

SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2004 RAPPORTO UTENZE E INDICATORI

Edizione 1/OF/of/10.1.2005

1. Premessa.

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

In particolare:

- costo complessivo del Servizio
- numero di ore di apertura del Servizio
- numero ore di gestione generale del Servizio
- numero degli accessi
- 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.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2004 al 31 dicembre 2004.

La natura del Servizio è tale per cui alcuni accessi sono telefonici, mentre a chi si rivolge di persona allo sportello viene 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.

2. Dati quantitativi

Come riportato dalla Tabella 1, il Servizio, nel 2004, è stato aperto per un totale di 3018 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice assunta a part time e 1770 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio.

Al totale di queste ore vanno comunque aggiunte n. 600 ore di attività di gestione generale esterna.

Gli accessi solo telefonici sono stati 9, mentre altre 48 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 57.

48 di questi accessi, relativi ai 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 31.12.2004 sono ancora in atto 11 percorsi (Tabella 3).

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	1.248	1.770 di cui 542 ore impiegate per colloqui	3.018
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	9	48	57
Numero colloqui		48	48

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 31 ai 40 anni.

Età	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80
	1	11	24	14	3	2	1

Tab.2: Età

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Percorsi avviati nel 2004 n. 48 di cui:	
Percorsi completati	37
Percorsi abbandonati	0
Percorsi in atto al 31.12.2004	11

Tab.3 : I percorsi

I percorsi sono 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.

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
28	30	22	7

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 dal servizio successivamente alla richiesta
Consulenza Legale	14	14
Consulenza Psicologica	1	1
Ricerca alloggio	11	11
Ricerca lavoro	7	7
Desiderio ascolto sfogo	57	57
Contatto con i Servizi Sociali	8	8

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 17 utenti provengono da altri Comuni, altre Province ed altre Regioni.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

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. 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.

Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio	Altri comuni della Provincia	Comuni Provincie E.R.	Comuni altre Regioni
38	2	9	3	2	3

Tab.6: Residenza

3. VIII Corso di autodifesa

Da gennaio ad aprile 2004 è stato effettuato il VIII Corso di Autodifesa.

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

Nella serata di chiusura sono stati compilati da parte delle partecipanti, come per le edizioni precedenti, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle stesse.

4. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole - Progetto "LIBERA DALLA VIOLENZA"

Il progetto "Libera dalla Violenza", intervento psicoeducazionale di sensibilizzazione e prevenzione alla violenza in campo educativo, si è svolto negli anni scolastici 2002/2003 – 2003/2004.

Il progetto ha interessato le classi 4° e 5° degli istituti superiori della nostra città.

L'intervento è stato strutturato nella prima parte (classi del 4° anno) nell'aprire un confronto e una discussione con gli studenti sul tema della violenza (fisica- psicologica- economica) e di come essa sia riconosciuta e vissuta all'interno delle relazioni amicali e affettive.

Nella seconda parte (classi del 5° anno) è stato affrontato il tema delle differenze/relazione tra i generi e sull'individuazione di alcuni stereotipi legati al passato e ancora oggi presenti.

E' stata inoltre presentata ai ragazzi e alle ragazze l'Associazione Sos Donna/Servizio Fe.n.ice la sua attività e i servizi che svolge.

Obbiettivo del progetto era quello di creare una maggiore consapevolezza sul fenomeno della violenza e sull'importanza e la valorizzazione del rispetto della diversità di ognuno e di ognuna, in quanto proprio a causa della non accettazione e riconoscimento della diversità e del rispetto possono nascere varie forme di violenza.

Il progetto ha interessato circa 25 classi per anno scolastico (1200/1300 studenti complessivamente).

Già da dicembre 2004 ha preso avvio il progetto per l'anno scolastico 2004/2005; quest'anno, per insufficienza di personale, è stato condensato il lavoro di prevenzione su un numero meno elevato di classi per non perdere comunque l'opportunità di dare continuità ad un lavoro iniziato che ha dato fino ad ora risultati ottimi.

Verranno coinvolte nel progetto anche stagiste della Facoltà di Psicologia dell'università di Bologna durante la prossima tranche di stage che partirà a febbraio 2005.

La valutazione del progetto è risultata positiva in quanto:

- 1) l'impostazione, il metodo e il percorso dato al progetto è risultato valido;
- 2) nel confronto con i ragazzi e le ragazze vi è stata partecipazione e coinvolgimento. Essi hanno ritenuto interessante e utile l'incontro e i temi trattati in entrambi gli incontri.
- 3) Il coinvolgimento, prima e dopo l'intervento, degli insegnanti di riferimento delle classi è stato positivo. Essi hanno valutato positivamente sia il progetto che l'incontro e il confronto avuto con loro.
- 4) Un dato importante: quest'anno, alcune ragazze allieve hanno chiesto un confronto a tu per tu con la volontaria alla fine dell'intervento nella classe, per raccontare episodi vissuti come episodi di violenza. Ciò ha dato la possibilità di offrire un supporto più personalizzato e mirato alle ragazze e al loro gruppo.

Suggerimenti e proposte:

- Vista l'importanza e la complessità dei temi trattati le 2 ore a disposizione di ogni incontro possono risultare scarse.
- Per alcuni Istituti questo percorso potrebbe coinvolgere anche le classi del 3° anno.
- Sarebbe utile e importante proseguire il lavoro con gli insegnanti di riferimento delle classi per lo sviluppo dei temi trattati con i ragazzi e le ragazze (percorsi di lettura, temi, proiezioni visive ecc.).
- Infine sarebbe sicuramente utile avere la possibilità di approfondire il materiale elaborato nel corso del progetto per sviluppare nuove ricerche e indagini sul territorio riguardanti gli adolescenti.

5 – Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2004 il rapporto di collaborazione con i legali Silvana Santandrea e Danilo Montevecchi.

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 2004 il rapporto di collaborazione con la psicologa Anna Navarra.

Si è trattato 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 alle utenti

Nel corso del 2004 è stato erogato n. 1 sostegno economico a n. 1 utente, per una somma di €. 1.033,00 in attuazione del progetto e secondo il Regolamento sul sostegno economico alle donne vittime di violenza.

8 – LA CASA SUL FILO – Identità differenza e relazioni di genere

La "Casa sul filo" è un cd rom pensato principalmente come supporto riflessivo e operativo per chi si trovi, a qualsiasi titolo ad interrogarsi sulle problematiche e sui possibili sviluppi ed interazioni del confronto femminile-maschile.

Si tratta di uno strumento che partendo da immagini molto elementari, stimola l'approfondimento del tema differenza/relazione e la discussione su quali implicazioni esistano con il fenomeno della violenza in generale.

La presentazione è stata effettuata il 7 Febbraio 2004.

9 – PROGETTO “MOLESTIE SESSUALI”: un’indagine nel territorio faentino

Il progetto “Molestie sessuali: un’indagine nel territorio faentino” è stato realizzato dal Comune di Faenza, Assessorato alle Pari Opportunità, attraverso il Servizio Fe.n.ice, gestito dall’Associazione SOS Donna di Faenza e finanziato con contributo della Regione Emilia Romagna.

Il gruppo di lavoro, che ha portato avanti il progetto, è costituito dall’Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Faenza, dal Servizio Fe.n.ice - SOS Donna, dalla Cooperativa RicercaAzione, dai rappresentanti istituzionali e da due tirocinanti dell’Università di Psicologia di Cesena.

Nel 2003, dopo aver effettuato una ricerca bibliografica sul tema delle molestie sessuali, sono state individuate le ipotesi di ricerca dalle quali è emersa la necessità di realizzare un’indagine sia qualitativa che quantitativa.

Sono stati quindi individuati e contattati i testimoni significativi e sono stati realizzati gli strumenti per la parte qualitativa, ovvero interviste semi-strutturate per i Servizi e le Istituzioni.

Nei primi mesi del 2004 sono avvenuti gli incontri con i partner ed è stato analizzato il materiale raccolto dalle interviste.

E’ stato quindi costruito il questionario in collaborazione con la Cooperativa RicercaAzione ed è stato somministrato nei seguenti luoghi: aziende di vari settori, presidio ospedaliero, Comune di Faenza.

Si sta cercando di coinvolgere anche altre aziende del comprensorio al fine di ottenere un maggior numero di dati. Nel frattempo si sta procedendo con l’inserimento dei questionari in opportuni programmi statistici e si sta iniziando l’elaborazione per il report finale.

Nel 2005 è previsto un focus group con tutti i partner individuati per restituire le elaborazioni ottenute dalle interviste e dai questionari e per costruire insieme eventuali ipotesi di intervento di vario tipo (es. formazione, codici di condotta, consigliere di fiducia, ecc.).

Infine si può prevedere la divulgazione di dati (da stabilire) attraverso iniziative specifiche.

10 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2004.

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 che il costo complessivo del Servizio per il 2004 è stato di €. 21.434,00, in quanto non si è potuto più usufruire del contributo fino ad ora ricevuto dalla Regione Emilia-Romagna, in quanto tali somme sono confluite nella gestione dei Piani di zona comunali.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Indicatore	Costo complessivo €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	21.434,00/3.018 = 7,10
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	21.434,00/48 = 446,54
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	21.434,00/57 = 376,04
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	7,10
Costo colloqui	7,10*48 = 340,80
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	7,10*48/21.434,00= 1,59%

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	48/57 = 84,21 %
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	8/48 = 16,67 %
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.	1.790/3.618 = 49,47 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	0/48 = 0 %

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura discretamente contenuto, tenuto conto della specializzazione della stessa.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che ben il 84,21% delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza, in netto aumento rispetto agli anni precedenti.

Un altro 16,67 % 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 che mostra la percentuale di percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati che per il 2004 è lo 0 %, indice quindi di un grande impegno degli operatori.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

11 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003 2004

	2001		2002		2003		2004
Indicatore	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo
Costo/n.ro totale ore	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08	7,10
Costo/n.ro percorsi	1.142,16	824,34	691,39	370,63	699,47	218,03	446,54
Costo/n.ro accessi	464,00	334,89	329,74	176,76	498,10	155,26	376,04
Durata media di 1 colloquio = 1 ora (Costo medio di 1 colloquio)	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08	7,10
Costo colloqui	410,54	296,14	257,61	137,95	456,30	144,76	340,80
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 %	1,59

Indicatori				
	2001	2002	2003	2004
n.ro percorsi/n.ro accessi Indici di efficacia	40,63 %	47,69 %	71,21 %	84,21 %
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico	34,62 %	22,58 %	36,17 %	16,67 %
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indici di produttività	77,41 %	77,91 %	75,58 %	49,47 %
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23 %	19,35 %	36,17 %	0 %

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Il confronto dell'anno 2004 con il triennio precedente può essere effettuato solo sul costo complessivo del servizio in quanto nel 2004 è venuto a mancare il contributo regionale, presente negli anni precedenti.

Confrontando quindi 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 invece il quadriennio sul costo complessivo si nota una diminuzione di tutti i costi essendo diminuita la somma a disposizione del servizio.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori nel quadriennio, invece 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 ai 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.
- Nel 2004 si registra un aumento dell'indice di efficacia e, complessivamente, anche dell'indice di produttività, in quanto è stato azzerato il numero di percorsi abbandonati rispetto ai percorsi intrapresi nell'anno.

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