno di un quadro più ampio che sottolinea l'importanza della prevenzione, può essere trovato a: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258> (in inglese e finlandese)

Väinölä Housing First

Väinölä Housing First è gestito da Salvation Army con un parco alloggi messo a disposizione dalla Y-Foundation⁶, un'organizzazione che sta sviluppando un nuovo modello di social housing per l'affitto in Finlandia. **Tutti gli alloggi sono appartamenti singoli situati in edifici a se stanti.**

Il servizio di sostegno è presente 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana. Lo staff è composto da **11 persone**, inclusi gli operatori sociali, i professionisti della salute, i coordinatori volontari e un esperto di mercato di lavoro che aiuta i partecipanti nel processo di integrazione sociale attraverso la ricerca di lavoro pagato. L'approccio utilizzato è il Case Management Model, organizzato attraverso lo staff di progetto e pronto a coinvolgere professionisti esterni al bisogno.

I partecipanti hanno la possibilità – ma non sono obbligati a farlo – di partecipare agli incontri di una comunità terapeutica. I principi di questa comunità si basano su⁷:

- Offrire un ambiente strutturato e psicologicamente consapevole, un posto dove vi siano attività quotidiane volte alla promozione della salute e del benessere.
- La stessa comunità terapeutica è vista come un meccanismo attraverso il quale mettere a disposizione trattamento e sostegno, con un'enfasi sull'ampliamento del supporto sociale e della stima individuale attraverso la comunità.

Accanto all'offerta di case management e sostegno, il progetto Väinölä Housing First incoraggia la partecipazione volontaria nello svolgimento dei servizi. Tutti i lavori di pulizia e giardinaggio relativi al progetto sono portati avanti dalle persone che vivono negli alloggi. L'obiettivo è quello di incoraggiare l'integrazione sociale attraverso l'esperienza di lavoretti semplici.

Le persone che partecipano al progetto sono anche **coinvolte nell'organizzazione di eventi che possano promuovere le loro integrazione all'interno della comunità**. Ci sono eventi "open house" ai quali viene invitato il vicinato e altri lavori centrati sull'informazione e la formazione del vicinato sull'Housing First. I partecipanti fanno anche volontariato per mantenere il quartiere in ordine e promuovere in questo modo relazioni positive con il circondario.

Väinölä Housing First descrive in questo modo le sue priorità rispetto al sostegno:

- Casa
- Salute e benessere
- Integrazione sociale

Rispetto ai risultati, i dati, basati su feedback messi a disposizione dai partecipanti, vengono registrati ogni sei mesi. Ci sono margini di **successo nel mantenimento dell'alloggio e nella promozione dell'integrazione sociale**, in particolare nel ri-stabilire contatti con la famiglia e gli amici e anche

6 <http://www.ysaatio.fi/in-english/>

7 <http://www.therapeuticcommunities.org/>

rispetto alla comunità di accoglienza. I risultati rispetto all'utilizzo di droga e alcool mostrano maggiore variabilità, ma questo non è infrequente nei progetti di Housing First (vedi Capitolo 1).

C'è un dibattito tra l'Europa e gli USA sull'utilizzo di un modello di Housing First "congregate" o "communal" che ruota attorno alla possibilità di promuovere integrazione sociale (vedi Capitolo 3) quando i partecipanti vivono insieme⁸. L'Housing First finlandese utilizza ambedue i modelli ed anche appartamenti sparsi nel quartiere.

Maggiori informazioni su: <http://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/espoo/asumispalvelu> (in finlandese)

8 Pleace, N., Culhane, D.P., Granfelt, R. and Knutagård, M. (2015) *The Finnish Homelessness Strategy: An International Review* Helsinki: Ministry of the Environment <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/153258>

Francia

Il Programma Un Chez-Soi d'abord

La Francia ha portato avanti uno dei **processi più ampi** rispetto al modello Housing First che ha preso piede in Europa (vedi Capitolo 6). Il programma Un Chez Soi d'abord (2011-2016) ha impiantato l'Housing First in 4 città: **Lille, Parigi, Tolosa e Marsiglia** ed è portato avanti a livello nazionale dal **DIHAL**, l'organismo interministeriale responsabile per la strategia di contrasto all'homelessness. Il programma coinvolge la salute, la casa, il dipartimento sociale del governo francese. I progetti di Housing First hanno tutti un comitato locale di gestione, comitato che coinvolge tutte le organizzazioni partecipanti al progetto (salute, lavoro sociale, welfare) e esiste anche uno steering group nazionale.

L'Housing First messo a disposizione dal programma Un Chez-Soi d'abord segue i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Il programma francese di Housing First poggia fortemente sul modello originale sviluppato dal dr. Sam Tsemberis. Un Chez-Soi d'abord può anche essere direttamente comparato al programma canadese At Home/Chez Soi. **Una valutazione su larga scala, robusta e sperimentale** (randomised control trial) è stata portata avanti sulle **705 persone** partecipanti al programma. In totale **353** persone sono state sistemate in alloggio grazie al **progetto Housing First**, mentre le rimanenti **352** hanno aderito ai normali servizi per homeless (di solito servizi che hanno a che fare con il trattamento). La valutazione è stata condotta da P. Auquier dell'università di Aix-Marseille e sarà pubblicata nel corso del 2016.

Le case sono messe a disposizione da **proprietari privati**. Il sostegno è organizzato attraverso un team multidisciplinare che include dei peer workers e segue l'ACT Model. Il progetto lavora con un numero massimo di 10 partecipanti per operatore. Un Chez Soi d'abord mostra un alto livello di fedeltà con il modello originale sviluppato a New York e con il programma canadese di implementazione dell'Housing First At Home/Chez Soi programme.

I livelli di successo riportati dopo 13 mesi di programma sono alti. L'**80%** dei partecipanti ha mantenuto la propria casa. C'è stata anche forte evidenza di una marcata riduzione nell'utilizzo di ospedali, nel dormire in strada, nelle incarcerazioni, e nella permanenza in strutture di emergenza quando il gruppo che utilizzava l'Housing First è stato comparato con un gruppo che utilizzava altri servizi per senza dimora.

Anche la salute, il benessere e l'integrazione sociale sono migliorati tra i partecipanti, sebbene, come in altri progetti Housing First, i risultati non fossero sempre positivi (vedi Capitolo 1). Seguendo i risultati iniziali che sono sembrati molto positivi, è stata presa la decisione di espandere il programma, continuando a supportare i progetti nel corso del 2017 e cercando di raggiungere il coinvolgimento di 15 città per il 2018.

Il programma Un Chez-Soi d'abord mostra che ci sono esempi di progetti europei di Housing First che ricalcano il modello originale Pathways dagli USA. I risultati del programma francese mostrano che un'implementazione del modello originale può avere successo nel contesto europeo. Queste implementazioni dell'Housing First sono qualche volta riferite al fatto di avere un'alta fedeltà verso il modello originale dell'Housing First (vedi Sezione 2 e Sezione 5).

Le informazioni sui risultati iniziali del programma the Un Chez-Soi d'abord sono disponibili su <http://ighomelessness.org/Docs/2015PostConf/Housing-First-France.pdf> e <http://hf.aeips.pt/wp-content/uploads/2013/10/Pascale.pdf> (ambidue in inglese). Maggiori informazioni sul programma sono reperibili anche su: <http://www.gouvernement.fr/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement-dihal> (in francese).

Irlanda

Dublin Housing First

Il progetto Dublin Housing First è portato avanti da due NGO, **Focus Ireland** e **Peter McVerry Trust**, ed è stato commissionato da un dipartimento del Governo, il **Dublin Regional Housing Executive**. Il progetto segue i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Il Dublin Housing First opera sia come un progetto di Housing First che come ciò che viene chiamato un **'street intake team'**. Il team, che da servizi alle persone che dormono in strada è la fonte che permette di collegare queste persone all'Housing First. Le persone che dormono in strada vengono indirizzate verso l'Housing First, mentre il team organizza risposte meno "intense" per persone che vivono in strada e non hanno bisogni complessi. Il focus specifico del team è:

- Persone senza dimora da lungo tempo o recidive.
- Persone senza dimora con problemi mentali o che fanno un uso problematico di droga e alcool.

Gli alloggi sono prevalentemente messi a disposizione dalla **proprietà pubblica** che in Irlanda è gestita sia da NGO che dal Comune. In parte viene usato anche il mercato privato.

Il progetto è organizzato attraverso un **ICM team**. Un team clinico che ha specialisti in uso di droga, alcool, in problemi di salute mentale, di salute fisica e la possibilità di avere un servizio di counselling. I servizi del team clinico sono disponibili anche per le persone che vivono in strada e sono supportate in maniera più leggera dallo street intake team del progetto. Lo staff ha un numero massimo di dieci casi. Il progetto ha anche uno staff specifico per la ricerca e la gestione degli alloggi. Esiste anche una funzione centrata sulla ricerca di alloggi convenienti sul mercato privato. Nel 2015, **40 persone** sono state accolte dal progetto Housing First.

Il monitoraggio del progetto mostra risultati positivi per quanto riguarda il mantenimento dell'alloggio, ma è ancora difficile trovare alloggi disponibili a prezzi convenienti (vedi Capitolo 4). Il progetto iniziale, un intervento pilota che nel 2014 ha preceduto il Dublin Housing First Project, aveva mostrato successi per quanto riguardava il miglioramento della salute, della salute mentale e dell'integrazione; sebbene questi miglioramenti non fossero universali, in comune con altri progetti di Housing First (vedi Capitolo 1).

I risultati del progetto pilota, sul quale il Dublin Housing First project si basa, sono disponibili su: http://www.homelessdublin.ie/sites/default/files/publications/HFirst_Evaluation2015.pdf

Italia

Housing First Italia

Housing First Italia è un network che comprende sia providers di progetti Housing First che un comitato scientifico di accademici che organizza il metodo di valutazione dell'Housing First nel contest italiano. Il network opera sotto il coordinamento della fio.PSD (Federazione Italiana degli Organismi che si occupano delle Persone Senza Dimora), e ha l'obiettivo di **promuovere l'utilizzo dell'Housing First su tutto il territorio nazionale**, dando all'Housing First un ruolo principale nella strategia nazionale di contrasto all'homelessness. Più informazioni sono disponibili su: <http://www.housingfirstitalia.org/en/housing-first/> (in italiano e inglese).

Tutti a Casa Famiglie, Bologna

Amici di Piazza Grande è un'organizzazione benefica sita in Bologna, organizzazione che coordina un progetto di Housing First indirizzato a famiglie homeless con bisogni complessi in collaborazione con altre città di questa regione del nord Italia. Il progetto Tutti a Casa Famiglie segue gli otto principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Il progetto utilizza appartamenti sparsi nel tessuto cittadino e affittati sul mercato privato e ha dato sostegno a **42 famiglie nel 2015**. Il progetto è finanziato da un mix di risorse delle Caritas e da donazioni private e gli affitti sono sostenuti dai servizi sociali del Comune. Le famiglie partecipano alla spesa dell'affitto con il 30% delle loro entrate. Non c'è un limite operativo alle famiglie da prendere in carico, ma il finanziamento varia tra Comuni a Bologna, così il numero delle persone accolte varia a seconda della spesa totale per il servizio.

Un team multidisciplinare è attivo ed il progetto mette a disposizione un mix di sostegno diretto e Case Management. Il mix nel sostegno offerto non è come nel ACT team nord Americano, ma comprende un team leader che è un operatore qualificato, uno psichiatra con un ruolo di supervisione e un team di tre educatori (concentrati sul sostegno e sull'integrazione sociale), un operatore sociale e uno psicologo. L'obiettivo principale è quello di **massimizzare la vita indipendente e l'integrazione sociale di quelle famiglie che in precedenza erano in strada**, fornendo loro il supporto per tutto il tempo necessario. Dov'è possibile l'enfasi viene posta sull'accompagnamento degli adulti al mercato del lavoro.

Livelli alti di mantenimento dell'alloggio sono stati raggiunti così velocemente, con due sole famiglie che hanno abbandonato il progetto e un'altra che si è trasferita in un'altra città, e questo ha significato che non potevano più essere sostenuti dal team. Un'analisi iniziale del progetto ha mostrato che si ottengono buoni risultati lavorando sul benessere delle famiglie e su livello di integrazione sociale. In ogni caso il progetto sta ancora lavorando per aumentare la performance misurata nel corso del 2015: http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/ws_4_guistinietal_piazzagrande.pdf

Housing First, Ragusa

Gestito dalla Caritas Diocesana di Ragusa, I Tetti Colorati ONLUS, un progetto siciliano di Housing First, che ha come target sia famiglie sia adulti soli. L'housing First Ragusa segue i principi chiave dell'Housing First come descritto nel Capitolo 2 di questa guida.

Il progetto coinvolge sia locali senza dimora che migranti divenuti homeless e con bisogni complessi, ed è finanziato da un mix di risorse in parte provenienti dalla Diocesi di Ragusa, in parte da donazioni private, in parte dal Governo e da Fondi Europei (FEI). **Gli alloggi sono procurati sul mercato privato**. Allo stesso tempo sono messe a disposizione delle strutture di emergenza da utilizzare nel momento in cui un nucleo non può immediatamente essere sistemato in una casa singola e attraverso la Diocesi di Ragusa, in comune con altri servizi per senza dimora, si cerca di mettere a disposizione una casa in tempi brevi. Un team di 9 persone ha supportato 35 nuclei (un mix di singoli e famiglie) nel corso del 2015. Un operatore sociale, un educatore, un antropologo, un mediatore linguistico culturale mettono a disposizione il sostegno, coordinate da un team leader. Viene usato un Intensive Case Management Model, che mette a disposizione sostegno flessibile tagliato sui particolari bisogni di ogni partecipante.

con decisioni, ad esempio quello di quanta frequenza dare alle visite, prese a seconda dei bisogni della singola persona.

In mancanza di un reddito minimo messo a disposizione dal sistema di welfare italiano e a causa delle difficoltà che si trovano sul mercato del lavoro, il progetto Housing First Ragusa si trova spesso a pagare l'affitto dei partecipanti. Al di là di reperire case e garantire il loro mantenimento, il progetto si concentra sull'**integrazione nella comunità, sul supporto sociale e sullo sviluppo dell'autostima**, usando la casa come il luogo dal quale partire per raggiungere questi tre obiettivi.

Alti livelli di mantenimento dell'alloggio in affitto sono riportati accanto a risultati nel processo di integrazione sociale, promozione della salute e del benessere. Sebbene il progetto non sia istituzionalmente valutato è intenzione del network, in collaborazione con il Comitato Scientifico, sviluppare un'evidenza che sia la base per l'Housing First in Italia.

Norvegia

Housing First in Norway

La Norvegia ha bassi livelli di homelessness comparata ad altri paesi europei. Approssimativamente **150.000 persone** sono stimate come persone che fronteggiano difficoltà abitative e **6.200 di queste sono homeless⁹**. Come in Danimarca ed in Finlandia, questa piccola popolazione di homeless ha livelli molto alti di bisogno, incluso disagio mentale grave e problematiche di dipendenza.

L'approccio norvegese riflette alcuni dei principi chiave dell'Housing First, focalizzandosi sulla "normalizzazione", che sottolinea una rapida messa a disposizione dell'alloggio e dell'accompagnamento come richiesto dalla situazione, piuttosto che l'utilizzo del modello staircase (servizi che devono "preparare" la persona ad entrare in casa). La casa e l'abitare sono visti come diritti base per ogni cittadino.

Come in Danimarca e Finlandia, l'Housing First è uno dei molti servizi per homeless messi a disposizione attraverso una strategia integrata. Come in molti altri paesi, anche i progetti norvegesi di Housing First sono stati valutati

Nel luglio del 2015 la Norvegia aveva attivi **16 progetti di Housing First con 237 partecipanti**. Qui l'approccio Housing First utilizza prevalentemente patrimonio abitativo pubblico e case sparse nel tessuto cittadino. La gestione di ogni progetto è responsabilità del Comune. Trovare case disponibili, accessibili economicamente sul mercato privato ha rappresentato una sfida importante. Come la Danimarca e la Finlandia, la Norvegia ha un welfare molto esteso per sostenere i nuclei a basso reddito pagando loro l'affitto e parte dei costi della vita quotidiana.

Ogni progetto varia nella composizione e nessuno può essere descritto come un progetto che si basa su un ACT team, ma tutti offrono una formula intensa di Case Management. Il primo progetto di Housing First, cominciato nel 2011, è stato valutato e si è riscontrato che aveva raggiunto un **tasso di successo pari al 93%** nel porre fine all'homelessness.

Maggiori informazioni sono disponibili alle pagine: www.husbanken.no www.drammen.kommune.no www.napha.no www.fafo.no e www.nibr.no (in norvegese).

9 Cifra del 2015, fonte: Housing Bank..

Paesi Bassi

HVO Querido Discus, Amsterdam

HVO Querido Discus è un progetto di Housing First basato ad Amsterdam. Il progetto segue gli otto principi chiave presentati nel Capitolo 2, ma mette una minore enfasi sull'orientamento al recovery.

Il progetto è portato avanti da una NGO e totalmente finanziato dal Governo dei Paesi Bassi. Il focus è su persone senza dimora che hanno sia problemi di salute mentale che problematiche manifeste di abuso di alcool e droga. Il progetto è **uno dei primi in Europa** essendo cominciato nel 2005. Gli alloggi sociali sono messi a disposizione attraverso la collaborazione con il Comune di Amsterdam.

HVO Querido Discus Housing First si è espanso rapidamente nell'ultimo decennio. Nel 2005 c'erano tre assistenti sociali ed un coordinatore di progetto a sostegno di 15 persone; dal 2015 il progetto ha 45 assistenti sociali, 4 coordinatori e due capo-progetto con un **gruppo di 275 partecipanti**. Nel 2015 l'HVO Querido Discus Housing First ha avuto la capacità di espandersi ulteriormente. Non era previsto limite al numero delle persone con cui lavorare.

Il sostegno è organizzato attorno ad un incontro settimanale che ha luogo in una delle case dei partecipanti, in un luogo pubblico, o negli uffici del HVO Querido Discus. Per il partecipante è possibile tenersi in contatto anche solo con una telefonata, piuttosto che incontrare fisicamente lo staff. Il sostegno è **organizzato** su un **Intensive Case Management** e include:

- Aiuto nel mantenere l'alloggio e nella vita quotidiana
- Case-managing che permette di accedere ai servizi per la salute, per le dipendenze e altri servizi.
- Sostegno per integrarsi socialmente, incluso aiuto pratico per ricostruire i legami con la famiglia.
- Aiuto per muoversi nel sistema giudiziario (se necessario)

Il numero di persone in carico per ogni assistente sociale è tra sei e nove persone. Interventi numericamente più contenuti sono utilizzati quando si lavora con persone con bisogni complessi. I membri del team possono sostituirsi uno con l'altro al bisogno. Il sostegno è descritto come fluido in trasformazione, in accordo con i bisogni e di desideri di ciascun partecipante.

Sono stati descritti alti tassi di successo, con **livelli alti di mantenimento della casa e miglioramenti nella salute mentale, nell'utilizzo di sostanze e nell'integrazione sociale** (sebbene, come negli altri progetti Housing First questi dati non siano universali, vedi Capitolo 1). Notevoli miglioramenti sono riportati per quanto riguarda la salute dei partecipanti.

Più informazioni sono disponibili sul sito: <http://hvoquerido.nl> (in olandese e inglese).

Housing First Utrecht

Housing First Utrecht nei Paesi Bassi segue gli otto principi chiave dell'Housing First descritti nel capitolo 2.

Housing First Utrecht è gestito da De Tussenvoorziening, una NGO¹¹. Nel 2015, il progetto **sosteneva 80 persone**, spesso caratterizzate da un'esperienza di homelessness di lungo periodo, da disagio mentale grave, da problematiche di abuso di sostanze e qualche volta da precedenti penali. Gli alloggi sono messi a disposizione dalla proprietà pubblica.

Il sostegno è organizzato attraverso una squadra di 14 operatori. Ogni partecipante ha la possibilità di essere accompagnato da due operatori. Molti degli impiegati nel team sono professionisti del sociale e lo stesso team ha al suo interno un operatore peer support. Ogni operatore ha la responsabilità

¹¹ <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/wonen/housing-first/>

primaria di massimo otto persone e secondaria per cinque persone. Questa composizione significa che ogni partecipante al progetto ha un operatore principale di riferimento ed un secondo operatore da chiamare nel caso in cui il primo non fosse reperibile.

L'intensità del supporto è determinata dai bisogni individuali dei partecipanti, così il team mette a disposizione **maggior supporto quando i bisogni sono elevati, e riduce il supporto quando i bisogni sono soddisfatti**. Ogni partecipante ha un Case Manager che mantiene un monitoraggio sui suoi bisogni. Servizi esterni sono chiamati in causa se necessario. L'Housing First Utrecht ha ciò che potrebbe essere chiamato un team singolo, altamente flessibile che può mettere a disposizione sostegno diretto a differenti livelli di intensità e una gestione estrema del caso se necessario.

Il progetto offre:

- o Una combinazione di sostegno di équipe che risponde flessibilmente ad una serie ampia di bisogni, variando l'intensità e la natura del supporto come richiesto.
- o Accesso a providers di servizi esterni nella gestione del caso se necessario.
- o Non ACT o ICM Model, ma una combinazione di ambedue gli approcci, che lavorano attraverso i principi dell'Housing First.

Nel 2015, l'Housing First Utrecht ha riportato che l'**85% dei suoi partecipanti** ha mantenuto la casa nel periodo tra il 2010 ed il 2015. Sono stati anche riportati miglioramenti nella salute mentale, nella salute fisica e nell'utilizzo di sostanze, sebbene, come per gli altri progetti, questi risultati non siano universali. Successi sono stati riportati anche per quanto riguarda l'integrazione sociale, malgrado l'isolamento sia rimasto un problema per alcuni dei partecipanti. Maggiori informazioni su Housing First Utrecht sono disponibili alla pagina: <https://www.tussenvoorziening.nl/hulp-nodig/wonen/housing-first/> (in olandese).

Portogallo

Casas Primeiro, Lisbon

Casas Primeiro apre a Lisbona nel 2009. Gestito da AEIPS, una NGO che lavora in Portogallo in collaborazione con i dipartimenti pubblici. Il progetto Casas Primeiro segue i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Casas Primeiro utilizza appartamenti affittati sul mercato privato. Il progetto è rivolto a persone senza dimora da lungo tempo e con bisogni complessi, persone che vivono in strada e persone senza dimora con problemi di salute mentale. **60 persone** sono sostenute da un team di 6 operatori che hanno **10 persone in carico ciascuno**.

Nel 2015, l'accompagnamento era messo a disposizione attraverso le visite settimanali, organizzate per assicurare una certa stabilità abitativa, il mantenimento della salute e del benessere. Il team del progetto è in grado di mettere in contatto i partecipanti con altri servizi, come i servizi educativi di AEIPS, la NGO che gestisce il progetto. Un approccio Case Management può essere usato anche per indirizzare i partecipanti verso **servizi esterni che possano essere necessari**, come i servizi di salute mentale. Il sostegno include:

- Case Management nell'orientamento ai servizi ed ai benefit economici
- Aiuto nel ristabilire contatti con la famiglia
- Sostegno per l'accesso ai servizi educativi e relative al mercato del lavoro
- Aiuto per l'accesso ai servizi di salute mentale e di salute in generale
- Collegamento dei partecipanti al progetto di Housing First ad altri servizi presenti nella comunità
- Sostegno nella gestione dell'alloggio
- Sostegno nel mantenimento di relazioni positive con i proprietari e con il vicinato
- Cura della persona

Casas Primeiro offre un mix di supporto diretto e Case Management. Un team singolo ma estremamente adattabile alle circostanze offre sostegno tagliato sui bisogni e sulle preferenze della persona. Una riunione settimanale viene utilizzata per organizzare il supporto alle singole persone.

I risultati del progetto Casas Primeiro sono stati positivi. C'è stata un'importante diminuzione nell'utilizzo dei servizi medici di emergenza e nelle richieste di ammissione negli ospedali psichiatrici. I risultati rispetto al mantenimento dell'alloggio sono buoni. **Miglioramenti nella salute, nel benessere e nell'integrazione sociale** dei partecipanti sono stati registrati, sebbene anche in questo caso non siano universali (vedi Capitolo 1). I dati circa la soddisfazione dei partecipanti sono molto buoni. Maggiori informazioni su Casas Primeiro, sia in inglese che in portoghese, sono reperibili alla pagina: <http://www.aeips.pt>

Regno Unito

SCOZIA

Glasgow Housing First

Turning Point, è la NGO che ha sviluppato il primo progetto di Housing First del Regno Unito a Glasgow, in Scozia, nel 2010. Il progetto segue tutti i principi chiave dell'Housing First illustrati nel capitolo 2.

Il progetto è stato sviluppato principalmente in risposta ai livelli piuttosto alti di **mortalità della popolazione homeless di adulti soli con problemi di dipendenza**. Il focus era inizialmente solo sulle dipendenze ed escludeva il disagio mentale o l'homelessness di lungo periodo, così come avviene in molti progetti di Housing First, sebbene sia l'esperienza di disagio mentale che di homelessness fossero spesso un tema per le persone che si appoggiavano al progetto. Gestito da Turning Point, il progetto è stato sviluppato in collaborazione con il Governo di Glasgow, che ha messo a disposizione anche un finanziamento, con la polizia, con il Governo scozzese, con il servizio sanitario nazionale e con la proprietà pubblica.

Nel 2015 il progetto ha sostenuto 34 persone, mantenendo la capacità di **sostenerne fino a 42**. Gli alloggi venivano procurati attraverso un lavoro di squadra con la proprietà pubblica di Glasgow.

Il team di supporto è organizzato da un team manager ed è composto da un coordinatore e due assistenti. Tre peer support workers supportano i partecipanti ed hanno, nel 2015, mantenuto **contatti con 14 persone**. Il progetto Glasgow Housing First è piuttosto inusuale nel panorama europeo dei progetti di Housing First (e differisce anche dai progetti nord americani) perché utilizza persone che sono divenute esperte attraverso l'esperienza diretta di homelessness per sostenere i partecipanti, piuttosto che avere operatori esterni. Nel regno Unito sono ben sviluppati i sistemi di training per persone che hanno precedenti di dipendenza e vogliono, una volta usciti, lavorare in ambito sociale o di counselling. In ogni caso il sostegno è messo a disposizione anche da altri operatori se richiesto.

Il sostegno è organizzato per incontrare i bisogni individuali, le preferenze e varia in accordo con la persona che lo richiede. Questo servizio sostiene ogni partecipante sulla base di visite settimanali, che dipendono dai desideri e dalle richieste delle persone in carico. In media, i partecipanti ricevono **due visite alla settimana da un operatore peer**. Gli incontri hanno luogo in accordo con le preferenze del partecipante, qualche volta in casa, ma anche nei caffè o nell'ufficio del team. Il modello Case Management è utilizzato per inviare i partecipanti ai servizi psichiatrici, medici o altri servizi che il progetto non può fornire direttamente.

L'organizzazione del supporto utilizza un approccio fluido e flessibile, centrato su un team principale che include anche elementi di Case Management. Come in alcuni degli altri progetti europei, **questa è una risposta flessibile e tagliata sulla persona rispetto ai bisogni espressi**, piuttosto che un rigido impostarsi su l'ACT o ICT Model.

Nel 2015, i livelli di mantenimento dell'alloggio per i partecipanti al progetto Glasgow Housing First erano molto elevati, e miglioramenti nella salute mentale e nelle dipendenze accertati. I progressi a livello di integrazione erano misti, come riportato anche da altri progetti europei di Housing First (vedi Capitolo 1). Già allora c'era l'intenzione di espandere il progetto nei Comuni vicini.

Maggiori informazioni su Glasgow Housing First sono disponibili alla pagina: <http://www.turningpointscotland.com/what-we-do/homelessness/glasgow-housing-first/>

INGHILTERRA

Housing First England

Housing First England è un progetto il cui scopo è quello di "elevare" il profilo dell'Housing First, condividerne la conoscenza e valutare il suo utilizzo su tutto il territorio. [Homeless Link⁵](#), [l'organizzazione nazionale che si occupa di homelessness nel Regno Unito](#), ha messo a regime il progetto nel corso del 2016. L'obiettivo è quello di supportare le organizzazioni istituzionali e del terzo settore, sia a livello nazionale che locale, a sviluppare e rendere operativo l'approccio Housing First in Inghilterra, e allo stesso tempo di lavorare con valutatori professionisti per costruire una solida evidenza che possa essere la base per l'espansione dell'Housing First.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito: www.homeless.org.uk/hfengland

Camden Housing First, London

SHP è un'organizzazione del terzo settore che opera a Londra. SHP ha sviluppato e reso operativi un numero di progetti Housing First, incluso anche progetti che utilizzano il patrimonio abitativo pubblico. Durante il periodo che va dal 2012 al 2014, un progetto pilota sviluppato in cooperazione con la pubblica amministrazione è stato messo a regime nel quartiere londinese di Camden. Il progetto ha seguito i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Il [successo dell'Housing First Camden](#), che più tardi è stato ampliato, è un esempio di implementazione dell'Housing First con risorse scarse. Persone senza dimora con bisogni complessi sono state selezionate dal progetto sulla base dei loro ripetuti *insuccessi* con i servizi per senza dimora, considerati altamente sviluppati, del quartiere di Camden. Il criterio principale per la selezione era un periodo di almeno tre anni di contatti "sfortunati" con i servizi per senza dimora del quartiere, malgrado il piccolo gruppo supportato (circa 10 persone in tutto il periodo) avesse usato i servizi anche per più tempo dei tre anni pattuiti.

Il supporto veniva organizzato da un'equipe di tre persone, composta da un coordinatore e due operatori con in carico 5 persone ciascuno; per la parte abitativa, poggiava interamente sul mercato privato degli affitti. Nel Regno Unito le pratiche di sostegno all'affitto o di sostegno leggero alla persona nel settore dell'homelessness, ruotano attorno ad un mix di supporto emotivo, orientamento ai servizi e Case Management che utilizza contatti informali molto frequenti, per esempio un paio di ore di accompagnamento durante il fine settimana. Camden Housing First ha preso piede da questo approccio e lo ha intensificato, aumentando il numero delle ore di contatto nel corso della settimana, e mantenendo la capacità di variare a seconda del bisogno della persona. L'organizzazione dell'accompagnamento era molto flessibile, e variava in accordo con i bisogni e le preferenze individuali, spesso cambiando su base settimanale.

Accanto al ruolo di accompagnamento, gli operatori dovevano anche assicurarsi la possibilità di affittare case sul mercato privato, senza poter offrire alcun incentivo ai proprietari, all'interno di uno dei mercati dell'alloggio più sovrastimato di tutta l'Europa. Sostegno e Case Management venivano messi a disposizione contemporaneamente ad una ricerca di alloggi appropriati sul mercato privato.

Se la questione abitativa poteva prendere lungo tempo per essere risolta, allo stesso tempo il percorso era comunque più rapido della possibilità di vedersi assegnare un alloggio pubblico a Londra. Gli alloggi venivano messi a disposizione e allo stesso tempo si verificavano [miglioramenti nella salute mentale, fisica e dal punto di vista dell'integrazione](#). Si registravano anche progressi nel rispetto dell'utilizzo di droga e alcool, malgrado il gruppo di partecipanti supportati per questo tipo di problema fosse molto piccolo.

Maggiori informazioni sul progetto pilota Camden Housing First possono essere trovate sul sito: <http://www.shp.org.uk/story/housing-first-provides-stability-chronically-homeless-people>

5 <http://www.homeless.org.uk/>

Changing Lives, Newcastle-Upon-Tyne

Changing Lives è una NGO inglese che gestisce un progetto di Housing First a Newcastle-Upon-Tyne nel nord dell'Inghilterra, **in cooperazione con il Comune di Newcastle**. Il progetto di Changing Lives segue i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2, sebbene mostri alcune differenze dal punto di vista operativo rispetto agli altri progetti europei di Housing First.

Il progetto ha come target persone senza dimora da lungo tempo. Questo gruppo include persone che dormono in strada da anni e persone che utilizzano ripetutamente i servizi per senza dimora poiché la questione dell'homelessness non riesce ad essere risolta. La maggior parte delle case messe a disposizione sono alloggi privati, ma il progetto ha negoziato con la proprietà pubblica nel corso del 2015. In quell'anno il progetto stava lavorando con **38 persone**, con la capacità di supportare fino a **60 persone o coppie**.

Il sostegno era organizzato attraverso il Case Management Model che si basava su un'intensificazione del modello già esistente per persone senza dimora. Nel Regno Unito c'è una tradizione di lungo periodo di utilizzo di Case Management Led, supporto leggero e a domicilio per persone senza dimora sistemate sul mercato privato. Questo modello è stato modificato per l'Housing First, riducendo "i contenitori" e aumentando significativamente il tempo che gli operatori passavano con i partecipanti. Il sostegno può essere aumentato, ridotto, modificato come richiesto da ogni partecipante al progetto Housing First. C'è una minore enfasi posta sul perseguimento dell'approccio al recovery (vedi Capitolo 2 e 3.2) da parte degli operatori che si occupano dell'accompagnamento, con un focus su obiettivi realistici che consentano il supporto ai bisogni e ai problemi permanenti di salute fisica e mentale.

Sono stati raggiunti livelli alti di mantenimento dell'alloggio tra i partecipanti, accanto a miglioramenti nella salute mentale, fisica e nell'utilizzo di roga e alcool. Anche **i livelli di integrazione sociale sono aumentati** tra i partecipanti al progetto. Ancora, queste conquiste positive non sono universali, così come è per ogni progetto di Housing First (vedi Capitolo 1).

Una valutazione osservativa di Changing Lives e altri esempi di Housing First sono disponibili sul sito: <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2015/Housing%20First%20England%20Report%20February%202015.pdf>

Maggiori informazioni sul progetto Changing Lives Housing First a Newcastle sono disponibili sul sito: <http://www.changing-lives.org.uk>

Spagna

HÁBITAT Housing First

HÁBITAT è il primo esempio di Housing First ad essere stato sviluppato in Spagna. Sviluppato dalla RAIS Fundación e cominciato nel 2014, il progetto ha in carico **38 persone** in tre città: Malaga, Barcellona, Madrid. Il progetto segue i principi chiave dell'Housing First descritti nel Capitolo 2.

Il focus del progetto HÁBITAT riguarda persone senza dimora con bisogni complessi, incluse le persone con lunga e ripetuta esperienza di homelessness alle spalle, con esperienza di problemi di salute mentale e di dipendenze. Alcuni dei partecipanti hanno malattie limitanti o disabilità. Una valutazione di HÁBITAT, incluso un gruppo di controllo, è in corso d'opera. HÁBITAT offre un **mix di alloggi affittati sul mercato privato e alloggi pubblici**, sebbene a Barcellona, nel 2015, si basasse quasi esclusivamente sul mercato privato.

Il supporto messo a disposizione è modellato sull'approccio ICM. C'è un coordinatore generale ed un coordinatore base in ogni città e due staff Housing First, preparati al lavoro sociale, all'educazione per adulti, in ogni città. La fedeltà di HÁBITAT al modello Pathways originale è stata testata ed è stato accertato avere un'**alta fedeltà con il Pathways model**¹⁰ (da notare in ogni caso che HÁBITAT è un ICM model; e non ha un team ACT come nel progetto originale di New York, vedi Capitoli 1, 2 e 3).

La composizione, l'intensità e la natura del supporto è determinata da ogni partecipante ed il team risponde con flessibilità, variando il sostegno in accordo con le specifiche preferenze e i bisogni di ogni partecipante. Il supporto include:

- Aiuto e Case Management per accedere a benefit, servizi sociali e sanitari.
- Aiuto e supporto nell'utilizzo dei servizi pubblici.
- Sostegno nell'accesso all'educazione e ai servizi relativi al lavoro.
- Supporto nella gestione e mantenimento dell'alloggio.
- Aiuto per ristabilire contatti con la famiglia.
- Supporto per il mantenimento di relazioni positive con i proprietari ed i vicini.
- Supporto per la cura della persona, la vita quotidiana, le attività ricreative.

L'uso del modello ICM significa che HÁBITAT lavora in stretta collaborazione con altri servizi, con un affidamento in case management verso servizi esterni che possano essere utili per incontrare i bisogni dei partecipanti.

HÁBITAT era un progetto relativamente nuovo nel 2015, ma una valutazione di esperti indipendenti ha potuto mostrare che i risultati dei primi **6 mesi di progetto** sono positivi. Gli aspetti economici della ricerca mostrano che il progetto HÁBITAT funziona con costi simili a quelli dei tradizionali servizi. In ogni caso HÁBITAT mostra risultati migliori, specialmente nell'area del mantenimento dell'alloggio e della soddisfazione; dando ai partecipanti un senso di sicurezza e aiutandoli a sviluppare relazioni con le loro famiglie.

Maggiori informazioni sulle fasi iniziali del progetto HÁBITAT sono disponibili alle pagine:
https://www.raisfundacion.org/en/what_we_do/habitat (inglese) e
https://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat (spagnolo).

¹⁰ http://issuu.com/rais_fundacion/docs/presentaciones_habitathf_web?e=5650917/30872088

Svezia

Housing First in Svezia

A differenza di Danimarca, Finlandia e Norvegia, la Svezia non ha introdotto un programma nazionale con un chiaro focus sull'Housing First nel 2015. Ma l'Housing First come programma, filosofia, metodo, progetto è stato introdotto e incorporato nella strategia nazionale e nei piani operativi. In più, l'Housing First è stato incorporato nei documenti strategici come le nuove direttive sul trattamento delle dipendenze dal National Board of Health and Welfare.

I primi due progetti di Housing First cominciano in Svezia nel 2010 (Stoccolma e Helsingborg) e sono già stati valutati. Nel 2013 il progetto di Housing First di Helsingborg è diventato intervento permanente nel programma di housing sociale della città. Allo stesso tempo, **il tasso di mantenimento degli alloggi era pari al 84%**. Questo progetto pilota è stato ridimensionato e i risultati saranno integrati nel programma di social housing di Helsingborg.

Alla fine del 2015, 14 comuni avevano progetti di Housing First. Tutti seguono i principi chiave dell'Housing First, ma ci sono alcune differenze nei dettagli operativi. Le prestazioni riportate sono state universalmente buone per ogni progetto, sia in termini di **soddisfazione dei partecipanti** che in termini di **tassi di mantenimento dell'alloggio**. In Svezia i gruppi target di questa tipologia di interventi sono persone senza dimora che rientrano nel gruppo chiamato 'Situazione 1'. Situazione 1 è l'equivalente delle categorie 1 e 2 della tipologia ETHOS elaborate da FEANTSA (senza tetto): ovvero persone che dormono in strada o che sono costrette a rifugiarsi nei dormitori o nelle strutture per mancanza di un alloggio..

Le valutazioni dell'Housing First sono in corso d'opera e produrranno risultati da comparare con altri progetti Housing First. A Gothenburg, il progetto Housing First utilizza un team ACT e due team ICM. In altri Comuni, il sostegno è messo a disposizione dagli operatori impiegati dai servizi sociali. In uno dei Comuni, l'intero programma è portato avanti da una NGO. In due Comuni, molto distanti, i servizi di sostegno sono messi a disposizione da una City Mission tramite una convenzione con i servizi sociali. In questo contesto, sarà molto utile identificare quali sono i fattori chiave del supporto che **fa sì che l'Housing First lavori molto bene in Svezia**. L'Housing First è stato introdotto in un contesto in cui era in atto una riforma dei servizi sociali e del sistema di welfare svedese.

Un network istituzionale è stato creato per tutti questi Comuni che usano l'Housing First. I partecipanti si incontrano regolarmente e discutono i differenti aspetti dell'Housing First. Durante l'ultimo incontro sono stati discussi aspetti in comune e differenze tra diversi progetti e una sessione speciale si è concentrata su come i differenti progetti lavorano su casi difficili.

Per avere maggiori informazioni: <http://www.soch.lu.se/en/research/research-groups/housing-first> (in inglese).

