

SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2003 RAPPORTO UTENZE E INDICATORI

Edizione 1/OF/of/16.2.2004

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 complessivo del Servizio
- costo complessivo del Servizio al netto del contributo regionale
- 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
- età delle utenti
- 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'1.1.2003 al 31.12.2003.

Infine vengono analizzati alcuni indicatori e sintetizzati i risultati complessivi.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2003 al 31 dicembre 2003.

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 (se non riveste carattere di urgenza) 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.

2 - Dati quantitativi

Come riportato dalla Tabella 1, il Servizio, nel 2003, è stato aperto per un totale di 2508 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice part time e 1260 coperte da collaborazioni e dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna; al totale di queste ore vanno comunque aggiunte n. 810 ore di attività di gestione generale esterna.

Gli accessi telefonici sono stati n. 19, mentre altre 47 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 66.

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

Alla data del 31.12.2003 sono in atto 12 percorsi, altri sono stati completati ed altri abbandonati (Tabella 3).

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	1248	1260	2508
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	19	47	66
Numero colloqui		47	47

Tab.1 Apertura Servizio – Numero ingressi

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Dalla Tabella 2 si delinea la fotografia anagrafica delle donne entrate in contatto con il Servizio:

Età	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70
	1	14	19	12	0	1

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2003 n. 47 di cui:	
Percorsi completati	18
Percorsi abbandonati	17
Percorsi in atto al 31.12.2001	12

Tab.3 : I percorsi

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

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
34	37	21	17

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 tipo di scelte attivare.

	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati dal servizio successivamente alla richiesta
Consulenza Legale	24	24
Consulenza Psicologica	7	7
Sostegno economico	4	4
Ricerca alloggio	15	15
Ricerca lavoro	12	12
Desiderio ascolto sfogo	47	
Contatto con i Servizi sociali	17	17

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine è stato interessante analizzare il dato relativo alla residenza. Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 21 utenti provengono da altri Comuni, altre Province ed altre Regioni. Non è un elemento ingiustificato, in quanto è chiaro come molte donne preferiscano rivolgersi, per questo genere di problemi, in città dove non corrono rischi di incontrare persone conosciute; inoltre strutturalmente Faenza ha un bacino di utenza che abbraccia sia la Vallata del Senio che quella del Lamone, nonché tutti i Comuni del Comprensorio. Dall'Ottobre 2002, il Servizio Fenice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni del Comprensorio. Il bacino di utenza è divenuto perciò a tutti gli effetti comprensoriale.

Residenza	Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio	Altri comuni della Provincia	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni
:	14	12	14	6	0	1

Tab.6: Residenza

3 - VI Corso di autodifesa

Da gennaio ad aprile 2003 è stato effettuato il VII Corso di Autodifesa.

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

Nella serata di chiusura sono stati compilati da parte delle partecipanti, come per l'edizione precedente, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle stesse.

4 - Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

Nel corso dell'anno 2003 si è conclusa la I^a sessione ed è partita la II^a sessione del progetto "Libera dalla violenza": un intervento psico-educazionale che si pone come obiettivo l'avvio di un confronto, un'analisi, un'informazione e sensibilizzazione sulle varie tipologie di violenze (psicologica-fisica-economica), sui meccanismi che stanno alla base dei comportamenti violenti e sul concetto differenza/relazione di genere nella popolazione scolastica delle scuole medie superiori.

Dopo una prima fase di sperimentazione negli anni scorsi, che ha avuto un positivo riscontro, il progetto ha assunto una forma più complessa e strutturata: per l'anno scolastico 2002-2003 ha coinvolto tutti gli Istituti superiori della città e del Comprensorio, nell'anno scolastico 2003-2004 ha proseguito questo percorso. Il progetto, nel suo complesso, vede coinvolte nell'arco del biennio le classi IV e V degli Istituti Superiori e gli insegnanti delle classi in cui viene svolto l'intervento. Il totale delle classi interessate al progetto sono state 25 nel 2002-2003 e 34 nel 2003-2004.

Gli incontri con i ragazzi/ragazze sono stati molto positivi, si è sviluppato coinvolgimento, interazione e partecipazione in quanto i temi portati alla discussione sono risultati attinenti ai loro problemi e ai loro vissuti.

Attraverso il brainstorming sulla parola "violenza", i ragazzi e le ragazze hanno potuto esprimersi e soprattutto visualizzare le emozioni, i sentimenti legati a questa parola, ma anche a riconoscere ed enunciare le varie tipologie di violenze che esistono.

In ogni classe è stato ampio il confronto e la discussione sulla violenza psicologica e fisica, legato soprattutto alle relazioni amicali ed affettive. Su questo, i ragazzi e le ragazze hanno portato numerosi esempi e situazioni di vissuto personale, mentre il tema della violenza economica non era assolutamente conosciuto.

Lo scorso anno, al termine di ogni incontro fu distribuito un questionario anonimo allo scopo di valutare l'intervento formativo, dall'elaborazione del quale è emerso un forte apprezzamento degli incontri effettuati, come momento di riflessione e confronto su queste tematiche.

5 – Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2003 il rapporto di collaborazione con i legali Danilo Montevocchi e Silvana Santandrea.

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.

6 – Servizio di consulenza psicologica alle utenti

E' continuato nel 2003 il rapporto di collaborazione con la psicologa Anna Navarra, sia per le utenti che per le operatrici.

Nelle consulenze affrontate si è trattato soprattutto 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.

7 – Sostegno economico

Nel corso del 2003 sono stati erogati n. 4 sostegni economici a rispettive n. 4 utenti, per una somma complessiva di €. 3.399,00 in attuazione del progetto e secondo il Regolamento sul sostegno economico alle donne vittime di violenza.

8 - Rapporto sui questionari somministrati all'utenza del Servizio.

Nel corso del 2003 le operatrici del Servizio Fe.n.ice hanno somministrato il questionario presente nella Carta del Servizio alle utenti che si sono rivolte allo sportello. In sintesi sono stati consegnati n. 47 questionari dai quali sono stati rilevati i seguenti dati:

	soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	non soddisfacente
Orari di apertura	18	20	5	4
Agibilità della struttura	6	0	0	41
Disponibilità e cortesia	40	7	0	0
Professionalità e competenza	30	17	0	0
Chiarezza informazioni	21	24	2	0
Riservatezza	47	0	0	0
Affidabilità della consulenza	47	0	0	0
Prestazione di servizio nella sua completezza	47	0	0	0

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Tra le considerazioni che sono state raccolte, particolare considerazione continua a meritare la richiesta della presenza di una legale nel Servizio per qualche ora la settimana, ma soprattutto una diversa ubicazione del Servizio in quanto non di facile accesso (4° piano).

9 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2003.

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 €. 32.875,24
- Costo al netto del contributo regionale €. 10.247,45

Indicatore	Costo complessivo €.	Costo al netto del contributo reg.le €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	32.875,24 / 3318 = 9,90	10.247,45/3318 = 3,08
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	32.875,24/47 = 699,47	10.247,45/47 = 218,03
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	32.875,24/66 = 498,10	10.247,45/66 = 155,26
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	9,90	3,08
Costo colloqui	9,90*47 = 465,30	3,08*47 = 144,76
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	9,90*47/32.875,24= 1,21%	3,08*47/10.247,45= 1,21%

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	47/66 = 71,21 %
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	17/47 = 36,17 %
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.	2508/3318 = 75,58 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	17/47 = 36,17 %

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 €. 32.875,24 il costo al lordo del contributo regionale e in € 10.247,45 il costo al netto dei contributi regionali riscossi.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che ben il 71,21% delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza, in netto aumento nel triennio.

Un altro 36,17 % 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 75,58 %, nel complesso stabile, in quanto anche le ore non a stretto contatto con l'utenza sono state comunque utilizzate per attività a supporto dell'utenza.

10 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003

Indicatore	2001		2002		2003	
	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo
Costo/n.ro totale ore	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08
Costo/n.ro percorsi	1.142,16	824,34	691,39	370,63	699,47	218,03
Costo/n.ro accessi	464,00	334,89	329,74	176,76	498,10	155,26
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08
Costo colloqui	410,54	296,14	257,61	137,95	456,30	144,76
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	1,38 %	1,38 %	1,20 %	1,20 %	1,21 %	1,21 %

Indicatori			
	2001	2002	2003
n.ro percorsi/n.ro accessi Indice di efficacia:	40,63 %	47,69 %	71,21 %
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico	34,62 %	22,58 %	36,17 %
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indice di produttività:	77,41 %	77,91 %	75,58 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23 %	19,35 %	36,17 %

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Confrontando i vari costi del Servizio relativi al triennio 2001-2003, si evidenzia:

- nel 2002 una diminuzione dei costi a fronte di un utilizzo del contributo regionale all'interno della somma stanziata ai sensi della convenzione in atto tra Comune di Faenza e Associazione S.O.S. Donna per la gestione del Servizio Fenice, mentre per il 2001, il contributo regionale era stato espressamente attribuito ai progetti specifici attivati.
- Nel 2003, a fronte di un leggero aumento del costo complessivo si è evidenziata una diminuzione del costo del servizio in generale e anche nello specifico, al netto del contributo regionale.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori si evidenzia:

- nel 2002 un aumento notevole dell'indice di efficacia rispetto al 2001 e una corrispondente stabilità dell'indice di produttività rivolto all'intera attività, accompagnati da una uguale stabilità dei percorsi abbandonati rispetto a percorsi avviati.
- Nel 2003, nonostante un incremento dell'attività, soprattutto specialistica, i valori di efficacia e produttività si sono mantenuti pressoché stabili, a dimostrazione ulteriore dell'impegno e professionalità dei gestori del servizio

		Definizioni
-	<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