

SERVIZIO FE.N.ICE - ANNO 2001

RAPPORTO UTENZE E INDICATORI

Edizione 1/of/20.2.2002

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 all'utenza del Servizio dall'1.1.2001 al 31.12.2001.

Infine vengono analizzati alcuni indicatori e sintetizzati i risultati complessivi.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2001 al 31 dicembre 2001.

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 dovuta alla necessità di coordinare le disponibilità delle volontarie anticipatamente, in quanto queste ultime sono persone con una propria attività, che non consente la disponibilità immediata. D'altra parte l'incarico all'operatrice di sportello prevede solo l'accoglienza telefonica.

2. Dati quantitativi

Come riportato dalla Tabella 1, il Servizio è stato aperto per un totale di 1456 ore, di cui 1040 coperte dall'operatrice assunta part time e 416 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio; a queste vanno comunque aggiunte n. 425 ore di attività di gestione generale esterna. Gli accessi telefonici sono stati 46. Altre 18 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 64.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

26 di questi accessi, relativi a casi di maltrattamento vero e proprio, sono sfociati in un colloquio personale con le volontarie. Tutte queste utenti hanno scelto di individuare un percorso per il superamento della problematica.

Alla data del 31.12.2001 sono in atto 7 percorsi (Tabella 3).

Altri 5 accessi sfociati in un colloquio sono relativi a ragazze che erano interessate a ricerche e studi in materia di maltrattamento domestico. Per questi ingressi non è stata compilata la scheda classica ma è stato registrato il solo contatto e il tipo di richiesta avanzata.

In definitiva su 31 accessi reali, 26 sono stati motivati da abusi e violenze e 5 sono stati determinati da ragioni di studio o documentazione.

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	1040	416	1456
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	46	18	64
Numero colloqui		26	26

Tab.1 Apertura Servizio - Numero ingressi

Dalla Tabella 2 si delinea la fotografia anagrafica delle donne entrate in contatto con il Servizio: in prevalenza sono donne dai 30 ai 50 anni (73%).

Età	18-20	20-30	30-40	40-50	50-60	60-70
	0	3	9	10	4	0

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2001 n. 26 di cui:	
Percorsi completati	14
Percorsi abbandonati	5
Percorsi in atto al 31.12.2001	7

Tab.3 : I percorsi

I percorsi avviati si riferiscono ai soli casi di violenza.

I percorsi sono comunque stabiliti dalla donna utente in totale autonomia, previo un certo numero di colloqui che le consentano di chiarire a se stessa le sue reali aspettative.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Sarebbe molto difficile indicare un percorso tipo delle donne, infatti ognuna di esse ha tempi, risorse e bisogni diversi.

A titolo informativo si indicano le tipologie di violenza riportate dalle utenti (Tabella 4).

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale
14	15	14	8

Tab.4 Le tipologie della violenza

Nella Tabella 5 valutando le richieste e le tipologie di intervento attuate, sono stati analizzati i soli casi relativi al maltrattamento.

E' bene comunque precisare due elementi:

- in primo luogo la stessa donna può avanzare e mettere in atto richieste di intervento diverse;

- in secondo luogo, il dato non identico tra richieste avanzate dalla donna e gli interventi 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 nel periodo dell'infanzia e quindi ad un primo intervento di tipo legale se ne accompagna un altro più legato al superamento dell'esperienza di maltrattamento. A volte il bisogno di fare chiarezza dentro di sé diventa prioritario rispetto al desiderio di passare alle vie legali, per cui quest'ultimo intervento viene posticipato. In ogni caso è comunque la donna che decide che cosa fare, che percorso intraprendere, che scelte attivare.

	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati successivamente
Consulenza Legale	14	14
Consulenza Psicologica	6	6
Sostegno economico	5	5
Ricerca alloggio	7	7
Ricerca lavoro	8	8
Desiderio ascolto sfogo	26	
Contatto con i Servizi sociali	9	9

Tab.5: Richieste e i dispositivi

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza. Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 9 utenti provengono da altri Comuni, altre Province ed altre Regioni. Non è un elemento ingiustificato: intanto è chiaro 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. Per il Servizio Fe.n.ice, esattamente come per tutti gli altri servizi, 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		1	8		1

Tab.6: Residenza

3. Il V Corso di autodifesa

Tenuto conto che le risorse umane sono state, soprattutto nella seconda parte dell'anno, concentrate nell'organizzazione del Convegno provinciale "La casa: Nido o prigione? Maltrattate in famiglia", il corso di autodifesa è stato rinviato al 2002.

Come gli scorsi anni il Corso comprenderà la consulenza di un istruttore di karate, una psicologa, un'avvocata, un'ispettrice di Polizia ed altri professionisti.

Nella serata di chiusura saranno somministrati, come per l'edizione precedente, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle partecipanti.

4. Convegno "La casa: Nido o prigione? Maltrattate in famiglia"

Il successo dell'iniziativa intitolata "La casa: nido o prigione?", svoltasi il 29 settembre scorso presso la sala del consiglio comunale di Faenza e promossa, dal Comune di Faenza - Servizio Fenice, dalla Provincia di Ravenna, dall'Associazione S.O.S. Donna di Faenza e dall'Associazione Linea Rosa di Ravenna in collaborazione con il Comune di Ravenna, emerge in maniera netta dai dati raccolti durante il convegno attraverso la compilazione di un questionario di gradimento distribuito ai partecipanti.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Il primo dato significativo, che rivela la portata dell'interesse suscitato dall'iniziativa, riguarda il tipo di utenza (c.ca 200 persone presenti) e mette in evidenza la notevole partecipazione di persone anche "non addette ai lavori", che hanno rappresentato circa il 30 % dei presenti.

L'età media dei partecipanti si attesta sui 40 anni , mentre, per il tema trattato, il 90 % dei partecipanti è ovviamente di sesso femminile.

La valutazione complessiva del convegno da parte dei partecipanti rivela un gradimento elevato nel 90 % dei casi, mentre solamente un 10 % ritiene che il convegno non sia stato in alcuni interventi sufficientemente mirato, senza comunque nulla togliere all'utilità fondamentale dell'iniziativa nella sua opera di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sul problema della violenza alle donne.

Tutti coloro che si sono dichiarati "profani" dell'argomento (circa il 30% dei partecipanti), hanno espresso un giudizio positivo sull'iniziativa, auspicando che si proseguisse ad affrontare l'argomento.

I suggerimenti invece degli "addetti ai lavori" sono stati di evitare gli interventi troppo lunghi e ripetitivi, dare più spazio al dibattito e scindere meglio il tema della violenza sui minori da quello della violenza sulle donne. Tra gli interventi poi che hanno riscosso maggior successo è da citare quello del sociologo Carmine Ventimiglia e il video dei centri antiviolenza.

I costi del convegno sono stati distribuiti fra il Servizio FE.N.ICE (Lit. 4.000.000 - €. 2.065,83), la Provincia (Lit. 4.000.000 - €. 2.065,83), il Comune di Castelbolognese (Lit. 494.000 - €. 255,13) oltre a contributi liberali da parte di diverse aziende faentine, per un totale complessivo di Lit. 16.744.000 - €. 8.647,55.

5. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

Nel corso dell'anno 2001 si sono tenuti i primi incontri di un progetto di prevenzione ed informazione nelle scuole. Tale progetto proseguirà anche nel 2002, anche in considerazione dell'attenzione mostrata dagli studenti.

COMUNE DI FAENZA

SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Al termine di ogni incontro, è stato sottoposto ai ragazzi un questionario, allo scopo di valutare l'intervento formativo in oggetto. Riportiamo di seguito gli esiti di un campione di n.20 questionari.

- Alla domanda "Ritieni sia importante che esista questo Servizio nella tua città?" tutti hanno risposto SI.
- Alla domanda "Sei mai venuto a conoscenza dei temi trattati in questo incontro?" n.14 hanno risposto SI, n.6 NO.
- Alla domanda "Hai mai riflettuto prima d'ora che potessero esistere situazioni simili?" n. 18 hanno risposto SI, n. 2 NO.
- Alla domanda " Ritieni che questo incontro possa essere stato utile?" hanno risposto tutti SI
- Alla domanda "Cosa di questo incontro ti ha maggiormente colpito od incuriosito?" molti hanno mostrato stupore nel apprendere che anche nella nostra città si verificano numerosi episodi di violenza; alcuni hanno assunto un atteggiamento di rifiuto mascherato su tale argomento.

In sintesi i ragazzi hanno apprezzato il momento di riflessione su tali tematiche, molti hanno mostrato l'esigenza di parlare personalmente con donne che hanno subito violenze, altri hanno suggerito di diffondere maggiormente l'informazione anche attraverso una maggiore pubblicizzazione del Servizio Fenice e dell'attività che lo stesso porta avanti.

6 - Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2001 il rapporto di collaborazione con la legale Lia Biscottini. Le utenti che hanno beneficiato della consulenza legale sono state 14. Le consulenze fornite hanno riguardato principalmente questioni inerenti il diritto di famiglia e patrimoniale, soprattutto in caso di separazione, nella maggior parte dei casi a seguito di maltrattamenti subiti.

7 - Servizio di consulenza psicologica alle utenti

E' continuato nel 2001 il rapporto di collaborazione con la psicologa Anna Navarra.

Nel corso del 2001 le utenti che hanno usufruito della consulenza psicologica sono state n. 6. Si è trattato principalmente di casi nei quali la donna doveva essere aiutata a riacquistare fiducia in sé stessa e nelle proprie capacità di ricostruirsi un percorso di vita.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

8 - Sostegno economico alle utenti

Nel corso del 2001 a n. 5 utenti è stata erogata la somma complessiva di Lit. 10.000.000 - €. 5.164,57 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

9. Rapporto sui questionari somministrati all'utenza del Servizio.

Nel corso del 2001 le operatrici del Servizio Fe.n.ice hanno somministrato il questionario presente nella Carta dei Servizi alle utenti che si sono rivolte allo sportello.

In sintesi:

- sono stati consegnati n. 26 questionari: uno non è stato compilato e due non sono stati riconsegnati.

Relativamente ai punti indagati:

	soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	non soddisfacente
Orari di apertura	5	10	6	2
Agibilità della struttura	3	2	6	12
Disponibilità e cortesia	12	10	1	0
Professionalità e competenza	8	12	3	0
Chiarezza informazioni e linguaggio	4	16	3	0
Riservatezza	19	4	0	0
Affidabilità della consulenza	6	17	0	0
Prestazione di servizio nella sua completezza	5	17	1	0

Tra le considerazioni che sono state raccolte particolare considerazione merita una richiesta sulla presenza della legale nel Servizio per qualche ora la settimana, orari di apertura più ampi ma soprattutto una diversa ubicazione del Servizio in quanto non di facile accesso.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

10. Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. - anno 2001.

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,
- 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 complessivo del Servizio €. 29.696,27 (L. 57.500.000)
- Costo al netto del contributo regionale €. 21.432,96 (L. 41.500.000)

Indicatore	Costo complessivo €.	Costo al netto del contributo reg.le €.
Costo/n.ro totale ore Costo orario medio del servizio	29.696,27/1881= 15,79	21.432,96/1881= 11,39
Costo/n.ro percorsi Costo medio per percorso	29.696,27/26= 1.142,16	21.432,96/26= 824,34
Costo/n.ro accessi Costo medio per accesso	29.696,27/64= 464,00	21.432,96/64= 334,89
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	15,79	11,39
Costo colloqui	15,79*26= 410,54	11,39*26= 296,14
Costo colloqui/costo %	15,79*26/29.696,27= 1,38 %	11,39*26/21.432,96= 1,38 %

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	26/64= 40,63 %
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	9/26= 34,62 %
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.	1456/1881= 77,41 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	5/26= 19,23 %

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura discretamente contenuto, tenuto conto della specializzazione della stessa, quantificabile in €. 29.696,27 il costo al lordo del contributo regionale e in € 21.432,96 il costo al netto dei contributi regionali riscossi.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che ben il 40,63 % delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza.

Un altro 34,62 % 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 77,41%. 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.

11. Confronto di sintesi 2000/2001

Indicatore	2000		2001	
	Costo complessivo €.	Costo al netto del contributo reg.le €.	Costo complessivo €.	Costo al netto del contributo reg.le €.
Costo/n.ro totale ore	31,14	8,82	15,79	11,39
Costo/n.ro percorsi	1.333,64	378,23	1.142,16	824,34
Costo/n.ro accessi	639,39	181,12	464,00	334,89
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	31,14	8,82	15,79	11,39
Costo colloqui	1.650,22	467,46	410,54	296,14
Costo colloqui/costo %	3,64 %	3,64 %	1,38 %	1,38 %

	indicatori	
	2000	2001
n.ro percorsi/n.ro accessi Indice di efficacia:	48 %	40,63 %
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico	47 %	34,62 %
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indice di produttività:	73,25 %	77,41 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	23 %	19,23 %

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Confrontando i vari costi del Servizio relativi ai due anni in oggetto 2000 e 2001, si evidenzia nel 2001 un aumento dei costi a fronte di una diminuzione dell'entità del contributo rispetto all'anno precedente, in considerazione del fatto che, nel 2000, il contributo della Regione Emilia-Romagna incideva anche sulla spesa totale di avviamento e gestione dell'attività, mentre per il 2001, il contributo regionale è stato espressamente attribuito ai progetti specifici attivati.

Analizzando invece più nel dettaglio i vari indicatori si evidenzia un leggero calo dell'indice di efficacia, compensato in gran parte da un aumento dell'indice di produttività rivolto all'intera attività e dalla diminuzione dei percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati, a dimostrazione anche di un maggiore e più incisivo impegno e professionalità delle operatrici.

Definizioni

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