



**RELAZIONE ANALITICA TRIMESTRALE
CIRCA L'OGGETTO E I RISULTATI DELL'ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
LUGLIO – SETTEMBRE 2020**

Indice

- A. Stato avanzamento attività del progetto di gestione del 1522**
 - a. Servizio di gestione del call center: supporto specializzato ed assistenza alle vittime di violenza**
 - b. Monitoraggio - Gestione ed ampliamento della mappatura 1522, Rete e Servizi territoriali Antiviolenza**
 - c. Organizzazione logistica e tecnologica del call center**
 - d. Organizzazione del gruppo di lavoro: Turnazione e Piano di formazione**
 - e. Servizi di comunicazione, promozione e informazione: Piano di comunicazione**

- B. Allegato: Programma di formazione**

A - Stato avanzamento attività del progetto di gestione del 1522

Dal 1 Luglio 2020 **Differenza Donna** gestisce il **Numero Anti Violenza e Stalking 1522**, Servizio Pubblico promosso dalla **Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Pari Opportunità**.

La presente relazione analitica circa l'oggetto e i risultati dell'attività del servizio di gestione ed attività connesse del 1522 fa riferimento al periodo trimestrale di gestione che va dal 1 Luglio al 30 Settembre 2020.

Il numero è gratuito, il Centralino è sempre attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dall'intero territorio nazionale. 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.

Nel periodo di riferimento le chiamate arrivate sono state 8151 (telefonica o via chat), così ripartite sulla base del trimestre¹:

Luglio	2941
Agosto	2723
Settembre	2487

A rispondere al telefono, anche nelle ore notturne, ci sono sempre delle operatrici specializzate, in grado di fornire risposte adeguate anche alle emergenze, attivando, se necessario, la rete con i servizi. Il 1522 per l'ampia e costante accessibilità h24, costituisce anche un elemento della rete territoriale e nazionale, in quanto riferimento per *operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522 (Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine)*.

Un ruolo importante delle operatrici antiviolenza nell'accoglienza telefonica del 1522 è la facilitazione della metodologia del lavoro "di rete", assumendo il ruolo di strumento tecnico operativo di supporto alle azioni realizzate dalle reti antiviolenza locali, garantendone i necessari raccordi tra le Amministrazioni Centrali competenti nel campo giudiziario, sociale, sanitario, della sicurezza.

¹ Le statistiche sono state effettuate dall'analisi dei dati raccolti dalle schede del sistema applicativo attraverso cui vengono registrate le chiamate (telefonate e chat) pervenute al numero 1522. Le statistiche fanno riferimento al trimestre di attività del 1522 gestito da Differenza Donna relativo ai mesi di Luglio, Agosto e Settembre 2020.

a. Servizio di gestione del call center: Supporto specializzato ed assistenza alle vittime di violenza

Attraverso l'ascolto telefonico attivo, qualificato e professionale nel periodo di riferimento è stato offerto supporto ed assistenza rispondendo a 6144 chiamate valide, di cui 5630 (91,63%) sono state effettuate da donne e 514 (8,37%) da uomini.

Per queste persone l'accesso al 1522 è avvenuto tramite il 91,65% per chiamata telefonica, nel 8,35% via chat.

Contatto telematico. La chat ha rappresentato un ulteriore luogo di informazione e di contatto utile per diversificare le possibilità di accesso al 1522, soprattutto per le fasce di età più basse. La chat è accessibile dall'APP 1522 o direttamente dal sito WEB 1522.

La modalità di conoscenza del numero è in % riportata di seguito:

Modalità Conoscenza Numero	Conteggio di N. Progressivo
Elenco telefonico	0,48%
Internet	44,52%
Manifesti pubblicitari nelle città e/o sui mezzi di trasporto	0,96%
Parente / Amico / Conoscente	8,47%
Radio	0,88%
Servizio pubblico e/o ufficio pubblico	14,15%
Stampa	10,07%
Tv	20,46%
Totale complessivo	100,00%

Di seguito la griglia riassuntiva (F/M) in percentuale dei **motivi del contatto**:

Motivi Contatto	Totale
Chiamata Internazionale fuori orario	0,02%
Emergenza	0,18%
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,44%
Informazioni giuridiche	2,39%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	18,57%
Informazioni sul servizio 1522	4,28%
Numeri utili per chiamate fuori target	6,41%
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,15%
Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,11%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	5,49%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	48,39%
Segnalazione di un caso di violenza	13,09%
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,49%
Totale complessivo	100,00%

Ripartita per sesso:

Sesso	Motivi Contatto	Conteggio di N. Progressivo
F	Chiamata Internazionale fuori orario	0,02%
	Emergenza	0,18%
	Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,29%
	Informazioni giuridiche	2,15%
	Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	17,20%
	Informazioni sul servizio 1522	3,69%
	Numeri utili per chiamate fuori target	5,08%
	Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,11%
	Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,03%
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	4,88%
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	47,18%
	Segnalazione di un caso di violenza	10,35%
	Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,46%
F Totale		91,63%
M	Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,15%
	Informazioni giuridiche	0,24%
	Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1,37%
	Informazioni sul servizio 1522	0,59%
	Numeri utili per chiamate fuori target	1,33%
	Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,03%
	Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,08%
	Richiesta di aiuto vittima di stalking	0,60%
	Richiesta di aiuto vittima di violenza	1,20%
Segnalazione di un caso di violenza	2,73%	
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,03%	
M Totale		8,37%
Totale complessivo		100,00%

Mettendo in relazione il genere con la motivazione del contatto emergono alcuni dati degni di nota: la maggioranza delle volte in cui una donna ha contattato il 1522 lo ha fatto con una richiesta di aiuto per vittima di violenza (47.18%), oppure di informazioni sui Centri Antiviolenza (17.20%), di una richiesta di aiuto per Stalking (4.88%) .

Gli uomini che si rivolgono al servizio lo fanno invece per avere prioritariamente informazioni sulle attività del 1522 o per avere informazioni sui CAV (con un totale di 1.96%).

E' importante sottolineare come " le segnalazioni di casi di violenza" provengano da donne (10.35%) piuttosto che uomini (2.73%), sottolineando un coinvolgimento ed una attenzione maggiore a tematiche legate alla violenza.

Per Regione:

Regione	Conteggio di N. Progressivo
Abruzzo	2,53%
Basilicata	0,56%
Calabria	3,04%
Campania	11,15%
Emilia-Romagna	6,16%
Friuli-Venezia Giulia	1,28%
Lazio	16,34%
Liguria	2,22%
Lombardia	15,11%
Marche	2,53%
Molise	0,29%
Piemonte	6,51%
Puglia	6,67%
Sardegna	2,51%
Sicilia	7,32%
Toscana	6,51%
Trentino-Alto Adige	1,07%
Umbria	1,03%
Valle d'Aosta	0,04%
Veneto	7,12%
Totale complessivo	100,00%

Un numero alto di chiamate si registra anche per le “*chiamate errate*” (16.49%) e quelle cosiddette “*fuori target*” (4.3%). Questi due dati, che sommati costituiscono il 20.79% delle chiamate indicano che le operatrici del 1522 rispondono, in generale, ad una necessità di ascolto che non viene trovata in altri servizi. Con riferimento all’epidemia da Covid-19, molte “*chiamate errate*” in questi tre mesi hanno interessato la sfera legata alla solitudine e ad un bisogno sociale di interagire con qualcuno, specialmente per persone sole e spesso anziane, oppure per richiedere info circa l’epidemia.

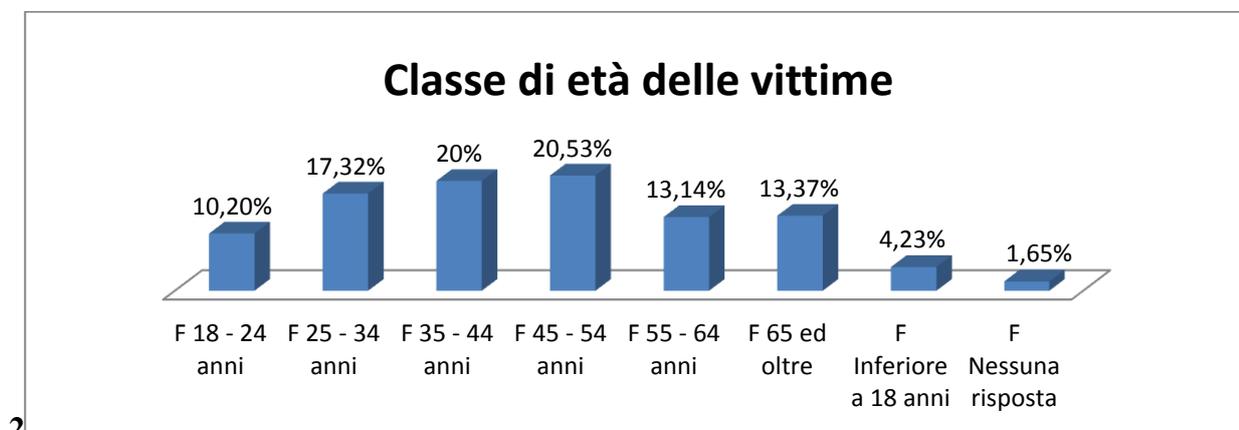
Un numero elevato si registra anche per le chiamate e chat registrate come “*molestie*” rivolte direttamente alle operatrici del 1522 (6.09%), si tratta di un fenomeno molto preoccupante che non può che riflettere una profonda intolleranza, oltre che denigrazione, nei confronti di chi supporta e sostiene le donne vittime di violenza di genere.

A. Le Caratteristiche anagrafiche delle vittime

Le vittime di violenza sono il larghissima parte donne con una percentuale di 91,63%.

Per quel che riguarda la Classe di età delle vittime, come si può vedere dal Grafico 2, le classi maggiormente interessate sono: la classe dai 35 ai 44 anni (19.36%) e la classe dai 45 ai 54 anni

(20.05%). Molto preoccupante è il dato della classe di età “inferiore ai 18 anni” con una percentuale di 4.57%. A seguire si analizzerà maggiormente il tipo di violenza subita dalle giovani.



L'attività di Accoglienza telefonica è stata realizzata attraverso idonei strumenti elaborati all'interno della metodologia di DD, dalla decodifica della domanda, alla valutazione della pericolosità, all'emersione dei bisogni, all'informazione sulle opportunità e i servizi del 1522 e dei Servizi Antiviolenza presenti sul territorio nazionale.

Questo spazio di ascolto ha rappresentato per molte un primo passo importante per uscire o tentare di uscire dall'isolamento e dalle difficoltà di una situazione di violenza.

Le statistiche relative ad un primo accesso al 1522 indicano che l'89,58% ha contattato il servizio per la prima volta.

Primo Contatto	Totale
N	10,42%
S	89,58%
Totale complessivo	100,00%

Servizio di accoglienza specializzato e professionale - Il modello di accoglienza telefonica del 1522 ha un carattere orientativo, informativo e di sostegno con l'obiettivo di offrire delle risposte competenti e professionali da parte delle operatrici e delle diverse figure professionali presenti (mediatrice, psicologa, legale, assistente sociale) che a vario titolo possono entrare in contatto con la persona vittima di violenza e con l'utenza in generale.

La capacità di ascolto sviluppata dall'equipe di DD consente un modello di accoglienza duttile, capace di far emergere una narrazione e quindi distinguere le varie forme di violenza ancora sommerse e di ideare una risposta adeguata in presenza di specifiche situazioni. Il 1522 diventa uno strumento di emersione delle varie forme di violenza.

A. La violenza subita

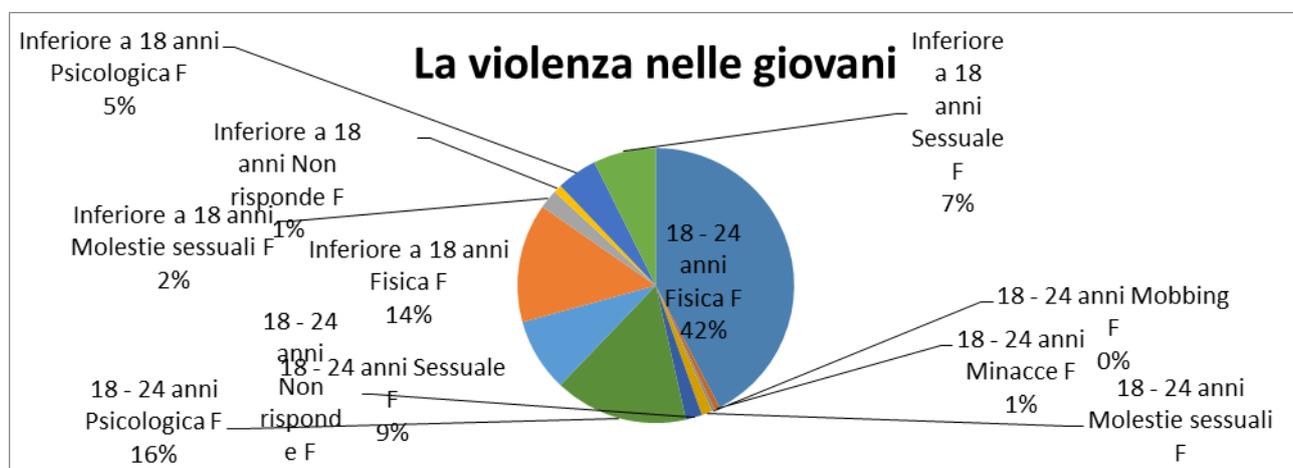
Per quanto riguarda i tipi di violenza subita il 51.10% dichiara di aver subito violenza fisica, il 31.38% psicologica, il 7.64% sessuale. Più basso il dato delle minacce (3.33%), della violenza economica (1.86%), del mobbing (0.39%) e molestie sessuali (1.13%), mentre il 3.16% ha preferito non dichiarare il tipo di violenza.

Rispetto alle donne, vittime di violenza che hanno contattato il 1522, il 2.93 % ha dichiarato di “aver paura di morire”, il 24.14% “ha paura o timore per la propria incolumità”, il 28.46% “prova ansia” ed infine il 21.81% “prova un grave stato di soggezione”.

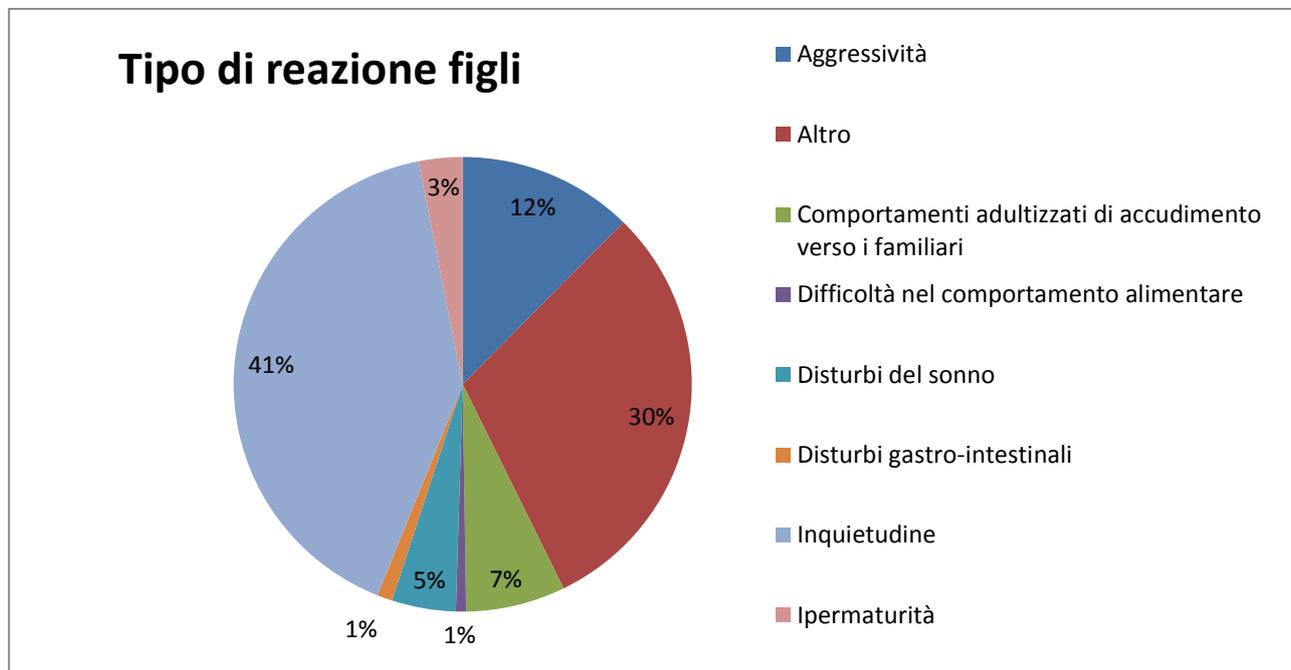
Per quanto riguarda l’utenza maschile che ha contattato il 1522 riferendo di aver subito violenza, il 47.46% riferisce di aver subito violenza fisica e il 24.28% di aver invece subito violenza psicologica.

Dall’esperienza trentennale dell’Associazione Differenza Donna, sappiamo che il fenomeno della violenza di genere è molto più ampio e diffuso di quanto viene ad oggi denunciato. Le denunce infatti rappresentano solo la punta dell’iceberg della violenza maschile contro le donne, come si vedrà dall’analisi dei dati, ancora oggi il 38.8% delle donne vittime di violenza, riferiscono di non aver denunciato. Rispetto alla denuncia, il dato sicuramente preoccupante è che il 10.18% ha ritirato la denuncia per paura, il 20.78% per paura del violento, il 7.12% perché “non ha un posto sicuro dove andare”, e il 26.12% perché “non vuole compromettere la famiglia”.

Riprendendo i dati anagrafici delle vittime ed aggiungendo il dato della violenza subita, nel Grafico 2 sono stati inseriti i dati circa la violenza subita dalle giovani (comprendendo la classe di età “inferiore ai 18 anni” e la classe di età “dai 18 ai 24 anni”.



Il sistema ha registrato 240 chiamate dove veniva riferito che i figli subiscono direttamente violenza, mentre in 840 schede che i figli assistono alle violenze. Qui di seguito i dati relativi alle reazioni dei figli della vittima.



Per quanto riguarda gli autori delle violenze troviamo il 90.35% degli uomini, il 6.32% delle donne e un 3.33% che non ha voluto rispondere chi fosse l'autore della violenza.

In merito alla classe di età degli autori della violenza la percentuale più alta riguarda la classe di età "35-44 anni" (18.94%) a seguire la classe di età "65 ed oltre" (18.18%), la classe di età "45-54" (16.56%), la classe di età "55-64" (16.13%), la classe di età "25-34" con una percentuale di 11.26, finendo con la classe di età "18-24" (6.49%) e con la classe di età "inferiore ai 18 anni" 0.97%.

Con una percentuale di 11.47% la vittima non ha voluto rispondere circa l'età dell'autore.

In merito al tipo di rapporto che gli autori della violenza hanno con la vittima, abbiamo una percentuale di 37.18% per il Marito, Convivente 12.50%, per poi passare ad ex convivente 5.19% ed ex marito 4.72%, sottolineando ancora oggi un problema reale: la violenza è agita principalmente da uomini dentro le mura domestiche.

Altro	1,08%
Altro familiare	2,49%
Amico	1,72%
Collega - Datore di lavoro	1,45%

Conoscente	2,19%
Convivente	12,50%
Ex Convivente	5,19%
Ex Marito	4,72%
Ex Partner	6,17%
Figlio	5,12%
Fratello	2,80%
Marito	39,56%
Non Risponde	0,57%
Padre / Madre	6,87%
Partner	5,15%
Partner Occasionale	0,57%
Paziente / Cliente	0,07%
Sconosciuto	0,71%
Vicino	1,08%
Totale complessivo	100,00%

Consulenze in ambito psicologico, legale, sociale, linguistico – In alcune situazioni si è reputato necessario offrire una consulenza specializzata e professionale in linea con il modello di intervento che prevede **l'integrazione di diverse professionalità**: giuridico-legale, psicologico, sociale, linguistiche-culturali e di comunicazione.

L'attività di consulenza legale è stata fornita come primo orientamento sui propri diritti, in particolare in merito a responsabilità genitoriale, strumenti di difesa e azione giudiziaria in tema di diritto di famiglia e dei minori, diritto del lavoro e previdenza, diritto penale, diritto dell'immigrazione e protezione internazionale, diritto internazionale privato e cooperazione giudiziaria europea.

Nel periodo in esame, le chiamate pervenute al 1522 con richiesta di informazioni giuridiche sono state 174, e di queste 41 sono state prese in carico da avvocate esperte.

Informazione	Totale Percentuale
Reato di atti persecutori e provvedimento di ammonimento (Legge n.38)	17,24%
La separazione personale	14,94%
Cos'è la denuncia e come si fa	12,64%

Norme contro il maltrattamento in famiglia o verso i minori	10,34%
Patrocinio a spese dello stato per le cause civili (gratuito patrocinio)	8,05%
Norme contro la violenza nelle relazioni familiari (Legge n.154)	6,9%
Il divorzio	5,75%
Le funzioni del Tribunale dei Minorenni	5,17%
Violazione degli obblighi di assistenza familiare	4,6%
Cos'è la querela e come si fa	4,02%
L'assegno di mantenimento	4,02%
Il gratuito patrocinio nei procedimenti penali	2,87%
La violenza sessuale contro i minori	1,15%
La legge contro la violenza sessuale	1,15%
Legge femminicidio	0,57%
Tratta Ex Art. 18 Decreto 286 del 1998	0,57%
Totale	100%

Alle persone che hanno chiamato sono state fornite tutte le indicazioni sulla gestione della situazione o dell'emergenza e si è attivato ove necessario la rete dei servizi.

Di seguito la griglia riassuntiva in percentuali rispetto all'invio alla Rete territoriale Antiviolenza e non:

	Dati
Tipo Servizio	Conteggio di N. Progressivo
114	0,41%
118	0,23%
112 - Stazioni Carabinieri	1,78%
113 - Commissariati PS	0,82%
Caritas	0,34%
Case protette e di accoglienza	5,72%
Centri con solo servizi antistalking	0,18%
Centri e Servizi Antiviolenza	83,46%
Centri impiego	0,11%
Consultori familiari	0,75%
DSM	0,57%
Numero Anti Tratta (800 290 290)	0,09%
Pronto soccorso	0,32%
Pronto soccorso dedicati	0,09%
Questure	0,18%
Servizi di psicologia ASL	1,99%
Servizi sociali	2,47%
UNAR (800 90 10 10)	0,46%
Totale complessivo	100,00%

A seguito del contatto telefonico può risultare necessaria un'attivazione immediata della rete territoriale per cure mediche, urgente ospitalità, a tutela e protezione (Forze dell'Ordine), come nei casi di emergenza.

Un passaggio centrale dell'accoglienza telefonica è stato fornire informazioni dettagliate e mirate sui servizi, sulle procedure e sulle prestazioni erogate.

Discriminazioni multiple

Oltre alle tante e differenti forme di violenza che si possono distribuire nelle varie fasi di vita delle donne, dalla nascita sino alla età più matura, la violenza viene agita dagli autori anche su target differenti, dalle donne più strutturate alle donne con vulnerabilità. Nelle donne con vulnerabilità la presenza di discriminazioni multiple rende questa presa di parola ancora più difficile per differenti ragioni: spesso non sono riconosciute come target di possibili vittime e quindi non sono mai state protagoniste di campagne di sensibilizzazione, restano invisibili per la società da cui continuano ad essere escluse, anche dagli stessi servizi che dovrebbero essere a loro dedicati. Molte sono le vittime di discriminazioni multiple: donne con disabilità, donne migranti, donne anziane, donne appartenenti a minoranze etniche. Il 1522 può essere uno strumento strategico di facilitazione

dell'emersione della violenza non solo perché gratuito e accessibile 24 ore su 24 ma soprattutto per innovative capacità di ascolto, informazione e comunicazione.

Le persone che hanno dichiarato di avere una disabilità risultano essere 495.

Le donne costituiscono oltre il 50% della popolazione in spostamento da un paese all'altro nel mondo e sono le principali artefici del cambiamento sociale e politico della società di provenienza e delle società di destinazione: migrano per necessità economica o per calamità naturali, fuggono da guerre e/o da persecuzioni e stigmatizzazioni sessiste, ma sempre portano con sé nel viaggio la forza che deriva dal desiderio di cambiare la propria vita. Nei primi tre mesi di gestione del 1522, il sistema ha registrato 396 donne di origine straniera che hanno contattato il 1522.

Le nazionalità maggiormente coinvolte sono: Romania (12.88%), Marocco (9.34%), Brasile (7.83%), Perù (7.58%) ed Albania (4.55%).

Ascolto telefonico delle donne che hanno già chiamato in precedenza il 1522. Le persone che hanno già avuto contatti con il 1522 sono state il 10,61% del totale delle chiamate valide, ed è stato loro fornito uno spazio d'ascolto e la possibilità di sviluppare, verificare e consolidare una risposta individualizzata specifica per la loro situazione.

Verifica dell'effettiva presa in carico della vittima da parte dei servizi indicati o contattati direttamente dal call center - In alcuni casi è stato possibile monitorare e verificare tramite follow up con la donna e con l'intera rete attivata e coinvolta l'effettiva presa in carico della situazione. Questo ha consentito di ottimizzare e coordinare i singoli interventi. Sarà importante anche per il prossimo trimestre incrementare questa azione al fine di costruire un invio sempre più efficace ed efficiente.