

**SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2005
RAPPORTO UTENZE E INDICATORI**

Edizione 1/OF/of/22.02.2006
Supera: nessuna

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 2005 al 31 dicembre 2005.

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, nel 2005, è stato aperto per un totale di 4.254 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice assunta part time e 3.006 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio (sono qui comprese 650 ore delle tirocinanti, in convenzione con la Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna, sede di Cesena, per gli interventi psico-educazionali relativi alle iniziative di prevenzione ed informazione nelle scuole)

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

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

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 31.12.2005 sono in atto 10 percorsi (Tabella 3).

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	1.248	3.006 di cui 550 ore impiegate per colloqui	4.254
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	19	47	66
Numero colloqui	19	106	125

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: in prevalenza sono donne dai 31 ai 40 anni, a cui segue la fascia 21-30, quindi quella 41-50.

Età	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80
	1	18	28	14	3	2	0

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2005 n. 47 di cui:	
Percorsi completati	36
Percorsi abbandonati	1
Percorsi in atto al 31.12.2005	10

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
33	40	30	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 scelte attivare.

	Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)	Dispositivi attivati dal servizio successivamente alla richiesta
Consulenza Legale	19	19
Consulenza Psicologica	4	4
Ricerca alloggio	9	9
Ricerca lavoro	9	9
Desiderio ascolto sfogo	66	66
Contatto con i Servizi Sociali	10	10
Contatto con le Forze dell'Ordine	2	2

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 21 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 dell'area faentina. Dall'Ottobre 2002, il Servizio Fenice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni dell'area faentina.

Il bacino di utenza riguarda perciò a tutti gli effetti l'area faentina.

Faenza centro	Faenza forese	Comuni area faentina	Altri comuni della Provincia	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni
32	13	7	8	4	2

Tab.6: Residenza

3. IX Corso di autodifesa

Dal 26 settembre al 12 dicembre 2005 è stato effettuato il IX Corso di Autodifesa.

Come gli scorsi anni il Corso si è svolto con la consulenza di un istruttore di karate (11 lezioni), una psicologa (8 lezioni), un'avvocata (2 lezioni) e un ispettore di Polizia (1 lezione).

Le iscrizioni raccolte sono state 43 (inoltre 8 persone sono state inserite in una lista d'attesa per il prossimo corso).

Quest'anno è stato costituito un gruppo di lavoro formato da alcune volontarie di riferimento, l'operatrice e i docenti per meglio programmare e armonizzare gli interventi formativi.

Al corso erano presenti anche alcune volontarie e tirocinanti dell'associazione che hanno potuto svolgere una funzione di raccordo, effettuando un monitoraggio sull'andamento del corso e contemporaneamente hanno avuto la possibilità di promuovere le attività del centro.

I temi condotti dalla psicologa erano diretti ad approfondire sia il problema della violenza di genere, sia altri argomenti come l'assertività, l'autostima, la dipendenza affettiva.

All'interno del modulo teorico è stata inserita anche una serata sulla nascita e il ruolo dei centri antiviolenza, la presentazione di attività dell'Associazione SOS Donna e del Servizio Fe.n.ice (intervento tenuto da una volontaria dell'associazione).

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 e sono stati consegnati gli attestati di partecipazione al corso.

La valutazione sicuramente positiva, evidenzia un ottimo clima di gruppo.

L'analisi dei questionari mette in luce i punti di forza e di miglioramento:

- il periodo di svolgimento più idoneo (settembre-dicembre),
- la pubblicizzazione svolta in tempi adeguati,
- la programmazione e le tematiche condivise tra i formatori.

E' stata inoltre evidenziata l'eccessiva durata del corso, che richiede un impegno troppo prolungata per chi partecipa. Da ciò è stata valutata, per la prossima edizione, una riduzione del numero di incontri.

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

Relazione finale di valutazione, a cura del Servizio Fenice, allegata (**allegato A**).

5 – Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2005 il rapporto di collaborazione con i legali Silvana Santandrea e Danilo Montevocchi.

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 2005 il rapporto di collaborazione con le psicologhe Anna Navarra e Monica Marchini.

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 2005 a n. 2 utenti è stata erogata la somma complessiva di €. 734,40 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

8 – 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 (partner) e da due tirocinanti dell'Università di Psicologia di Bologna.

Nel 2003-2004 è stato svolto prettamente il lavoro di ricerca consistente in interviste ai partner nella somministrazione di questionari ad alcune aziende faentine.

Nel 2005 è stato organizzato un focus group con tutti i partner, per restituire le elaborazioni ottenute dalle interviste e dai questionari e per costruire insieme ipotesi di lavoro.

E' stato quindi elaborato tutto il materiale raccolto e predisposto un report finale dell'intero progetto, da divulgarsi nel 2006.

9 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2005.

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:

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

- 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 2005 è stato di €. 21.434,00, in quanto non si è potuto più usufruire del contributo regionale, dato che tali somme sono confluite nella gestione dei Piani di zona comunali.

Indicatore	Costo complessivo €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	$21.434,00/4.254 = 5,04$
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	$21.434,00/47 = 456,04$
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	$21.434,00/66 = 324,76$
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	5,04
Costo colloqui	$5,04*125 = 630,00$
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	$5.04*125/21.434,00= 2,94$

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	$47/66 = 71,22 \%$
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	$12/47 = 25,54 \%$
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.	$3.006/4.854 = 61,93 \%$
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	$1/47 = 2,13 \%$

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 il 71,22% delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza.

Un altro 25,54 % 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 2005 è il 2,13 %, indice quindi di un forte impegno degli operatori.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

11 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003/2004/2005

	2001		2002		2003		2004	2005
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 complessivo
Costo/n.ro totale ore	15,79	11,39	8,31	4,45	9,90	3,08	7,10	5,04
Costo/n.ro percorsi	1.142,16	824,34	691,39	370,63	699,47	218,03	446,54	456,04
Costo/n.ro accessi	464,00	334,89	329,74	176,76	498,10	155,26	376,04	324,76
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	5,04
Costo colloqui	410,54	296,14	257,61	137,95	456,30	144,76	340,80	630,00
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	2,94

Indicatori					
	2001	2002	2003	2004	2005
n.ro percorsi/n.ro accessi Indici di efficacia	40,63 %	47,69 %	71,21 %	84,21 %	71,22
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico	34,62 %	22,58 %	36,17 %	16,67 %	25,54
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale Indici di produttività	77,41 %	77,91 %	75,58 %	49,47 %	61,93
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23 %	19,35 %	36,17 %	0 %	2,13

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Il confronto dell'anno 2005 può essere meglio effettuato con l'anno 2004, in quanto nel triennio precedente il servizio poteva contare su un contributo regionale che abbattava in maniera consistente i costi dello stesso.

Confrontando quindi i vari costi del Servizio relativi al 2004, si evidenzia:

- nel 2005, rispetto al 2004, a una leggera diminuzione del costo orario complessivo si contrappone un leggero aumento del costo dei percorsi ed un raddoppio del numero e del costo totale dei colloqui.
Ne deriva quindi il raddoppio dell'incidenza del costo dei colloqui rispetto al costo complessivo del servizio.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori di efficacia e produttività nel quinquennio, 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.
- Nel 2005, a fronte di un'efficacia che si posiziona ai livelli del 2003, leggermente in diminuzione rispetto al 2004, vi è un netto aumento dell'indice di produttività complessivo.

Definizioni

- | | | |
|--------------------------|---|---|
| - <i>Accessi</i> | = | persone che contattano il servizio, sia telefonicamente, sia di persona |
| - <i>Preso 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 |