

SERVIZIO FE.N.ICE - ANNO 2000

RAPPORTO UTENZE E INDICATORI

Edizione 2/of/23.3.2001

1. Premessa.

Per una valutazione dell'attività del Servizio Fe.ni.ce, prenderemo in esame una serie di dati che ci consentiranno poi di ricavare una serie di indicatori.

In particolare:

- costo lordo totale del Servizio
- costo netto totale del Servizio
- numero di ore di apertura del Servizio
- numero ore di gestione generale del Servizio
- numero degli accessi (contatti in genere, sia telefonici che di persona)
- numero percorsi avviati
- andamento anagrafico dell'utenza
- motivi per cui le donne si sono rivolte allo sportello
- natura delle consulenze e dei percorsi
- numero di avvii ad altre strutture pubbliche o private.

Seguiranno alcune considerazioni di ordine qualitativo e successivamente verranno analizzati i questionari somministrati alle partecipanti al Corso di Autodifesa.

Infine viene predisposta una ipotesi di verifica per il futuro, sia modificando o aggiungendo indicatori complementari, che fissando ulteriori strumenti di analisi.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2000 al 31 dicembre 2000, tenendo in considerazione che fino al 14 febbraio (data formale dell'avvio della convenzione) i casi sono stati gestiti in totale autonomia dall'Associazione S.O.S. Donna di Faenza.

Si ritiene opportuno inserirli nel presente rapporto poiché la presa in carico di alcuni casi entrati a gennaio sono poi passati all'interno delle attività svolte dal Servizio Fenice.

La natura del Servizio è tale per cui il primo accesso è quasi sempre telefonico. A chi si rivolge di persona allo sportello viene comunque fissato un appuntamento per le giornate successive e i tempi di attesa sono di due giorni al massimo. Questa procedura è stata resa necessaria dalla necessità di coordinare le disponibilità delle volontarie anticipatamente, per cui se una volontaria si trova presso il Servizio è perché sta già svolgendo un colloquio e quindi non può ricevere altre utenti. D'altra parte gli accordi con l'operatrice

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

stipendiata prevedono solo l'accoglienza telefonica, infatti la prassi è quella di affidare ogni utente sempre allo stesso team di volontarie e se l'operatrice ne facesse parte, (essendo sempre presente), rischierebbe di occuparsi di tutti i casi.

2. Dati quantitativi

Come riportato dalla Tabella 1, il Servizio è stato aperto per un totale di 1068 ore, di cui 876 coperte dall'operatrice assunta part time e 192 coperte dalle volontarie dell'Associazione che gestisce il Servizio; a queste vanno comunque aggiunte n. 390 ore di attività di gestione generale esterna. Gli accessi telefonici sono stati 44. Altre 27 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 71.

44 di questi accessi, relativi a casi di maltrattamento vero e proprio, sono sfociati in un colloquio personale con le volontarie. Tra queste utenti 32 hanno scelto di individuare un percorso.

Attualmente sono in atto 15 percorsi (Tabella 3).

Altri 9 accessi sfociati in un colloquio sono stati relativi a ragazze che erano interessate a ricerche e studi in materia di maltrattamento domestico. Per questi ingressi si è registrato soltanto il contatto e il tipo di richiesta avanzata.

In definitiva su 53 accessi sfociati in un colloquio, 44 sono stati motivati da abusi e violenze e 9 sono stati determinati da ragioni di studio o documentazione.

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	876	192	1068
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	44	27	71
Numero colloqui	9	44	53

Tab.1 Apertura Servizio - Numero ingressi

Dalla Tabella 2 si delinea la fotografia anagrafica delle donne entrate in contatto con il Servizio: in prevalenza si rivolgono a noi donne dai 20 ai 30 anni, a cui fa seguito la fascia dai 40 ai 50 anni.

Significativo anche il dato delle ultrasessantenni.

Età	18-20	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
	5	11	17	10	8	2

Tab.2: Età

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Percorsi avviati n. 34 di cui:	
Percorsi completati	11
Percorsi abbandonati	8
Percorsi in atto	15

Tab.3 : I percorsi

I percorsi avviati naturalmente si riferiscono ai soli casi di violenza. A titolo informativo indichiamo le tipologie di violenza riportate dalle utenti (Tabella 4).

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale
30	37	12	7

Tab.4 Le tipologie della violenza

Nella Tabella 5 valutando le richieste ed i dispositivi attuati, sono stati analizzati i soli casi relativi al maltrattamento. È bene comunque precisare due elementi:

- in primo luogo la stessa donna può avanzare e mettere in atto più dispositivi;
- in secondo luogo, il dato non identico tra richieste avanzate dalla donna e dispositivi effettivamente attuati, deriva dal fatto che i bisogni manifestati dalla donna quando accede al Servizio spesso celano altre necessità, che comunque emergono durante i colloqui. Ad esempio una donna può richiedere un appuntamento per una mera consulenza legale, poi in sede di colloquio emergono vissuti non risolti di maltrattamento di quando era bambina e quindi ad una prestazione se ne accompagna un'altra. A volte il bisogno di fare chiarezza dentro di sé diventa prioritario rispetto al desiderio di passare alle vie legali, per cui quest'ultimo dispositivo viene posticipato. Allo stesso modo una donna che si rivolge al Servizio per farsi preparare un curriculum può, col tempo, aprirsi e rivelare come la ricerca di un altro lavoro sia il sintomo di una situazione lavorativa insostenibile. In ogni caso è comunque la donna che decide cosa fare, che percorso intraprendere, che scelte fare e a quali cambiamenti è capace di sottoporsi.

Alla voce "Altro" si riferiscono i casi di donne che hanno chiesto di essere accompagnate o informate sul come sporgere denuncia, o per il reperimento di un alloggio presso le case Rifugio della rete dei centri antiviolenza.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati successivamente
Consulenza Legale	42	14
Consulenza Psicologica	36	21
Sostegno economico	30	7
Ricerca alloggio	12	4
Ricerca lavoro	16	7
Desiderio ascolto sfogo	40	8
Relazioni sociali	7	12
Contatto con i Servizi sociali	15	25
Altro	9	5

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 19 utenti provengono da altri Comuni, altre Province ed altre Regioni. Non è un elemento incomprensibile: intanto è acclarato come molte donne preferiscano rivolgersi per questo genere di problemi in città dove non corrono rischi di incontrare una faccia conosciuta; inoltre strutturalmente Faenza è comunque bacino di un utenza relativa sia alla Vallata del Senio che a quella del Lamone, nonché dei Comuni del Comprensorio. Il Servizio Fe.ni.ce si colloca in questa consuetudine esattamente come tutti gli altri servizi e diviene quindi opportuno iniziare a relazionarsi sistematicamente e a collaborare con le istituzioni di queste realtà extra-faentine.

Residenza:	Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio	Altri comuni della Provincia	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni
	16	18	8	3	4	4

Tab.6: Residenza

3. Il V Corso di autodifesa

Dall'Ottobre 2000 al Dicembre 2000 si è tenuto presso il Servizio Fe.ni.ce il 5° Corso di autodifesa. Il Corso si è svolto con la consulenza di un istruttore di karate (8 lezioni), una psicologa (8 lezioni), un'avvocata (3 lezioni), un'ispettrice di Polizia (1 lezione) ed altri professionisti. Le iscrizioni raccolte sono state 35 e al termine del Corso sono stati assegnati 24 Attestati di Partecipazione.

Nella serata di chiusura sono stati somministrati 24 brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle partecipanti. Due questionari non sono stati riempiti, i rimanenti sono andati a costituire una base dati piuttosto interessante.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

22 partecipanti si sono dichiarate soddisfatte del corso. 8 partecipanti avrebbero voluto che il corso fosse di durata più estesa, 12 partecipanti avrebbero voluto approfondire alcuni argomenti di ordine legale, 15 partecipanti avrebbero preferito estendere le lezioni di psicologia e 3 partecipanti avrebbero voluto dedicare più tempo a questioni mediche.

18 partecipanti hanno espresso l'intenzione di frequentare altre iniziative di questo genere (cicli di film, presentazione di libri, laboratori di scrittura, gruppi di discussione, realizzazione di mostre fotografiche).

In generale (18 su 22 partecipanti) è stata apprezzata particolarmente la parte teorica rispetto a quella pratica. Altre tematiche che si sarebbero voluto esaminare sono quelle relative ai minori, ai vissuti delle donne che subiscono violenza, e alla percezione della violenza da parte di donne provenienti da diverse esperienze, per età, lavoro, condizione familiare, ecc. In un caso è stato espresso interesse per capire le dinamiche maschili nel comportamento violento.

Il gradimento espresso relativamente ai singoli docenti è stato piuttosto elevato (22 ottimo 1 buono e 1 sufficiente per la psicologa, 1 ottimo 17 buono e 6 sufficiente per l'avvocata, 22 ottimo e 1 sufficiente per l'Ispettrice di Polizia, 18 ottimo per l'istruttore di karate etc.).

Relativamente alla sede degli incontri, è stata avanzata qualche perplessità sulla difficoltà di parcheggiare, sull'opportunità di concentrare gli incontri teorici in un locale più intimo e in due casi si sarebbe preferito un altro orario, mentre 3 partecipanti avrebbero preferito un altro giorno della settimana.

Alla domanda relativa alla possibilità di incontrare altri docenti, 8 donne hanno indicato come interessante l'opportunità di approfondire le lezioni del Medico del Pronto Soccorso e dell'Ispettrice di Polizia.

In 5 casi è stata valutato come interessante la possibilità di incontrare anche l'Assessore alle Pari Opportunità del Comune di Faenza o il Sindaco(4 casi).

La nona domanda riguardava la percezione dei Centri antiviolenza e nella totalità dei casi è stato segnalata come giusta e necessaria l'esistenza di realtà di questo tipo

Infine, 10 donne hanno espresso l'intenzione di entrare a far parte della rete delle volontarie dell'Associazione S.O.S.Donna che gestisce il Servizio Fe.n.ice. e ad oggi 8 di esse hanno deciso di partecipare al Corso di Formazione che si terrà nei mesi di Febbraio e Marzo 2001, organizzato dall'Associazione S.O.S. Donna, Servizio Fe.n.ice. con il patrocinio del Comune di Faenza.

4. Indicatori del Servizio Fe.n.ice. - anno 2000.

Premessa la necessità di individuare una serie di indicatori per il controllo di gestione del servizio, perché le informazioni desumibili da ciascun indicatore siano adeguatamente utilizzabili, occorre siano:

- a numero limitato, per evitare un eccesso di dati che complicherebbero la predisposizione dei reports e la lettura delle informazioni,

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

- con l'utilizzo di dati elementari,
- mantenendo fermi i punti sui quali focalizzare il sistema di reporting, cioè rapportandosi con La Carta del Servizio predisposta.

Di seguito sono riportati gli indicatori predisposti, precisando:

- Costo lordo complessivo del Servizio L. 87.900.000
- Costo netto (al netto del contributo regionale) L. 24.900.000

Indicatore	Costo lordo	Costo netto
Costo/n.ro totale ore Costo orario medio del servizio	$87.900.000/1458=$ 60.288	$24.900.000/1458=$ 17.078
Costo/n.ro percorsi Costo medio per percorso	$87.900.000/34=$ 2.585.294	$24.900.000/34=$ 732.352
Costo/n.ro accessi Costo medio per accesso	$87.900.000/71=$ 1.238.028	$24.900.000/71=$ 350.704
Costo cons.legali/n.ro cons. legali (esterne ed interne)	$7.283.200/52=$ 140.061	42.018
Costo cons.psicologa/n.ro cons.psicologiche (esterne ed interne)	$5.287.700/59=$ 89.622	26.888
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	60.288	17.078
Costo colloqui	$60.288*53=$ 3.195.264	$17.078*53=$ 905.134
Costo colloqui/costo %	$60.288*53/87.900.000=$ 3,64 %	$17.078*53/24.900.000=$ 3,64 %

Indicatore	
n.ro percorsi/n.ro accessi Indice di efficacia: rappresenta la percentuale di persone che hanno attivato percorsi di uscita dalla violenza rispetto al totale delle persone che hanno contattato il Servizio	$34/71=$ 48 %
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico rappresenta la percentuale delle persone che a seguito di colloquio con il Servizio sono state indirizzate ad altri Servizi esterni	$25/53=$ 47 %

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indice di produttività: rappresenta la percentuale di tempo dedicata al contatto diretto con l'utenza rispetto al tempo di gestione generale del servizio.	1068/1458= 73,25 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	8/34= 23 %

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio lordo e netto della struttura discretamente contenuto, tenuto conto della specializzazione della stessa, quantificabile in L. 60.288 il costo lordo e in L. 17.078 il costo al netto dei contributi regionali riscossi.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che ben il 48 % delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza.

Un altro 47 % degli utenti ha avuto l'opportunità di conoscere, tramite il colloquio, l'esistenza di servizi esterni specificatamente orientati al proprio problema, a cui è stato avviato.

Un importante risultato è offerto dall'indicatore di produttività ore di utenza rispetto alle ore di gestione generale della struttura, esso rappresenta il 73,25%. Ciò significa che la maggior parte delle ore di attività è dedicata al contatto con le persone che è proprio l'obiettivo primario del Servizio.

5. Indicatori per il futuro.

Le operatrici del Servizio Fe.n.ice si impegnano quindi per il futuro a somministrare, laddove possibile, il questionario presente nella Carta del Servizio per tutte le utenti che si rivolgeranno allo Sportello dal 1 Gennaio 2001.

Con le dovute modifiche si provvederà a farne uso anche al termine del corso di Formazione ed in altre occasioni similari.

<i>Legenda</i>	
- <i>Accessi</i>	= persone che contattano il servizio, sia telefonicamente, sia di persona
- <i>Presa in carico</i>	= persone che incontrano le operatrici con colloqui personalizzati
- <i>Percorsi</i>	= persone che a seguito di colloqui attivano percorsi personalizzati di uscita dalla violenza