



SERVIZIO FE.N.ICE - ANNO 2005 RAPPORTO UTENZE

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 è stato aperto per un totale di 4254 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice assunta a part time e 3006 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio (questo ultimo dato risulta variato in maniera esponenziale rispetto al rendiconto di ottobre in quanto e' stato fatto un conteggio finale di una specifica attività che ha occupato le volontarie tutto l'anno).

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 31.12.2005 sono in atto 10 percorsi (Tabella 3).

(*) Nelle ore di volontariato sono conteggiate h. 650 delle tirocinanti in convenzione con la Facoltà di Psicologia dell'Università di Bologna, sede di Cesena, per gli interventi psico-educativi relativi alle iniziative di prevenzione e informazione nelle scuole.

	Operatrice	Volontarie	Totale
Ore di apertura	1248	3006 (*) (di cui n. 550 ore impiegate per i colloqui)	4254
	Telefonici e mail	Di persona	
Numero accessi	19	47	66
Numero colloqui	19	106	125

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 21 ai 50 anni.

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

Tab.2: Età

Percorsi avviati nel 2005 n. 57 di cui:	
Percorsi completati	36
Percorsi abbandonati	1
Percorsi in atto al 31.12.2005	10

Tab.3 : I percorsi

I percorsi sono comunque 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

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 del Comprensorio. Dall'Ottobre 2002, il Servizio Fe.n.ice 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
	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 che possiamo dare di questo IX corso di Autodifesa è sicuramente molto positiva, in quanto sia le volontarie, sia le stesse partecipanti hanno rilevato un ottimo clima di gruppo, fatto di scambio e interesse verso le tematiche affrontate. Si rileva inoltre un alto numero di aderenti che è rimasto costante nel tempo. Anche le risposte date ai questionari mostrano come il corso sia stato apprezzato e abbia risposto alle aspettative delle partecipanti.



Alcuni elementi, a nostro avviso, hanno favorito questo successo: il periodo in cui è stato svolto il corso (non più tra aprile e maggio quando le persone sono spesso già oberate di impegni, ma da settembre a dicembre), una buona pubblicizzazione svolta per tempo grazie alla collaborazione con il Comune di Faenza, la presenza di alcune volontarie al corso, una programmazione condivisa tra i formatori e la familiarità di certi temi trattati. Abbiamo però notato che la durata del corso è forse un po' eccessiva, nel senso che richiede un impegno abbastanza prolungato per chi partecipa e di conseguenza pensiamo che l'anno prossimo sia necessario ridurre il numero degli incontri. Visto il risultato positivo ci auspichiamo di poter utilizzare queste metodologie di lavoro anche nel 2006.

4. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

PROGETTO "LIBERA DALLA VIOLENZA" Relazione Finale di valutazione

(Vedi allegato)

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 Servizio Fe.n.ice - Associazione SOS Donna di Faenza, finanziato dalla Regione Emilia Romagna e promosso dal Comune di Faenza - Assessorato Pari Opportunità.

Il gruppo di lavoro è costituito dall'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Faenza, dal Servizio Fe.n.ice - SOS Donna, dalla Cooperativa RicercAzione, 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 realizzato un focus group con tutti i partner individuati per restituire le elaborazioni ottenute dalle interviste e dai questionari e per costruire insieme ipotesi. La coordinatrice, insieme alla Cooperativa RicercAzione, ha elaborato il materiale raccolto e ha predisposto un report (tesi) su tutto il progetto.

Per quanto riguarda la divulgazione dei dati si era individuato il periodo di fine anno (novembre-dicembre) per svolgere un convegno, ma non è stato possibile in quanto si è pensato che la realizzazione di tale evento dovesse essere accuratamente preparata e si è quindi deciso di rimandare a primavera 2006.

Servizio Fe.n.ice