

**SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2008
RAPPORTO UTENZE E INDICATORI**

Edizione 1/OF/of/19.1.2009
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 2008 al 31 dicembre 2008.

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.

2 - Dati quantitativi

Come riportato dalla **Tabella 1**, il Servizio è stato aperto per un totale di 1040 ore, coperte dall'operatrice assunta a part-time. Ulteriori ore di apertura (oltre gli orari stabiliti) sono state coperte da volontarie, operatrici e tirocinanti svolgendo colloqui con le utenti e altre attività connesse al Servizio Fe.n.ice.

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

Gli accessi solo telefonici sono stati 36, mentre altre 84 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. **In totale gli accessi sono stati 120.**

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 31.12.2008 sono in atto 37 percorsi **(Tabella 3)**.

**COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

	Operatrice part-time	Volontarie/ Operatrici	Gestione generale esterna	Totale
Ore di apertura	1040	6530 (*)	600	8170
	Telefonici e mail	Di persona	Totale	
Numero accessi	36	84	120	
Numero colloqui	36	617	653	

Tab.1 Apertura Servizio – Numero ingressi

(*) Nelle ore di volontariato sono conteggiate h. 1.380 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 e informazione nelle scuole e delle due stagiste in alternanza scuola/lavoro che hanno svolto attività presso l'associazione durante il periodo estivo.

Dalla **Tabella 2** si delinea la fotografia anagrafica delle donne entrate in contatto con il Servizio: in prevalenza sono donne dai 21 ai 50 anni.

Età

15-17	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	Non so
	3	29	31	23	14	4	0	16

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2008 n. 120 di cui:	
Percorsi completati	83
Percorsi abbandonati	0
Percorsi in atto al 31.12.2008	37

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**).

Si precisa inoltre che una donna può subire una o più tipologie di violenza.

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale
61	92	56	39

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:

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

- 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 o di una situazione di violenza in atto 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; insieme alla donna si decide, quindi, di richiedere una prima consulenza legale ad un avvocato (la donna solitamente viene accompagnata al primo incontro, se lo desidera) e, contestualmente, si continua con i colloqui vis a vis per trovare strategie di azione per prendere consapevolezza del vissuto di violenza e costruire insieme un percorso verso l'autonomia.

A seguito di ciò abbiamo ritenuto opportuno prima dell'incontro con la legale fare un colloquio orientativo con la donna. 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	47	47
Consulenza Psicologica	18	18
Ricerca alloggio	25	25
Ricerca lavoro	26	26
Desiderio ascolto sfogo	120	120
Contatto con i Servizi Sociali	21	21
Contatto con le Forze dell'Ordine	19	19
Informazioni sanitarie	15	15
Informazioni generiche	36	36

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla **Tabella 6**, ben 40 tenti 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 Fe.n.ice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni d'area faentina.

Il bacino di utenza è divenuto perciò a tutti gli effetti comprensoriale.

Faenza centro	Faenza forese	Area faentina (*)	Altri comuni della	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni	Non so

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

			Provincia (**)	(***)	(****)	
62	5	13	8	9	10	13

Tab.6: Residenza

(*) di cui: 7 astelbolognese – 2 Brisighella - 1 Fognano - 3 Riolo Terme

(**) di cui: 2 Ravenna – 1 Massalombarda – 2 Lugo – 2 Russi – 1 Conselice

(***) di cui: 1 Parma – 1 Forlì – 1 Fornovo di Taro – 1 Gambettola – 1 Bertinoroa –
1 Miramare di Rimini – 2 Modena - 1 Bologna

(****) di cui: 1 Lucca – 1 Frosinone – 1 Varese – 1 Fabriano – 1 Campobasso – 1 Roma -
3 Marradi – 1 Bolzano

Su n. 120 utenti:

- 70 italiane
- 50 extracomunitarie

Su n. 120 utenti:

- 3 in gravidanza
- 75 con minori

Su n. 120 utenti:

- 6 emergenze

Dai dati sopraindicati appare evidente che la percentuale delle donne extracomunitarie che si rivolgono al centro è del 40%; questo ovviamente comporta una multiproblematicità nell'accoglienza e un maggiore supporto anche della mediazione culturale e dei soggetti presenti sul territorio.

3. 13° Corso di autodifesa

Il 13° Corso si svolto da ottobre a dicembre con la consulenza di un istruttore di karate (8 lezioni), una psicologa (5 lezioni), un'avvocato (2 lezioni) e un referente delle Forze dell'Ordine (1 lezione), per un ammontare di 28 ore complessive.

Il 13° Corso ha raccolto 36 iscrizioni (48 persone sono state inserite in una lista d'attesa per il corso successivo).

E' 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 volontarie 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.

La struttura del corso è ormai consolidata, quindi anche i temi affrontati dalla psicologa condotti durante le lezioni di teoria sono stati simili in entrambi i corsi, diretti ad approfondire sia il problema della violenza di genere, sia altri argomenti come l'assertività, l'autostima e dipendenza affettiva.

All'interno del modulo teorico comprendeva 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.

Nella serata di chiusura sono sempre stati compilati da parte delle partecipanti, come per le edizioni precedenti, brevi questionari per capire il grado di soddisfazione delle stesse e sono stati consegnati gli attestati di partecipazione al corso.

**COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

Si evidenzia una valutazione molto positiva del Corso per l'ottimo clima di gruppo, interesse verso le tematiche affrontate e attività svolte.

Si rileva inoltre un alto numero di aderenti che è rimasto quindi costante nel tempo. Anche le risposte date ai questionari mostrano come il corso sia stato apprezzato e abbia risposto alle aspettative delle partecipanti.

Anche quest'anno è nata l'esigenza di approfondire alcune tematiche proposte nel Corso di Autodifesa; pertanto l'Associazione SOS Donna si è riservata di sviluppare un ulteriore livello avanzato della parte teorica del corso che verrà tenuta da due volontarie durante il corso del 2009.

4. Sportello di Accompagnamento e Inserimento al lavoro

Allegato 1: Report annuale 2008

5. Iniziativa di Prevenzione e Informazione nelle Scuole

- **Scuole medie inferiori:** **Progetto "Educare nelle differenze"**
Allegato 2: Relazione Finale di valutazione

- **Scuole medie superiori:** **Progetto "LIBERA DALLA VIOLENZA"**
Allegato 3: Relazione Finale di valutazione

6. Servizio di consulenza legale alle utenti e attivazione Sportello Legale

E' continuato nel 2008 il rapporto di collaborazione con i legali Avv. Silvana Santandrea e Avv. 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.

A tal fine l'Associazione ha attivato, dal novembre 2007 e per tutto l'anno 2008, lo Sportello Legale, aperto una volta alla settimana nella giornata del giovedì, dalle ore 14,30 alle ore 16,30, al fine di consentire alle donne in stato di disagio di ricevere una prima consulenza legale gratuita sui temi dei loro diritti.

7. Servizio di consulenza psicologica alle utenti

E' continuato nel 2008 il rapporto di collaborazione con le psicologhe Anna Navarra e Monica Marchini.

Tale consulenza si è resa necessaria nei casi in cui la donna necessitava di essere aiutata a riacquistare fiducia in se stessa e nelle proprie capacità di ricostruirsi un percorso di vita.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

L'Associazione Sos Donna ha, nel 2008, attivato anche consulenze psicologiche all'interno dell'Associazione stessa, attraverso l'ausilio di altre psicologhe formate nell'ottica della differenze di genere allo scopo di sostenere con competenza alcune donne che necessitano di un approfondimento su tematiche che sono intimamente collegate alla violenza subita ma che non possono essere gestite dalle volontarie senza alcuna formazione in merito. Sono stati altresì attivati contatti con gli psicologi e le psicologhe del Consultorio pubblico.

8. Sostegno Economico alle utenti

Nel corso del 2008 state erogati € 909,00 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

9. Sostegno alla Casa

Nel corso del 2008 è stata erogata la somma complessiva di € 3.688,00 in attuazione del progetto di sostegno alla casa alle donne vittime di violenza.

10. Premiazione Concorso per la realizzazione del Nuovo Manifesto del "Corso di Autodifesa"

Il Concorso, indetto negli ultimi mesi del 2007, era finalizzato alla realizzazione di un manifesto che costituisca la nuova immagine da stampare nel manifesto di pubblicizzazione del "Corso di Autodifesa".

Il Concorso era rivolto agli studenti dell'Istituto Professionale per il Commercio, Turismo e Grafica pubblicitaria "Dionigi Strocchi" di Faenza, sia in forma singola che in gruppo o classi.

La premiazione si è tenuta presso la Sala del Consiglio del Comune di Faenza lunedì 25 febbraio 2008 alle ore 11.30.

Al vincitore è spettato un premio di € 300,00 ed il suo nome è stato pubblicizzato con il manifesto premiato.

11. Femminicidio e Giornata mondiale contro la Violenza alle donne

Il servizio Fenice di Faenza, propone tre iniziative per risvegliare l'attenzione sul femminicidio, tra documentari, mostre e un «insolito martedì» in centro storico. Perché la violenza alle donne non è solo un problema delle donne...

Si parte **venerdì 24 ottobre** con l'iniziativa «Femminicidio: una realtà globale. Da Ciudad Juarez a noi», composta da una pluralità di momenti di confronto.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Si prosegue **martedì 25 novembre**, giornata mondiale contro la violenza alle donne, con un'iniziativa ad alto impatto visivo. Nel centro storico di Faenza verranno installate alcune sagome di donne, a testimonianza di episodi significativi della lotta contro la violenza alle donne. Vicino alle sagome verrà collocato un gazebo al cui interno, al buio, le persone potranno ascoltare testimonianze di donne tramite un suggestivo sovrapporsi di voci.

Dal 25 novembre al 10 dicembre sarà la Sala delle Bandiere del Comune di Faenza (Piazza del Popolo 31) a ospitare la mostra dei manifesti realizzati, in occasione del tredicesimo corso di autodifesa promosso da Fenice, dalle studentesse e dagli studenti del quinto anno dell'Istituto Strocchi, indirizzo «Grafico pubblicitario» durante l'anno scolastico 2007/2008.

Il progetto è promosso e realizzato dal servizio comunale Fenice, Centro di ascolto e prima accoglienza per le donne che hanno subito violenza, gestito in convenzione con l'associazione Sos Donna di Faenza. Tra i partner dell'iniziativa figurano l'Informagiovani, Gentes de Yilania (Associazione che promuove programmi e progetti di sviluppo sociale, economico e culturale con un forte taglio internazionale), compagnia Teatro Fellini e Amnesty International.

12. Locandina multiculturale

E' stata realizzata una locandina multiculturale che è stata distribuita presso tutti i Servizi di Pubblica utilità (Studi medici, Consulitori, Pronto soccorso, Servizi Sociali, Comuni ecc.)

13 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2008.

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 report 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 € 21.434,00

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Indicatore	Costo complessivo €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	$21.434,00/8.170 = 2,62$
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	$21.434,00/120 = 178,62$
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	$21.434,00/120 = 178,62$
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	2,62
Costo colloqui	$2,62*653 = 1.710,86$
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	$2,62*653/21.434,00 = 7,98$

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	$120/120 = 100 \%$
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro accessi rappresenta la percentuale delle persone che a seguito di colloquio con il Servizio sono state indirizzate ad altri Servizi esterni	$40/120 = 33,33 \%$
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione totale Indice di produttività: rappresenta la percentuale di tempo dedicata al contatto diretto con l'utenza rispetto al tempo di gestione generale del servizio.	$6.530/8.170 = 79,93 \%$
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	$0/120 = 0 \%$

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura in netto calo rispetto all'anno precedente.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, si sottolinea che il 100% delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza. Un altro 33% delle utenti ha avuto l'opportunità di conoscere, tramite il colloquio, l'esistenza di servizi esterni specificatamente orientati al proprio problema, a cui sono state avviate. Tale dato, in calo rispetto agli anni precedenti è a dimostrazione di una mirata promozione e diffusione delle attività specifiche del servizio.

Un importante risultato è offerto dall'indicatore di produttività ore di utenza rispetto alle ore totali di gestione generale della struttura, esso rappresenta il 79,93%, a significare che la maggior parte delle ore di attività è dedicata al contatto con le persone che è proprio l'obiettivo primario del Servizio.

Un importante risultato è offerto dall'indicatore che mostra la percentuale di percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati che per il 2008, così come nell'ultimo triennio è lo 0%, indice quindi di un forte impegno degli operatori.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

14 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003/2004/2005/2006/2007 2008 e indicatori

	2001		2002		2003		2004	2005	2006	2007		2008
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 complessivo	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	5,04	5,12	4,91	3,19	2,62
Costo/n.ro percorsi	1142,16	824,34	691,39	370,63	699,47	218,03	446,54	456,04	423,90	380,76	247,12	178,62
Costo/n.ro accessi	464,00	334,89	329,74	176,76	498,10	155,26	376,04	324,76	330,31	279,22	181,22	178,62
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	5,12	4,91	3,19	2,62
Costo colloqui	410,54	296,14	257,61	137,95	456,30	144,76	340,80	630,00	916,48	3068,75	1933,75	1710,86
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%	3,60%	9,16	9,17	7,98

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Indicatori								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
	%	%	%	%	%	%	%	
n.ro percorsi/n.ro accessi Indici di efficacia	40,63	47,69	71,21	84,21	71,22	77,92	66,67	100
n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro accessi	34,62	22,58	36,17	16,67	25,54	40,00	35	33,33
n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione totale generale Indici di produttività	77,41	77,91	75,58	49,47	61,93	66,81	75,95	79,93
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23	19,35	36,17	0	2,13	0	0	0

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori di efficacia e produttività negli ultimi 5 anni, si evidenzia:

- 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.
- Nel 2006, si registra un buon aumento sia dell'indice di efficacia che dell'indice di produttività, riferiti al 2004, al 2005 e al triennio precedente, considerando l'attuale assenza di contributo regionale.
- Nel 2007, si registra un notevole incremento dell'indice di produttività, a fronte di una diminuzione dell'indice di efficacia che però si deve leggere in un'ottica ormai specialistica del Servizio, che attua percorsi mirati solo ed esclusivamente quando è necessario, affrontando in altro modo le problematiche che non necessitano di tale intervento.
- Nel 2008, si registra il raggiungimento del 100% dell'indice di efficacia ed un incremento dell'indice di produttività

Definizioni

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