

# SERVIZIO FE.N.ICE - ANNO 2002

## RAPPORTO UTENZE E INDICATORI

Edizione 1/of/24.3.2003

### 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'1.1.2002 al 31.12.2002.

Infine vengono analizzati alcuni indicatori e sintetizzati i risultati complessivi.

### alcune precisazioni:

I dati si riferiscono al periodo che va dal 1 gennaio 2002 al 31 dicembre 2002. 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 2010 ore, di cui 1040 coperte dall'operatrice assunta a part time e 970 coperte dalle volontarie dell'Associazione S.O.S. Donna, che gestisce il Servizio; al totale delle ore vanno comunque aggiunte n. 570 ore di attività di gestione generale esterna. Gli accessi telefonici sono stati 34. Altre 31 utenti si sono rivolte direttamente al Servizio. In totale gli accessi sono stati 65.

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

31 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 31.12.2002 sono in atto 10 percorsi (Tabella 3).

	<b>Operatrice</b>	<b>Volontarie</b>	<b>TOTALE</b>
<b>Ore di apertura</b>	1040	970	2010
	Telefonici	Di persona	
<b>Numero accessi</b>	34	31	65
<b>Numero colloqui</b>		31	31

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 30 ai 50 anni (61 %).

<b>Età</b>	<b>18-20</b>	<b>21-30</b>	<b>31-40</b>	<b>41-50</b>	<b>51-60</b>	<b>61-70</b>
	0	4	12	7	6	2

Tab.2: Età

<b>Percorsi avviati nel 2002 n. 31 di cui:</b>	
<b>Percorsi completati</b>	15
<b>Percorsi abbandonati</b>	6
<b>Percorsi in atto al 31.12.2001</b>	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).

<b>Fisica</b>	<b>Psicologica</b>	<b>Economica</b>	<b>Sessuale</b>
21	28	15	8

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 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.

	<b>Richieste avanzate dalla donna</b> (plurime rispetto ad un solo caso)	<b>Dispositivi attivati dal servizio</b> <b>successivamente alla richiesta</b>
<b>Consulenza Legale</b>	10	10
<b>Consulenza Psicologica</b>	5	5
<b>Sostegno economico</b>	5	5
<b>Ricerca alloggio</b>	10	10
<b>Ricerca lavoro</b>	7	7
<b>Desiderio ascolto sfogo</b>	31	
<b>Contatto con i Servizi sociali</b>	7	9

Tab.5: Richieste e i dispositivi

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla Tabella 6, ben 11 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.

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

<b>Residenza:</b>	<b>Faenza centro</b>	<b>Faenza forese</b>	<b>Comprensorio</b>	<b>Altri comuni della Provincia</b>	<b>Comuni Provincie E.R.</b>	<b>Comuni altre Regioni</b>
	17	3	6	3	1	1

Tab.6: Residenza

### **3. VI Corso di autodifesa**

Da gennaio ad aprile 2002 è stato effettuato il VI 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. Mostra "Ri-velazioni"**

Dal 26 Settembre al 1 Ottobre 2002 Mostra delle opere dell'artista Franca Minardi presso la Chiesa di San Vitale

### **5. Rassegna Cinematografica**

Dal 26 Settembre al 10 Ottobre 2002 proiezioni di 3 films sul tema della donna

- 26 settembre 2002  
"40 m quadri di Germania "  
regia di Tevfik Baser

Questo film del 1986 narra la storia di Dursan operaio turco emigrato in Germania con la giovane moglie Turna. Dursan ogni mattina va in fabbrica e chiude a chiave la donna nel decoroso appartamento di Amburgo.

E' un film sulla condizione femminile nell'aspetto più arcaico.

- 3 ottobre 2002  
"Le cose che so di lei"  
regia di Rodrigo Garcia

Primo lungometraggio di Rogrido Garcia del 2000.

Ambientato in un'ovattata Los Angeles "Le cose che so di lei" è un inno, una dichiarazione d'amore all'universo femminile.

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

Sette ritratti di donna costruiti su altrettanti episodi che propongono sofferenze, ansie, dolori, aspirazioni e gioie vissute da donne diverse per età, temperamento, professione ed estrazione sociale.

Garcia, che ha anche scritto la sceneggiatura, ha a sua disposizione uno stuolo d'attrici di prima classe: Glenn Close, Holly Hunter, una Cameron Diaz sorprendente nel ruolo di una ragazza cieca e Valeria Golino.

- 10 ottobre 2002  
"Freeway"  
regia di Matthew Bright

E' un puro esempio di cinema freak: difforme, scorretto, esilarante è dire poco: una rilettura della fiaba di "Cappuccetto Rosso" veramente originale.

**6. Concorso Nazionale Fotografico "Donne fuori dai calendari"**

1° concorso fotografico nazionale, in collaborazione con il Circolo Fotografico Ospedaliero Banzola di Faenza e il Credito Cooperativo di Faenza

Lo scopo di questo Concorso è premiare e mostrare immagini di donne "Vere", e appunto per questo fuori dai calendari: donne non patinate, donne non finte, donne che mostrano l'animo di tutti i giorni.

Le foto che ci perverranno saranno utilizzate per l'allestimento anche di altre mostre itineranti.

Saranno occasione di far conoscere il Servizio Fe.n.ice e le opportunità che offre.

Il giorno 9 novembre 2002 si è riunita a Faenza la giuria composta da Veniero Bubboli BFI-AFIAP, Romano Aranci BFI, Moreno Diana AFIAP, Gianni Bracci AFI-AFIAP e Laura Folesani del Cral Banzola di Faenza per esaminare le fotografie che sono pervenute per il Concorso Fotografico Nazionale in oggetto.

La giuria ha assegnato i seguenti premi:

- 1° classificato COACCI STEFANO  
con "Sciopero Generale 1"
- 2° classificato CIRILLI ROBERTO  
con "Nel convento 4"
- 3° classificato MAZZUCCO G.BATTISTA  
con "Sfruttamento nella povertà"
- 1° opera segnalata DURISOTTI IGINO

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

- con “Una Mamma dimenticata!?”
- Migliore autrice femminile MONTEFIORI ELIANA  
con “Il lungo viaggio”

**7. Iniziativa di prevenzione e informazione nelle scuole**

Nel corso dell'anno 2001 è partita la sperimentazione 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 2002-2003 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 25 (2002-2003).

Nel corso dell'anno 2002 si sono effettuati gli incontri nei vari Istituti superiori con gli insegnanti per illustrare e valutare il progetto e 11 interventi della durata di due ore nelle classi.

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

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

- 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.

### **8 - Servizio di consulenza legale alle utenti**

E' continuato nel 2002 il rapporto di collaborazione con la legale Lia Biscottini. 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.

### **9 - Servizio di consulenza psicologica alle utenti**

E' continuato nel 2002 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.

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

**10 - Sostegno economico alle utenti**

Nel corso del 2002 a n. 5 utenti è stata erogata la somma complessiva di €. 4.392,35 in attuazione del progetto di sostegno economico alle donne vittime di violenza.

**10. Rapporto sui questionari somministrati all'utenza del Servizio.**

Nel corso del 2002 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. 31 questionari
- Relativamente ai punti indagati:

	<b>soddisfacente</b>	<b>abbastanza soddisfacente</b>	<b>poco soddisfacente</b>	<b>non soddisfacente</b>
<b>Orari di apertura</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Agibilità della struttura</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>14</b>
<b>Disponibilità e cortesia</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Professionalità e competenza</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Chiarezza informazioni e linguaggio</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Riservatezza</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Affidabilità della consulenza</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Prestazione di servizio nella sua completezza</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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.



**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

**11. Indicatori di gestione del Servizio Fe.n.ice. - anno 2002.**

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 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:

- Costo complessivo del Servizio € 21.432,97
- Costo al netto del contributo regionale € 11.489,47

<b>Indicatore</b>	<b>Costo complessivo €.</b>	<b>Costo al netto del contributo reg.le €.</b>
<b>Costo/n.ro totale ore =</b> Costo orario medio del servizio	21.432,97/2.580= 8,31	11.489,47/2.580= 4,45
<b>Costo/n.ro percorsi =</b> Costo medio per percorso	21.432,97/31= 691,39	11.489,47/31= 370,63
<b>Costo/n.ro accessi =</b> Costo medio per accesso	21.432,97/65= 329,74	11.489,47/65= 176,76
<b>Durata media di 1 colloquio = 1 ora</b> Costo medio di 1 colloquio	8,31	4,45
<b>Costo colloqui</b>	8,31*31= 257,61	4,45*31= 137,95
<b>Costo colloqui/costo %</b> incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	8,31*31/21.432,97= 0,01 %	4,45*31/11.489,47= 0,01 %

<b>Indicatore</b>	
<b>n.ro percorsi/n.ro accessi</b> 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	31/65= 47,69 %
<b>n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico</b> rappresenta la percentuale delle persone che a seguito di colloquio con il Servizio sono state indirizzate ad altri Servizi esterni	7/31= 22,58 %
<b>n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale</b> Indice di produttività: rappresenta la percentuale di tempo dedicata al contatto diretto con l'utenza rispetto al tempo di gestione generale del servizio.	2010/2580= 77,91 %
<b>n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati</b> rappresenta la percentuale di abbandono delle partecipanti ai percorsi attivati dal Servizio	6/31= 19,35 %

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

Gli indicatori di costo mostrano un costo orario medio della struttura discretamente contenuto, tenuto conto della specializzazione della stessa, quantificabile in €. 21.432,97 il costo al lordo del contributo regionale e in € 11.489,47 il costo al netto dei contributi regionali riscossi.

Analizzando gli indicatori di efficacia e produttività, è interessante osservare che ben il 47,69 % delle persone che hanno preso contatti con il servizio, ha avviato percorsi mirati ad uscire dalla violenza, in netto aumento rispetto allo scorso anno.

Un altro 22,58 % 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. 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 di gestione generale della struttura, esso rappresenta il 77,91%, in aumento rispetto alle scorse annualità. Ciò significa che la maggior parte delle ore di attività è dedicata al contatto con le persone che è proprio l'obiettivo primario del Servizio.

**11. Confronto di sintesi 2000/2001/2002**

Indicatore	2000		2001		2002	
	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo	Costo complessivo	Costo al netto del contributo
Costo/n.ro totale ore	31,14	8,82	15,79	11,39	8,31	4,45
Costo/n.ro percorsi	1.333,64	378,23	1.142,16	824,34	691,39	370,63
Costo/n.ro accessi	639,39	181,12	464,00	334,89	329,74	176,76
Durata media di 1 colloquio = 1 ora Costo medio di 1 colloquio	31,14	8,82	15,79	11,39	8,31	4,45
Costo colloqui	1.650,22	467,46	410,54	296,14	257,61	137,95
Costo colloqui/costo % incidenza del costo dei colloqui sul costo complessivo del Servizio	3,64 %	3,64 %	1,38 %	1,38 %	0,01 %	0,01 %

**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**

<b>Indicatori</b>			
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
<b>n.ro percorsi/n.ro accessi</b> Indice di efficacia:	48 %	40,63 %	47,69 %
<b>n.ro utenti avviati ad altri servizi/n.ro prese in carico</b>	47 %	34,62 %	22,58 %
<b>n.ro ore con utenza/n.ro ore gestione generale</b> Indice di produttività:	73,25 %	77,41 %	77,91 %
<b>n.ro percorsi abbandonati/n.ro percorsi avviati</b>	23 %	19,23 %	19,35 %

Confrontando i vari costi del Servizio relativi al primo triennio della convenzione in atto con l'Associazione S.O.S. Donna per la gestione del Servizio Fenice, si evidenzia:

- nel 2001 un aumento dei costi a fronte di una diminuzione dell'entità del contributo rispetto all'anno precedente, in considerazione del fatto che, nel 2000, il contributo della Regione Emilia-Romagna incideva anche sulla spesa totale di avviamento e gestione dell'attività, mentre per il 2001, il contributo regionale è stato espressamente attribuito ai progetti specifici attivati.
- Nel 2002 invece una diminuzione dei costi a fronte di un utilizzo del contributo regionale all'interno della somma stanziata ai sensi della convenzione in atto tra Comune di Faenza e Associazione S.O.S. Donna per la gestione del Servizio Fenice.

Analizzando più nel dettaglio i vari indicatori si evidenzia:

- nel 2001 un leggero calo dell'indice di efficacia, compensato in gran parte da un aumento dell'indice di produttività rivolto all'intera attività e dalla diminuzione dei percorsi abbandonati rispetto ai percorsi avviati, a dimostrazione anche di un maggiore e più incisivo impegno e professionalità delle operatrici.
- nel 2002 un aumento notevole dell'indice di efficacia rispetto al 2001 e un corrispondente aumento dell'indice di produttività rivolto all'intera attività, accompagnati da una stabilità dei percorsi abbandonati rispetto a percorsi avviati, a dimostrazione ulteriore dell'impegno e professionalità dei gestori del servizio.

<b>Definizioni</b>	
- <i>Accessi</i>	= persone che contattano il servizio, sia telefonicamente, sia di persona
- <i>Presenza 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

of C:\ARCHIVIO\DOCUMENTI\RELAZIONI\PARL\_OPP\fenice\2003\Rapporto utenze e indicatori Fenice 2002.doc