

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

**SERVIZIO FE.N.ICE – ANNO 2013**  
**RAPPORTO FINALE**

**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 2013 al 31 dicembre 2013.

A chi si rivolge di persona o telefonicamente allo sportello viene 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 part-time. Ulteriori ore di apertura (oltre gli orari stabiliti) sono state coperte da volontarie, operatrici e, da gennaio a giugno, da due ragazze del servizio civile svolgendo colloqui con le utenti e altre attività connesse al Servizio Fe.n.ice.

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 31.12.2013 sono in atto 111 percorsi (Tabella 3).

	<b>Operatrice part-time</b>	<b>Volontarie/ Operatrici</b>	<b>Gestione generale esterna</b>	<b>Totale</b>
<b>Ore di apertura</b>	1040	11674 (*)	600	13314



	Telefonici e mail	Di persona		Totale
<b>Numero accessi</b>	56	134		190
<b>Numero colloqui</b>	82	1370		

Tab.1 Apertura Servizio – Numero ingressi

(\*) Nelle ore di volontariato sono conteggiate circa h.780 della ragazza del servizio civile presente dal 1° gennaio al 1° luglio 2013.

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.

15-17	18-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	Non so
1	5	33	62	44	25	9	5	6

Tab.2: Età

<b>Percorsi avviati nel 2013 n. 190 di cui:</b>	
<b>Percorsi completati</b>	79
<b>Percorsi abbandonati</b>	0
<b>Percorsi in atto al 31.12.13</b>	111

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).

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

Fisica	Psicologica	Economica	Sessuale	Stalking
144	167	115	63	55

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.

**Settore Sviluppo economico e Politiche europee** - P.zza del Popolo, 31 - 48018 Faenza - PEC: comune.faenza@cert.provincia.ra.it

**SQS** SISTEMA QUALITA' Certificato ISO 9001:2008 - www.racine.ra.it/pariopportunitafaenza/

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.

	<b>Richieste avanzate dalla donna (plurime rispetto ad un solo caso)</b>	<b>Dispositivi attivati dal servizio successivamente alla richiesta</b>
<b>Consulenza Legale</b>	103	103
<b>Consulenza Psicologica</b>	80	80
<b>Ricerca alloggio</b>	59	59
<b>Ricerca lavoro</b>	71	71
<b>Desiderio ascolto sfogo</b>	190	190
<b>Contatto con i Servizi Sociali</b>	69	69
<b>Contatto con Forze dell'Ordine</b>	68	68

*Tab.5: Richieste e i dispositivi*

Infine può essere interessante un dato relativo alla residenza.

Come infatti si evince dalla *Tabella 6*, ben 74 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 Provincia E.R. (***)	Comuni altre Regioni (****)	Non so
103	13	21	17	23	13	0

Tab.6: Residenza

(\*) di cui: 3 Casola Valsenio – 5 Riolo Terme – 5 Castelbolognese – 4 Solorolo – 4 Brisighella

(\*\*) di cui: 1 Massalombarda – 2 Bagnacavallo – 3 Ravenna – 4 Lugo – 4 Cotignola – 1 Russi -1 Bagnara di Romagna – 1 San Michele di Ravenna

(\*\*\*) di cui: 1 Guastalla – 3 Imola – 1 Bellaria– 1 Budrio di Bologna - 2 Forlì – 2 Cesena – 1 Parma – 2 Marradi – 1 Castrocaro – 1 Tredozio – 1 Bosco Mesola (FE) – 2 Modigliana - 1 Modena – 1 Predappio – 2 Bologna – 1 Fratta Terme

(\*\*\*\*) di cui: 1 Firenze – 1 Catanzaro – 2 Milano – 1 Napoli – 1 Frosinone – 1 Padova – 1 Lecce – 1 Roma – 1 Messina – 1 Fucecchio (FI) – 1 Francia – 1 Fano (PU)

### Su n. 190 utenti:

- 117 italiane
- 73 extracomunitarie

### Su n. 190 utenti:

- 5 in gravidanza
- 100 con minori

### Su n. 190 utenti:

- 10 emergenze che hanno trovato ospitalità nelle 2 case di emergenza abitativa e nella casa di pronta emergenza (10 donne e 17 bambini per un totale di 611 notti)

Dai dati sopraindicati si evince che la percentuale delle donne extracomunitarie che si sono rivolte al centro è del 38%; questo ovviamente comporta una multiproblematicità nell'accoglienza e un maggiore supporto anche della mediazione culturale e dei soggetti presenti sul territorio.

Rispetto allo scorso anno si è avuto un incremento, rispetto al 2012, del 9,2% di donne che si sono rivolte al Servizio Fe.n.ice.

### **3. Sportello di Accompagnamento e Inserimento al lavoro** **- Report annuale 2013 (allegato 1)**

### **4. Iniziativa di Prevenzione e Informazione nelle Scuole**

**- Scuole medie-“Educare nelle differenze”:** Relazione Finale di valutazione  
(allegato 2)

**- Scuole Superiori-“Libera dalla Violenza”:** Relazione Finale di valutazione (allegato  
3)

## **5. Servizio di consulenza legale alle utenti e attivazione Sportello Legale**

E' continuato nel 2013 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, al fine di consentire alle donne in stato di disagio di ricevere una prima consulenza legale gratuita sui temi dei diritti delle donne.

## **6. 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 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.

## **7. 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 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.


Quest'anno l'associazione Sos Donna ha partecipato all'evento organizzando per martedì 12 marzo 2013 presso il Cinema Europa a Faenza una serata cinematografica (è stato proiettato il film "Le donne del 6° piano" di Philippe Le Guay), anticipata da un aperitivo offerto dalle volontarie dell'associazione.

## **8. Progetto Arianna**

Il Comune di Faenza è diventato 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 ha previsto azioni di coinvolgimento progressivo dei territori, con l'individuazione di 28 ATR - Ambiti Territoriali di Rete - (18 Comuni e 10 Province) con cui è stato siglato un

**Settore Sviluppo economico e Politiche europee** - P.zza del Popolo, 31 - 48018 Faenza - PEC: [comune.faenza@cert.provincia.ra.it](mailto:comune.faenza@cert.provincia.ra.it)

 SISTEMA QUALITA' Certificato ISO 9001:2008 - [www.racine.ra.it/pariopportunitafaenza/](http://www.racine.ra.it/pariopportunitafaenza/)

protocollo sperimentale di integrazione tra call center e centri antiviolenza, in sinergia con il servizio di accoglienza telefonica nazionale con il progetto di espandere la 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 sono trovate 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 ha potuto mettere le proprie competenze a servizio di un bacino sempre più ampio di utenti in difficoltà.

Sul portale di ARIANNA [www.antiviolenzadonna.it](http://www.antiviolenzadonna.it) sono contenute tutte le schede descrittive dei Territori pilota che partecipano al Progetto.

### **9. Adesione alla campagna "NoiNo.org"**

Quest'anno ci sono stati anche gli uomini a dire basta alla violenza di genere a fianco di Sos Donna-Servizio Fenice e dell'Unione dei Comuni della Romagna Faentina in occasione del 25 novembre - Giornata mondiale contro la violenza sulle donne.

Grazie all'adesione di Sos Donna-Servizio Fenice, centro antiviolenza faentino in attività da quasi vent'anni, e dei sei Comuni dell'Unione al network NoiNo.org, per la prima volta anche gli uomini sono stati coinvolti nelle iniziative a contrasto di un fenomeno, quello appunto della violenza di genere, che deve allarmare l'intera popolazione, non solo le donne che ne sono vittime.

Sono state coinvolte alcune realtà sportive maschili, che con entusiasmo e consapevolezza hanno aderito alla campagna di sensibilizzazione facendosi ritrarre con il merchandising promozionale, così come i sindaci dei sei Comuni dell'Unione.

### **10. Gestione da parte dell'Associazione Sos Donna di due appartamenti destinati ad alloggio di emergenza abitativa per donne vittime di violenza e i loro bambini**

Il 30 aprile 2010 è stato firmato il 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 e i loro bambini, con 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.

Dal 7 maggio 2010 sono stati attivati i due alloggi di emergenza abitativa destinati a donne in pericolo di vita.

Da gennaio a dicembre 2013 sono state ospitate negli alloggi di emergenza abitativa 8 donne e 14 minori per un totale di 591 notti.

**(Relazione alloggi di emergenza 2013 – allegato 4).**

### **11. Customer satisfaction del Servizio**

Come stabilito nella Carta del Servizio (Ed. 2 del 27.2.2011), approvata con atto GC n. 278/30219 dell' 8.8.2011, all'art 7, la valutazione da parte delle utenti sulla qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari specificatamente rivolti al servizio di accoglienza, alle caratteristiche dell'informazione ricevuta, alla prestazione del servizio nella sua complessità, secondo i seguenti fattori: riservatezza, affidabilità, professionalità, chiarezza, cortesia.

E' stato pertanto prodotto un Rapporto che evidenzia i risultati dell'ultimo anno (**allegato 5**).