



**RELAZIONE TRIMESTRALE
CIRCA LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
APRILE – MAGGIO –GIUGNO 2023**

La presente relazione riporta lo stato del Servizio di gestione da parte dell'Associazione Differenza Donna APS, a partire dal 1°Aprile 2022 per i successivi 24 mesi, del call center dedicato al numero nazionale di pubblica utilità 1522, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di Aprile, Maggio, Giugno 2023.

A - Servizio di gestione del Centralino 1522

Il 1522 - numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e gestito dall'Associazione Differenza Donna APS, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e stalking, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul e dal Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne (2021-2023). Esso è gratuito, garantisce l'anonimato per 24 ore al giorno. Il 1522 fornisce informazioni in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le vittime di violenza, o altri utenti possono rivolgersi.

Tutte le telefonate vengono registrate attraverso la raccolta delle informazioni da parte dell'operatrice sul Sistema Applicativo .

Il servizio è organizzato nella sede operativa dell'Associazione Differenza Donna APS, in via Tacito,90 – Roma.

Le postazioni delle operatrici dedicate al servizio, sono tutte fornite di PC, cuffia professionale personale, con un numero di 5 postazioni attive in contemporanea, così da evitare riduzioni di capacità del servizio.

Il Centralino del 1522 è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dall'intero territorio nazionale in 12 lingue diverse oltre l'Italiano (Inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo, rumeno). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking e ogni tipo di *violenza fisica, sessuale, psicologica, economica*, in casa, a lavoro o in qualsiasi altro luogo pubblico o privato.

Il report fa riferimento alle statistiche estratte dalle rilevazioni registrate dei singoli contatti giunti al 1522, tramite telefono, segreteria e chat.

Tabella 1- Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento

Periodo	aprile 2023 - giugno 2023
Numero chiamate entrate in coda	12.585
Numero chiamate risposte	11.159
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	976
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	450
Numero di chiamate in blacklist	5.104
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	9.033
Durata chiamate risposte	995:23:00
Totale	26.722

I contatti registrati sul sistema applicativo sono stati in totale **13.368**. I contatti registrati e provenienti dal canale chat non sono conteggiati all'interno della Tabella 1 - *Ripartizione del conteggio dei flussi in entrata alla centralina del 1522 nel trimestre di riferimento*, in quanto seguono una differente via d'accesso ai terminali del 1522.

Tabella 2 – Totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 distribuiti per identità di genere

Identità di genere	Conteggio Contatti registrati
Donna	8573
Uomo	1628
Non binario	6
Non risponde	2038
Totale complessivo	12245

A rispondere al telefono e alla chat H24 ci sono operatrici specializzate in violenza di genere, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi dislocati nell'intero territorio nazionale.

**Tabella 3 - Conteggio schede registrate sul sistema applicativo 1522
sulla base dell'orario e del giorno della settimana**

Ore	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica		Totale complessivo
	Chat	Chiamata telefonica													
0	15	34	18	20	14	19	11	26	15	20	17	37	18	44	308
1	9	19	17	21	17	27	8	28	11	21	10	40	17	20	265
2	4	10	5	12	8	11	8	13	3	9	6	25	7	17	138
3	2	25	5	17	4	11	6	10	2	8	3	8	9	20	130
4	7	21	3	9	6	8	2	13		13	3	5	3	2	95
5	5	10	1	8	3	4		11	4	14	3	12	2	15	92
6	4	19	3	25		21	3	16		25	2	19	2	14	153
7	12	69	10	79	8	39	8	55	10	64	14	59	7	49	483
8	20	69	5	61	9	88	7	67	7	73	14	74	3	44	541
9	21	96	13	101	20	97	11	96	9	95	10	72	8	73	722
10	14	121	15	121	17	128	19	102	15	108	10	79	10	62	821
11	18	103	22	123	19	110	11	85	11	92	16	91	15	100	816
12	12	107	21	118	17	105	14	106	12	121	21	96	14	84	848
13	8	118	15	106	12	84	28	102	13	107	13	75	29	79	789
14	15	113	14	99	11	91	22	103	15	92	14	90	20	80	779
15	16	110	19	107	10	106	20	122	17	116	12	104	8	86	853
16	21	100	17	113	21	122	13	113	15	91	10	80	25	76	817
17	14	100	19	110	24	121	10	90	11	119	17	89	23	77	824
18	16	94	14	113	20	99	15	80	18	93	6	84	19	77	748
19	17	124	24	103	15	96	16	88	21	95	17	97	30	75	818
20	14	66	14	79	22	71	10	70	11	88	13	65	15	64	602
21	18	84	19	69	14	63	14	54	12	72	12	60	8	54	553
22	29	70	25	56	14	57	14	55	21	68	24	45	18	44	540
23	23	41	31	53	29	59	33	36	18	40	14	50	19	38	484
Totale	334	1723	349	1723	334	1637	303	1541	271	1644	281	1456	329	1294	13219

I contatti che arrivano al 1522 si mantengono costanti tutti i giorni sebbene diminuiscano lievemente nel fine settimana, in particolar modo nella giornata della domenica. L'accesso al Servizio 1522 tramite chat, invece, rimane sostanzialmente invariato nel corso della settimana.

Nei casi in cui chi contatta il 1522 ha bisogno di un riferimento sul territorio, le operatrici sono in grado di fornire tutte le informazioni necessarie per effettuare un invio adeguato alla richiesta d'aiuto. A disposizione delle operatrici del 1522 vi sono tutti i riferimenti telefonici, mail, sito web, relativi ai e alle referenti delle Reti Antiviolenza regionali, così come aggiornati in accordo con il DPO, che vengono forniti alle persone nel momento in cui viene valutato un invio sul territorio. Quando il contatto è registrato come richiesta d'aiuto da parte di vittima di violenza, le donne che chiamano vengono ascoltate, accolte, sostenute e orientate prevalentemente ai Centri e ai servizi antiviolenza, Case Rifugio, Forze dell'Ordine, cui seguono, i servizi sociali e sanitari, i consulenti e altri importanti riferimenti territoriali.

Per quel che riguarda il monitoraggio dei CAV e CR, le informazioni e i follow up, vengono condivise con le Referenti Regionali e con le Referenti del Dipartimento per le Pari Opportunità, così da aggiornare costantemente il data base "Mappatura 1522 CAV e CR". L'inserimento di nuovi CAV o CR avviene solo su disposizione del DPO. Il data base è diviso per Regioni e Capoluoghi di provincia e comprende oltre alla Rete antiviolenza territoriale anche tutti gli altri servizi sociali e sanitari, ed è a disposizione delle operatrici per rispondere nella maniera più idonea alle richieste che pervengono al 1522.

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento per **2.815** operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522

Utenti per regione di provenienza

In relazione alle regioni di provenienza dei contatti al 1522, nel 14,36% (*Tabella 8*) delle chiamate non è stato possibile registrare la Provenienza regionale in quanto non reperita (ND), in questi casi il più delle volte si tratta di motivi della chiamata fuori target (chiamata errata, scherzo...), o, non fornita (“*non risponde*”) dal soggetto chiamante, che prevalentemente motiva tale scelta come maggiore garanzia del proprio anonimato.

Tabella 4 - Conteggio contatti a seconda della Regione di provenienza

Regione	Percentuale	Conteggio registrato
Non risponde	31,16%	4165
ND	14,36%	1919
Lombardia	8,82%	1179
Lazio	8,71%	1165
Emilia-Romagna	7,08%	946
Campania	4,82%	645
Veneto	4,29%	574
Piemonte	4,11%	549
Toscana	3,27%	437
Sicilia	2,84%	380
Puglia	2,41%	322
Sardegna	1,20%	161
Calabria	1,14%	152
Abruzzo	1,10%	147
Liguria	0,96%	129
Marche	0,96%	129
Friuli-Venezia Giulia	0,80%	107
Umbria	0,80%	107
Trentino-Alto Adige/Südtirol	0,52%	70
Basilicata	0,43%	58
Molise	0,16%	22
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	0,04%	5
Totale complessivo	100,00%	13368

Tabella 5 - Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata in valori assoluti

Registrati sul sistema applicativo 1522 nel Periodo dal 1° Aprile al 30 Giugno 2023

Descrizione motivo di chiamata	Conteggio
Informazioni sul servizio 1522	2856
Chiamata errata	2624
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2493
Disagio psichico	1391
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1181
Molestatore	822
Chiamate fuori target	618
Segnalazione di un caso di violenza	513
Informazioni Giuridiche	306
Richiesta di aiuto vittima di stalking	302
Scherzo	178
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	29
Consulenza	24
Emergenza	23
Segnalazione su Media	3
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	2
Richiesta di aiuto per Discriminazione	1
Totale complessivo	13368

Nello specifico le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono rappresentate nella *Tabella 6*

Tabella 6 – Chiamate non valide per motivo di chiamata

Descrizione Motivo di chiamata	Conteggio
Chiamata errata	2624
Molestatore	822
Scherzo	178
Totale complessivo	3624

**Tabella 7 - Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo dal 1° Aprile al 30 Giugno 2023. Valori assoluti e percentuali**

Motivo di chiamata valido	Percentuale	Conteggio
Informazioni sul servizio 1522	29,31%	2856
Richiesta di aiuto vittima di violenza	25,58%	2493
Disagio psichico	14,28%	1391
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	12,12%	1181
Chiamate fuori target	6,34%	618
Segnalazione di un caso di violenza	5,26%	513
Informazioni Giuridiche	3,14%	306
Richiesta di aiuto vittima di stalking	3,10%	302
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,30%	29
Consulenza	0,25%	24
Emergenza	0,24%	23
Segnalazione su Media	0,03%	3
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,02%	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,02%	2
Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,01%	1
Totale complessivo	100,00%	9744

I motivi di chiamata VALIDI per cui si chiama il 1522

I motivi principali di chiamata al numero di pubblica utilità, in questo trimestre, sono Informazioni sul servizio 1522 (**2.856**), Richiesta di aiuto vittima di violenza (**2.493**), Disagio psichico (**1.391**), Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali (**1.181**).

Nel trimestre di riferimento sono state registrate **1.708 chat**.

La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto garantendo una diversificazione delle possibilità di accesso al 1522.

La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522. L'accesso alla chat avviene prevalentemente attraverso:

- Pagina WEB Sito 1522 numero Antiviolenza e Stalking
- APP 1522 per Android
- APP 1522 IOS
- Altro (siti inerenti il tema della violenza e social dedicati)

Come si è venuti a conoscenza del 1522

Con riferimento a “modalità conoscenza numero” non è un campo obbligatorio pertanto non è sempre possibile registrare questo dato, che rimane nel **64,32%** un'informazione non rilevata (Tabella 13).

Da chi e da dove vengono le richieste di aiuto

A chiedere aiuto sono soprattutto le persone che sono vittime di violenza, ma le chiamate al 1522 arrivano anche da parenti, amici e conoscenti, in questo trimestre sono state in totale **(618)**, che prevalentemente richiedono “Informazioni sul servizio 1522”, “Segnalazione di un caso di violenza”, “Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali”, “Informazioni Giuridiche”, “Richiesta di aiuto vittima di violenza”.

Chi sono le vittime della violenza che cercano aiuto

Genere:

Genere	Percentuale	Conteggio
F	96,75%	2913
M	2,92%	88
ND	0,30%	9
Non binario	0,03%	1
Totale	100,00%	3011

- **Classi d'età:**

Classe d'età	Percentuale	Conteggio
DA 10 A 16	1,57%	40
DA 17 A 20	6,55%	167
DA 21 A 25	8,83%	225
DA 26 A 30	11,22%	286
DA 31 A 35	10,60%	270
DA 36 A 40	11,81%	301
DA 41 A 45	12,52%	319
DA 46 A 50	10,71%	273
DA 51 A 55	7,65%	195
DA 56 A 60	6,44%	164
DA 61 A 65	4,51%	115
DA 66 A 70	2,83%	72
DA 71 A 75	2,67%	68
DA 76 A 80	0,86%	22
Oltre 80	1,22%	31
Totale complessivo	100,00%	2548

- **Variabili socio-anagrafiche:**

Stato civile

Stato Civile	Percentuale	Conteggio
Coniugata/o	37,13%	1024
Divorziata/o	4,31%	119

Nubile/Celibe	47,61%	1313
Separata/o	8,19%	226
Vedova/o	2,76%	76
Totale complessivo	100,00%	2758

Condizione occupazionale

Condizione occupazionale	Percentuale	Conteggio
Occupata/o	48,26%	1194
Disoccupata/o	19,12%	473
Studentessa/Studente	10,02%	248
Casalinga/o	7,24%	179
Pensionata/o	7,07%	175
Lavoratrice/tore in nero	3,31%	82
Ritirata/o o inabile al lavoro	2,91%	72
Inoccupata/o	2,06%	51
Totale complessivo	100,00%	2474

Titolo di studio

Titolo di studio	Percentuale	Conteggio
Licenza Media Superiore	41,52%	365
Laurea o Diploma di laurea	28,10%	247
Licenza Media Inferiore	20,14%	177
Corsi professionali	4,32%	38
Licenza Elementare	3,41%	30
Altro titolo universitario	1,71%	15
Altro	0,68%	6
Nessun titolo	0,11%	1
Totale	100,00%	879

Nazionalità

Nazionalità	Percentuale	Conteggio
Italiana	86,25%	2597
Migrante	13,75%	414
Totale	100,00%	3011

Tabella 8 – I Paesi di origine delle donne migranti vittime di violenza.

Valori assoluti in ordine di presenza

Paese d'origine	Conteggio
Donna migrante	353
Romania	44
Marocco	33
Ucraina	28
Albania	21
Brasile	21
Perù	19
Federazione russa	17
Moldova	10
Argentina	9
Ecuador	8
Polonia	8
Tunisia	8
India	8
Egitto	7
Venezuela	7
Pakistan	6
Spagna	6
Cuba	6
El Salvador	5
Stati Uniti d'America	5
Senegal	4
Regno Unito	4
Serbia	4
Germania	3
Ghana	3
Bielorussia	3
Croazia	3
Bangladesh	3
Lituania	3
Cina	3
Repubblica Dominicana	2
Grecia	2
Francia	2
Bulgaria	2
Repubblica ceca	2
Capo Verde	2
Etiopia	2
Cile	2
Svizzera	2
Costa d'Avorio	1
Georgia	1
Sri Lanka	1

Montenegro	1
Repubblica Democratica del Congo	1
Niger	1
Bosnia-Erzegovina	1
Nigeria	1
Qatar	1
Paesi Bassi	1
Macedonia del Nord	1
Finlandia	1
Kenya	1
Guatemala	1
Turchia	1
Colombia	1
Belgio	1
Corea del Sud	1
Kosovo	1
Portogallo	1
Dominica	1
Filippine	1
Panama	1
Messico	1
Iran	1
Israele	1
Totale complessivo	353

Qual è la tipologia riferita al 1522

Le persone che contattano il 1522 riferiscono alle operatrici di subire per se stesse (motivo di contatto: Richiesta di aiuto vittima di stalking e Richiesta di aiuto vittima di violenza) o come segnalazione (Segnalazione di un caso di violenza) differenti tipologie di violenza per lo più di tipo fisico e psicologica (*Tabella 10*).

Tabella 9 – Tipologie di violenza subita per motivo di contatto

Tipologia di violenza subita	Percentuale	Conteggio
Richiesta di aiuto vittima di violenza	74,74%	2204
violenza fisica	36,76%	1084
violenza psicologica	30,55%	901
violenza sessuale	3,56%	105
atti persecutori	1,05%	31
violenza economica	0,88%	26
Minacce	0,68%	20
molestie sessuali sul luogo di lavoro	0,44%	13
Violenza digitale	0,20%	6
violenza sessuale minori	0,17%	5
Mobbing	0,14%	4
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	0,14%	4

sfruttamento della prostituzione	0,07%	2
Altro	0,07%	2
Matrimonio forzato	0,03%	1
Segnalazione di un caso di violenza	15,84%	467
violenza fisica	8,78%	259
violenza psicologica	4,54%	134
violenza sessuale	1,19%	35
atti persecutori	0,51%	15
violenza sessuale minori	0,24%	7
violenza economica	0,14%	4
Matrimonio forzato	0,14%	4
Minacce	0,10%	3
sfruttamento della prostituzione	0,10%	3
Violenza digitale	0,03%	1
Altro	0,03%	1
molestie sessuali sul luogo di lavoro	0,03%	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	9,43%	278
atti persecutori	6,34%	187
violenza psicologica	1,93%	57
violenza fisica	0,58%	17
Minacce	0,27%	8
Violenza digitale	0,24%	7
violenza sessuale	0,03%	1
diffusione di immagini e video sessualmente espliciti	0,03%	1
Totale	100,00%	2949

Organizzazione del gruppo di lavoro – Turnazione e Piano di formazione

Il servizio del 1522 si avvale esclusivamente di personale femminile con formazione e specifiche competenze nell'accoglienza e sostegno delle donne e minori in uscita dalla violenza in un'ottica di genere secondo i requisiti previsti dalle vigenti normative di settore nazionali e Le operatrici sono assunte con regole Contratto Collettivo per le collaborazioni coordinate e continuative dei lavoratori operanti nelle OSC, sottoscritto tra le Associazioni delle ONG Italiane (AOI e Link2007) e le Organizzazioni sindacali FeLSA-CISL, NIdiL-CGIL, UILTEMP in data 9 aprile 2018.

Il personale coinvolto è composto da:

- 1 esperta Responsabile della gestione dei servizi
- 1 Coordinatrice - Assistente Team Leader per la gestione del gruppo operatrici
- 15 operatrici telefoniche esclusive; per ogni turno è prevista la presenza di due operatrici, interamente dedicate al servizio telefonico 1522, che garantiscono il servizio 24h su 24h per 365 giorni l'anno. L'accoglienza è disponibile in italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco.

- 1 psicologa – supervisora esperta per il supporto psicologico delle operatrici
- 9 avvocate dedicate al 1522, esperte in consulenza legale a donne vittime di violenza e stalking

In aggiunta

- Esperta in donne vittime di violenza di genere e disabilità
- Esperta in Comunicazione
- Responsabile Sistema Qualità
- Direttore Tecnico, Coordinamento Staff ICT Metadonors
- Referente Tecnico Staff Lascaux

Tutte le operatrici impegnate nel servizio 1522 e la responsabile sono assicurate con la Polizza infortuni e assicurativa di responsabilità civile verso terzi e saranno tenute alla firma e al rispetto della informativa ex.art 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (General Data Protection Regulation) ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR n.2016/679).

Vengono realizzate settimanalmente **Riunioni di equipe** in cui è possibile esaminare punti di forza e criticità riscontrate nella esecuzione delle proprie attività e nella disamina di particolari situazioni gestite sia in emergenza che non.

Una volta al mese vi è un incontro di tre ore strutturato per la **supervisione del lavoro delle operatrici del servizio 1522**, che garantisce la qualità del lavoro.

Tutte le operatrici in turno sono state altamente formate e continuano con adeguata formazione permanente, maturando sempre di più un'esperienza sul campo tale da garantire un immediato sostegno. Il piano formativo redatto da DD per la gestione del 1522 raccoglie, esplicita e programma tutte le attività di apprendimento e sviluppo di competenze professionali ritenute necessarie a garantire al servizio di call center operatrici professionali altamente qualificate, specializzate e periodicamente aggiornate.

Monitoraggio – Gestione ed aggiornamento della mappatura 1522 fornita dal DPO, Rete e Servizi territoriali Antiviolenza

Nel trimestre di riferimento, le Responsabili del 1522 hanno monitorato e aggiornato la mappatura dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio e strutture di accoglienza dislocati sull'intero territorio nazionale. Il confronto con il Dipartimento per le Pari Opportunità e con le Referenti Regionali è sempre costante, consentendo un canale diretto di scambio e aggiornamento orientato alla tempestiva accessibilità delle informazioni riguardanti sia i Centri Antiviolenza già presenti in mappatura sia i nuovi. In questo trimestre è stato possibile aggiornare il sito del 1522 con la Mappatura 1522 aggiornata ad Aprile 2023.

Il 1522 dovendo garantire l'anonimato, non ha modo di verificare l'effettiva attivazione di un percorso. Può invece verificare tutte le procedure gestite in emergenza e monitorare eventuali disservizi.

Dott.ssa Elisa Ercoli

Legale rappresentante

Associazione Differenza Donna APS



Ass. Differenza Donna

Via della Lungara, 19

00165 ROMA

Cod. Fisc. 96126560588