



SERVIZIO FE.N.I.CE - ANNO 2003 RAPPORTO UTENZE

1. Premessa.

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

In particolare:

- costo complessivo del Servizio
- costo complessivo del Servizio al netto del contributo regionale
- numero di ore di apertura del Servizio
- numero ore di gestione generale del Servizio
- numero degli accessi (contatti in genere, sia telefonici che di persona)
- 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.

Seguiranno alcune considerazioni di ordine qualitativo e successivamente verranno analizzati i questionari somministrati all'utenza del Servizio dall'1.1.2003 al 31.12.2003.

alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2003 al 31 dicembre 2003.

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 2508 ore, di cui 1248 coperte dall'operatrice assunta a part time e 1260 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio. Gli accessi telefonici sono stati 19. Altre 47 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 66.

47 di 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 31.12.2003 sono in atto 12 percorsi (Tabella 3).

	Operatrice	Volontarie	TOTALE
Ore di apertura	1248	1260	2508
	Telefonici	Di persona	
Numero accessi	19	47	67
Numero colloqui		47	47

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
	1	14	19	12	0	1

Tab.2: Età



Percorsi avviati nel 2003 n. 47 di cui:	
Percorsi completati	18
Percorsi abbandonati	17
Percorsi in atto al 31.12.2003	12

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
34	37	21	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	24	24
Consulenza Psicologica	7	7
Sostegno economico	4	4
Ricerca alloggio	15	15
Ricerca lavoro	12	12
Desiderio ascolto sfogo	47	
Contatto con i Servizi sociali	17	17

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 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.

Residenza:	Faenza centro	Faenza forese	Comprensorio	Altri comuni della Provincia	Comuni Province E.R.	Comuni altre Regioni
	14	12	14	6	0	1

Tab.6: Residenza



3. VII Corso di autodifesa

Da gennaio ad aprile 2003 è stato effettuato il VII Corso di Autodifesa.

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

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.

4. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole

Nel corso dell'anno 2003 è stato dato vita alla terza sessione del progetto "Libera dalla violenza": un intervento psico-educazionale che si pone come obiettivo l'avvio di un confronto, un'analisi, un'informazione e sensibilizzazione sulle varie tipologie di violenze (psicologica-fisica-economica), sui meccanismi che stanno alla base dei comportamenti violenti e sul concetto differenza/relazione di genere nella popolazione scolastica delle scuole medie superiori.

Dopo questa prima fase di sperimentazione che ha avuto un positivo riscontro, il progetto ha assunto una forma più complessa e strutturata e per l'anno 2003-2004 coinvolge tutti gli Istituti superiori della città e del Comprensorio.

Il progetto vede coinvolte nell'arco del biennio le classi IV e V degli Istituti Superiori e gli insegnanti delle classi in cui viene svolto l'intervento.

Il totale delle classi interessate al progetto sono 34 (2003-2004).

Gli incontri con i ragazzi/ragazze sono stati molto positivi, si è sviluppato coinvolgimento, interazione e partecipazione in quanto i temi portati alla discussione sono risultati attinenti ai loro problemi e ai loro vissuti.

Attraverso il brainstorming sulla parola "violenza", i ragazzi e le ragazze hanno potuto esprimersi e soprattutto visualizzare le emozioni, i sentimenti legati a questa parola, ma anche a riconoscere ed enunciare le varie tipologie di violenze che esistono.

In ogni classe è stato ampio il confronto e la discussione sulla violenza psicologica e fisica, legato soprattutto alle relazioni amicali ed affettive. Su questo, i ragazzi e le ragazze hanno portato numerosi esempi e situazioni di vissuto personale, mentre il tema della violenza economica non era assolutamente conosciuto.



Al termine di ogni incontro è stato distribuito un questionario anonimo allo scopo di valutare l'intervento formativo.

Da una prima parziale elaborazione dei questionari è emerso che:

- quasi nessuno dei ragazzi e delle ragazze conosceva l'Associazione e il Servizio Fe.n.ice, per tutti è importante che esista nella nostra città
- le violenze maggiormente conosciute sono quella psicologica, fisica, sessuale
- molti dei ragazzi/ragazze hanno avuto un'esperienza violenta o conosciuto qualcuno che l'ha avuta
- l'immagine che hanno della persona violenta è per molti una persona affetta da disturbi mentali o un alcolizzato
- la vittima della violenza è per la maggior parte una persona che ha bisogno di aiuto e sostegno
- l'ambiente in cui vivono è sentito abbastanza sicuro
- sui vantaggi e gli svantaggi di essere maschio e di essere femmina sono emersi numerosi stereotipi rispetto ai ruoli maschili e femminili
- dell'incontro li ha colpiti maggiormente la conoscenza della violenza economica, la discussione sulla violenza psicologica, la possibilità di confrontarsi su questioni che spesso non vengono capite, venire a conoscenza dei vari tipi di violenza, la possibilità di essere ascoltati, il dialogo che si è instaurato nelle classi, la conoscenza dell'Associazione S.O.S. Donna e delle attività che svolge nella città
- per quasi tutti l'incontro è stato utile e rispetto alle proposte ne è uscita l'esigenza di approfondire il tema della relazione maschio-femmina
- la maggior parte dei ragazzi ha ritenuto l'incontro troppo breve

I ragazzi e le ragazze hanno apprezzato gli incontri come momento di informazione, riflessione e confronto su queste tematiche.

5 - Servizio di consulenza legale alle utenti

E' continuato nel 2003 il rapporto di collaborazione con i legali Silvana Santandrea e Danilo Montevicchi.

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 2003 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 2003 a n. 4 utenti è stata erogata la somma complessiva di €. 3.399 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

8. Rapporto sui questionari somministrati all'utenza del Servizio.

Nel corso del 2003 le operatrici del Servizio Fe.n.ice hanno somministrato il questionario presente nella Carta dei Servizi alle utenti che si sono rivolte allo sportello.

In sintesi:

- sono stati consegnati n. 47 questionari
- Relativamente ai punti indagati:



	soddisfacente	abbastanza soddisfacente	poco soddisfacente	non soddisfacente
Orari di apertura	18	20	5	4
Agibilità della struttura	6	0	0	41
Disponibilità e cortesia	40	7	0	0
Professionalità e competenza	30	17	0	0
Chiarezza informazioni e linguaggio	21	24	2	0
Riservatezza	47	0	0	0
Affidabilità della consulenza	47	0	0	0
Prestazione di servizio nella sua completezza	47	0	0	0

Tra le considerazioni che sono state raccolte, particolare considerazione merita una richiesta sulla presenza della legale nel Servizio per qualche ora la settimana, orari di apertura più ampi ma soprattutto una diversa ubicazione del Servizio in quanto non di facile accesso.

Servizio Fe.n.ice

Faenza 12 febbraio 2004