

**SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2009
RAPPORTO UTENZE E INDICATORI**

Edizione 1/OF/of/25.1.2010
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 2009 al 31 dicembre 2009.

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.

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 31.12.2009 sono in atto 60 percorsi **(Tabella 3)**.

**COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

	Operatrice part-time	Volontarie/ Operatrici	Gestione generale esterna	Totale
Ore di apertura	1040	7325 (*)	600	8965
	Telefonici e mail	Di persona	Totale	
Numero accessi	46	90	136	
Numero colloqui	46	709	755	

Tab.1 Apertura Servizio – Numero ingressi

(*) Nelle ore di volontariato sono conteggiate h. 810 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
1	6	30	42	30	11	4	2	10

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2009 n. 136 di cui:	
Percorsi completati	76
Percorsi abbandonati	0
Percorsi in atto al 31.12.2009	60

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
74	99	75	36

Tab.4 Le tipologie della violenza

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

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 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, prima dell'incontro con la legale, è stato ritenuto opportuno 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	67	67
Consulenza Psicologica	26	26
Ricerca alloggio	30	30
Ricerca lavoro	47	47
Desiderio ascolto sfogo	136	136
Contatto con i Servizi Sociali	35	35
Contatto con le Forze dell'Ordine	22	22

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla **Tabella 6**, ben 37 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. Dall'ottobre 2002, il Servizio Fe.n.ice ha infatti sottoscritto e reso pienamente operativo il protocollo d'intesa con i Comuni dell'area faentina.

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

**COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

Residenza

Faenza centro	Faenza forese	Area faentina (*)	Altri comuni della Provincia (**)	Comuni Province E.R. (***)	Comuni altre Regioni (****)	Non so
77	22	13	6	10	8	

Tabella 6: Residenza

(*) di cui: 6 Castelbolognese- 3 Riolo Terme – 3 Brisighella – 1 Lavezzola

(**) di cui: 1 S. Pancrazio – 1 Bagnacavallo – 2 Lugo – 1 Conselice – 1 S. Pietro in Vincoli

(***) di cui: 1 Capocolle di Bertinoro (FC) – 1 Santa Sofia (FC) – 1 Codigoro (Fe) – 2 Modena – 1 Ravenna – 1 Bologna – 2 Forlì – 1 Piacenza

(****) di cui: 1 Catania – 1 Bolzano – 1 Napoli – 1 Veneto – 1 Piombino – 1 Brindisi – 1 Alessandria – 1 Brescia

Su n. 136 utenti:

- 87 italiane
- 49 extracomunitarie

Su n. 136 utenti:

- 0 in gravidanza
- 76 con minori

Su n. 136 utenti:

- 5 emergenze

Dai dati sopraindicati appare evidente che la percentuale delle donne extracomunitarie che si rivolgono al centro è del 36%; questo ovviamente comporta una multiproblematicità nell'accoglienza e un maggiore supporto anche della mediazione culturale e dei soggetti presenti sul territorio.

3. 14° Corso di autodifesa

Il 14° corso si è 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 14° Corso ha raccolto 28 iscrizioni (33 persone sono state inserite in una lista d'attesa per il corso del prossimo anno).

Si 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 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 diretti ad approfondire sia il problema della violenza di genere, sia altri argomenti come l'assertività, l'autostima e dipendenza affettiva. Il 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.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

La valutazione che possiamo dare del Corso di Autodifesa è sicuramente molto positiva, in quanto sia le volontarie, sia le stesse partecipanti hanno sempre rilevato un 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 operatrici durante i primi mesi del 2010.

4. Sportello di Accompagnamento e Inserimento al lavoro

Allegato 1: Report annuale 2009

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 2009 il rapporto di collaborazione con alcuni legali operanti sul territorio.

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 SOS Donna ha attivato, dal novembre 2007 e attualmente attivo, lo Sportello Legale, aperto una volta a 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 diritti delle donne.

7. Servizio di consulenza psicologica alle utenti

L'Associazione Sos Donna dal 2008, ha attivato consulenze psicologiche all'interno dell'Associazione stessa, attraverso l'ausilio di altre psicologhe formate nell'ottica della differenza 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.

8. Sostegno alla Casa

Nel corso del 2009 sono stati spesi € 2.110 in attuazione del progetto di sostegno alla casa per donne vittime di violenza.

9. Ma adesso io

Gli Assessorati alle Pari Opportunità dei Comuni di Brisighella, Casola Valsenio, Castelbolognese, Faenza, Riolo Terme, Solarolo hanno inteso promuovere una serie di eventi nell'ambito delle iniziative relative al Concorso Letterario Internazionale di scrittura

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

femminile "Ma Adesso io", per valorizzare la presenza delle donne sul piano culturale, politico e sociale, tramite una serie di incontri, aperti a tutta la cittadinanza, nei comuni dell'area faentina.

Domenica 8 marzo 2009, Giornata Internazionale della Donna, è avvenuta la premiazione del concorso letterario a Faenza presso il teatro Masini; in quel contesto alla cerimonia di premiazione, arricchita da letture e interventi musicali, è seguito uno spettacolo teatrale.

Per una singolare coincidenza, sempre a Faenza e sempre nel week-end dell'8 marzo, si è svolta la Final Four della coppa Italia di basket femminile e per questo si è pensato di creare una sorta di "collegamento comunicativo" fra questi importanti eventi che hanno avuto le donne come protagoniste.

Gli eventi sono stati organizzati dall'Associazione SOS DONNA di Faenza in collaborazione con gli Assessorati alle Pari Opportunità e diverse realtà associative dei rispettivi territori.

10. Progetto Artistica-mente Donne

Il Progetto nasce stimolato dal bando della Giunta Regionale n° 455/2008 che ha destinato risorse a Comuni, Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, soggetti privati senza scopo di lucro e onlus che operano nelle rete dei servizi sociosanitari per progetti in grado di arricchire il lavoro di cura e promuovere il benessere degli utenti dei servizi con l'impiego di attività e pratiche innovative.

Il progetto **Artistica-mente Donne** ha voluto offrire l'opportunità alle donne vittime di violenza o in situazione di disagio di poter esprimere le proprie difficoltà non solo attraverso la parola, ma utilizzando altri strumenti e canali propri dell'arte-terapia e sviluppare piena consapevolezza delle proprie risorse personali utili ad affrontare le conseguenze del vissuto della violenza sia di carattere fisico, psicologico o economico.

L'espressione artistica, come ampiamente dimostrato in letteratura e nell'esperienza clinica aiuta a:

- Riorganizzare la personalità.
- Superare i disagi esistenziali e i momenti di crisi legati a perdite, cambiamenti e traumi.
- Stimolare e far emergere i lati creativi presenti in ogni individuo.
- Consentire il contatto con emozioni "indigeste" e la loro espressione.
- "Riparare" gli strappi emotivi determinati dall'esperienza della violenza.

Inoltre l'attività in gruppo permette di recuperare il senso di fiducia negli altri attraverso il rapporto con il terapeuta e con il gruppo.

Il primo modulo del corso, formato da 7 incontri, si è svolto da ottobre a dicembre 2009 di sabato mattina: le partecipanti sono state 18 e al fine di agevolare nella partecipazione è stato anche attivato un servizio di baby sitting per i bambini delle partecipanti gestito dalle volontarie dell'Associazione SOS Donna in collaborazione con la Banca del Tempo.

Il secondo modulo sarà attivato da gennaio ad aprile 2010 facendo partecipare le 15 donne che erano state inserite nella lista di attesa durante il primo modulo. Gli ultimi sette incontri saranno svolti il sabato pomeriggio sempre nella sede del CFPF di Faenza.

11. Progetto Arianna

Il Comune di Faenza diventa un punto di riferimento nazionale per la propria attività contro la violenza alle donne. La giunta ha infatti deliberato di aderire, come territorio pilota, al Progetto "Arianna - Rete Nazionale Antiviolenza", promosso dal Dipartimento per le Pari Opportunità al fine di attivare una rete nazionale antiviolenza ed un servizio di call center con un numero di pubblica utilità 1522, a cui possono rivolgersi gratuitamente donne vittime di violenza intra ed extrafamiliare, ovunque residenti.

Il progetto prevede azioni di coinvolgimento progressivo dei territori, con l'individuazione iniziale di 20 territori pilota con cui siglare un protocollo sperimentale di integrazione tra call

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

center e centri antiviolenza, in sinergia con il servizio di accoglienza telefonica nazionale con l'espansione poi della rete nei territori con precise caratteristiche.

Pertanto, dal 22 maggio 2009 è stato attivato il trasferimento di chiamata, per il territorio del Comune di Faenza, negli orari di apertura del Servizio Fe.n.ice. e le operatrici e le volontarie di Sos Donna si troveranno a rispondere alle chiamate in arrivo da tutta Italia smistate dal call center nazionale.

Il centro antiviolenza faentino è entrato quindi a far parte di un sistema di monitoraggio nazionale del fenomeno e potrà mettere le proprie competenze a servizio di un bacino sempre più ampio di utenti in difficoltà.

Sul portale di ARIANNA www.antiviolenzadonna.it sono contenute tutte le schede descrittive dei Territori pilota che partecipano al Progetto.

12. Firma protocollo d'intesa per prevenire e contrastare il fenomeno della violenza di genere

Per affrontare il problema della sicurezza e della violenza contro le donne in modo congiunto, sia su un piano politico che operativo, valorizzando le competenze ed integrandole in un'ottica di rete, l'Amministrazione comunale di Faenza, in collaborazione con l'Associazione SOS Donna, quale soggetto gestore del Servizio Fe.n.ice, centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza, hanno promosso l'elaborazione di un "Protocollo d'intesa per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione ed al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne nel territorio dei comuni faentini." (Protocollo Antiviolenza).

La Prefettura di Ravenna, quindi, in accordo con i soggetti promotori (Comuni dell'area faentina, con i rispettivi Comandi di Polizia Municipale, il Servizio Sociale Associato e il Servizio Fenice, la Questura di Ravenna, l'Ausl di Ravenna - Distretto Sanitario di Faenza, la Consigliera di Parità provinciale e l'Associazione SOS Donna di Faenza), si è fatta garante della sottoscrizione del Protocollo, avvenuta in data 21 agosto 2009, al fine di consolidare una sinergia tra i firmatari del Protocollo e per sviluppare la conoscenza del fenomeno della violenza, attivando ed armonizzando le metodologie d'intervento, nel rispetto delle naturali vocazioni di ciascun partecipante.

13. Affidamento all'Associazione Sos Donna di due appartamenti da destinare ad alloggio di emergenza abitativa per donne vittime di violenza e i loro bambini

Redazione e firma di un disciplinare tra il Comune di Faenza e l'Associazione SOS Donna di Faenza, quale soggetto gestore del Servizio FE.N.ICE., per l'affidamento di due appartamenti da destinare ad alloggio di emergenza abitativa per donne vittime di violenza loro bambini e relative norme di funzionamento ed accesso, ai sensi della Convenzione – Rep. n. 3812 del 19.2.2009 di cui all'atto G.C. n. 506/5113 del 30.12.2008.

14 - Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. – anno 2009.

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.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Di seguito sono riportati gli indicatori predisposti, precisando:

- Costo complessivo del Servizio €. 26.968,78.
- Costo al netto del contributo regionale €. 25.934,00

Indicatore	Costo complessivo €.	Costo al netto del contributo reg.le €.
Costo/n.ro totale ore = Costo orario medio del servizio	$26.968,78/8.965 = 3,00$	$25.934,00/8.965 = 2,89$
Costo/n.ro percorsi = Costo medio per percorso	$26.968,78/136 = 198,30$	$25.934,00/136 = 190,69$
Costo/n.ro accessi = Costo medio per accesso	$26.968,78/136 = 198,30$	$25.934,00/136 = 190,69$
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	3,00	2,89
Costo colloqui	$3,00*755 = 2.265$	$2,89*755 = 2.181,95$
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	$3,00*755/26.968,78 = 8,40$	$2,89*755/25.934 = 8,40$

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	$136/136 = 100 \%$
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	$57/136 = 41,91 \%$
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.	$7325/8965 = 81,71 \%$
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	$0/136 = 0 \%$

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura sostanzialmente in tenuta 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 42% 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.

Un importante risultato è offerto dall'indicatore di produttività ore di utenza rispetto alle ore totali di gestione generale della struttura, esso rappresenta il 81,71%, 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 2009, così come nell'ultimo triennio è lo 0%, indice quindi di un forte impegno degli operatori.

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

15 - Confronto di sintesi 2001/2002/2003/2004/2005/2006/2007/2008/2009 e indicatori

	2001		2002		2003		2004	2005	2006	2007		2008	2009	
Indicatore	Costo compl essivo	Costo al netto del contrib uto	Costo compl essivo	Costo al netto del contrib uto	Costo compl essivo	Costo al netto del contrib uto	Costo compl essivo	Costo compl essivo	Costo compl essivo	Costo comples sivo	Costo al netto del contribut o	Costo comples sivo	Costo comples sivo	Costo al netto del contributo
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	3,00	2,89
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	198,30	190,69
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	198,30	190,69
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	3,00	2,89
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	2265,00	2181,95
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	8,40	8,40

COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

INDICATORI									
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
n.ro percorsi/n.ro accessi Indici di efficacia	40,63	47,69	71,21	84,21	71,22	77,92	66,67	100	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	41,91
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	81,71
n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati	19,23	19,35	36,17	0	2,13	0	0	0	0

Il confronto sull'ultimo quinquennio evidenzia:

- ripresa del trend di diminuzione del costo orario complessivo e contestuale forte diminuzione del costo dei percorsi con un aumento del numero e del costo totale dei colloqui.
Ne deriva quindi l'aumento dell'incidenza del costo dei colloqui rispetto al costo complessivo del servizio.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori di efficacia:

- 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.
- Nel 2009, viene mantenuto sia il 100% dell'indice di efficacia, sia un incremento dell'indice di produttività.

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