

**RELAZIONE TRIMESTRALE
SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
APRILE – MAGGIO – GIUGNO
2022**

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

A - Servizio di gestione del Centralino 1522

Il 1522 - numero di pubblica utilità messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità della 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.

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.

Anche durante il suddetto periodo, come da normativa vigente, la gestione organizzativa ha applicato tutte le misure in materia di prevenzione del virus SARS-CoV-2, garantendo continuità dell'impianto organizzativo di base.

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 11 lingue diverse oltre l'Italiano (Inglese, francese, arabo, spagnolo, albanese, polacco, tedesco, portoghese, farsi, ucraino, russo). È dedicato alle vittime di violenza e di stalking .

I numeri e i commenti sono sempre riferiti all'unità di rilevazione che è la chiamata (telefonica e via chat).

Il conteggio dei flussi per esito di contatto sono così ripartiti nel trimestre di riferimento:

Chiamate valide e non valide al numero 1522 per esito della chiamata. *Valori assoluti*

Periodo	aprile 2022 - giugno 2022
Numero chiamate entrate in coda	11.892
Numero chiamate risposte	10.891
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	682
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	319
Numero di chiamate in blacklist	7.151
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	7.447
Durata chiamate risposte	928:27:47
Totale	26.490

Le chiamate arrivate e registrate per via telefonica sono state **10.225**, **1.812** via Chat.

Le chiamate registrate in totale sono state **12.037**.

Così distribuite per sesso:

F	7273
M	1644
non identificato	3120
Totale complessivo	12037

A rispondere al telefono e alla chat, anche durante la fascia oraria notturna ci sono H24 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.

Conteggio schede sulla base dell'orario e del giorno della settimana

Ore	Lunedì		Martedì		Mercoledì		Giovedì		Venerdì		Sabato		Domenica		Totale complessivo
	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	Chat	Chiamata telefonica	
0	16	26	11	26	14	44	10	26	15	19	9	29	24	27	296
1	12	30	13	22	16	24	12	18	14	21	8	19	10	15	234
2	3	10	11	9	3	27	5	16	2	8	8	17	11	11	141
3	5	9	7	12	1	9	1	4		6		10	9	10	83
4	1		2	8		3	2	14	1	13	1	7	4	20	76
5		8	2	6	2	5		4	1	4	5	5	2	7	51
6	2	9	3	10	3	39	1	11	1	16	1	10		6	112
7	17	45	7	51	14	52	16	58	21	62	9	59	11	33	455
8	10	57	14	112	17	96	15	83	11	65	13	79	11	66	649
9	6	100	11	82	3	81	2	76	12	88	3	82	8	40	594
10	4	81	10	93	18	97	8	94	15	109	5	55	4	67	660
11	6	110	12	95	5	95	16	104	14	109	9	100	21	65	761
12	14	70	15	103	17	96	9	85	16	78	17	89	22	77	708
13	19	111	20	134	9	96	27	95	11	84	15	92	9	64	786
14	5	93	5	99	17	89	14	91	17	90	16	85	15	59	695
15	8	103	22	115	13	114	12	89	10	109	6	86	10	61	758
16	11	103	6	84	13	97	21	76	7	79	10	82	7	76	672
17	21	103	13	98	10	93	15	121	11	85	6	82	8	83	749
18	16	106	13	116	17	84	16	77	17	77	11	80	13	82	725
19	16	92	27	91	14	87	10	82	10	86	18	90	12	89	724
20	10	85	15	68	5	74	15	62	14	84	10	54	12	64	572
21	9	62	16	81	8	55	15	52	17	54	7	61	9	56	502
22	16	66	9	66	10	68	13	90	17	50	10	49	22	53	539
23	13	55	20	45	19	36	19	48	14	41	21	80	16	32	459
Totale	240	1534	284	1626	248	1561	274	1476	268	1437	218	1402	270	1163	12001

Le richieste di aiuto che arrivano al 1522 si mantengono costanti tutti i giorni sebbene diminuiscano lievemente nel fine settimana, nelle giornate di sabato e domenica. L'accesso al Servizio tramite chat, invece, rimane sostanzialmente invariato nel corso della settimana.

La ripartizione sul trimestre delle chiamate è così distribuita:

⊕ apr	3814
⊕ mag	4012
⊕ giu	4211
Totale complessivo	12037

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 anti violenza 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. La verifica dell'effettiva presa in carico da parte dei servizi territoriali avviene, ove ritenuto necessario al buon fine della risposta d'aiuto, tramite chiamata diretta da parte del 1522 ai servizi. In altri casi è la stessa persona che fornisce aggiornamenti sull'esito positivo dell'invio, richiamando al 1522.

Il 1522 in questo trimestre è stato un valido riferimento per **188** operatori e operatrici esterni in contatto con il 1522 (*Centri Antiviolenza, Case Rifugio, Servizi Sociali, Istituzioni, Magistratura, Servizi Sanitari, Forze dell'Ordine*).

Gli operatori hanno principalmente fatto richiesta di avere informazioni su Centri Antiviolenza Nazionali e per segnalare un caso di violenza, ma anche avere informazioni sul 1522.

Utenti per regione di provenienza

In relazione alle regioni di provenienza dei contatti al 1522, nel **50,20 %** delle chiamate non è stato possibile registrare la Provenienza regionale in quanto non fornita dal soggetto chiamante, che prevalentemente motiva tale scelta come maggiore garanzia del proprio anonimato. In altri casi si tratta di motivi della chiamata fuori target (chiamata errata, scherzo...).

Conteggio contatti a seconda della regione di provenienza

	6042	50,20%
Lombardia	953	7,92%
Lazio	869	7,22%
Campania	582	4,84%
Veneto	493	4,10%
Piemonte	436	3,62%
Emilia-Romagna	406	3,37%
Puglia	392	3,26%
Sicilia	382	3,17%
Toscana	365	3,03%
Sardegna	195	1,62%
Calabria	177	1,47%
Marche	152	1,26%
Liguria	144	1,20%
Abruzzo	125	1,04%
Umbria	86	0,71%
Friuli-Venezia Giulia	80	0,66%
Trentino-Alto Adige	75	0,62%
Basilicata	47	0,39%
Molise	30	0,25%
Valle d'Aosta	6	0,05%
Totale complessivo	12037	100,00%

- chiamate e chat valide, provenienti da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi o per altre persone facenti parte della propria rete amicale e/o parentale;
- chiamate non valide in quanto provenienti da utenti il cui scopo non è quello di chiedere aiuto bensì quello di scherzare o denigrare le operatrici e chiamate fatte per errori non intenzionali.

Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi della chiamata.

Periodo 1° Aprile al 30 Giugno 2022. Valori assoluti

Chiamata errata	3628
Informazioni sul servizio 1522	2319
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2070
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1164
Numeri utili per chiamate fuori target	1136
Molestatore	801
Segnalazione di un caso di violenza	361
Richiesta di aiuto vittima di stalking	277
Informazioni giuridiche	188
Scherzo	46
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	27
Emergenza	11
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	7
Segnalazione su Media	1
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Totale complessivo	12037

Le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono **4.475**.

Chiamata errata	3628
Molestatore	801
Scherzo	46
Totale complessivo	4475

Conteggio delle chiamate distribuite per motivi di contatto

ripartite in valori assoluti e percentuali

Informazioni sul servizio 1522	2319	30,67%
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2070	27,37%
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1164	15,39%
Numeri utili per chiamate fuori target	1136	15,02%
Segnalazione di un caso di violenza	361	4,77%
Richiesta di aiuto vittima di stalking	277	3,66%
Informazioni giuridiche	188	2,49%
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	27	0,36%
Emergenza	11	0,15%
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	7	0,09%
Segnalazione su Media	1	0,01%
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1	0,01%
Totale complessivo	7562	100,00%

In questo periodo il motivo della chiamata tramite chat “valide” (1.319)

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

Da un’analisi del dato relativo a motivo della chiamata in chat “Richiesta di aiuto vittima di violenza” e “Richiesta di aiuto vittima di stalking”, emerge che le richieste di aiuto sono pervenute prevalentemente dalle persone di genere femminile con fascia di età che va da inferiore ai 18 anni ai 54 anni.

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)

Chi sono le vittime della violenza che cercano aiuto

Nel **91,07%** dei casi le donne vittime che si rivolgono al 1522 in cerca di aiuto sono al primo contatto e il **6,83%** di queste lo ha contattato più volte.

Sulla base delle informazioni delle donne che hanno fornito i loro dati è stato possibile procedere alle statistiche seguenti riguardanti:

- **Classi d’età:**

18 - 24 anni	275	11,42%
25 - 34 anni	465	19,31%
35 - 44 anni	609	25,29%
45 - 54 anni	473	19,64%
55 - 64 anni	217	9,01%
65 ed oltre	172	7,14%
Inferiore a 18 anni	73	3,03%
Nessuna risposta	124	5,15%
Totale complessivo	2408	100,00%

- **Variabili socio-anagrafiche:**

Stato civile

Nubile/Celibe	1147	45,16%
Coniugata/o	874	34,41%
Separata/o	247	9,72%
Non risponde	112	4,41%
Divorziata/o	94	3,70%
Vedova/o	66	2,60%
Totale complessivo	2540	100,00%

Condizione occupazionale

Occupata/o	1072	42,17%
Disoccupata/o	426	16,76%
Non risponde	272	10,70%
Studentessa/Studente	248	9,76%
Casalinga/o	216	8,50%
Pensionata/o	151	5,94%
Lavoratrice/tore in nero	81	3,19%
Inoccupata/o	39	1,53%
Ritirata/o o inabile al lavoro	37	1,46%
Totale complessivo	2542	100,00%

Titolo di studio

Licenza Media Superiore	620	39,67%
Laurea o Diploma di laurea	377	24,12%
Non risponde	371	23,74%
Licenza Media Inferiore	176	11,26%
Licenza Elementare	19	1,22%
Totale complessivo	1563	100,00%

Nazionalità

Straniera	363	14,17%
Italiana	2198	85,83%
Totale complessivo	2561	100,00%

Donne migranti vittime di violenza - Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state **363**.

Richiesta di aiuto vittima di violenza	267
Segnalazione di un caso di violenza	75
Richiesta di aiuto vittima di stalking	21
Totale complessivo	363

Tavola Nazionalità maggiormente presenti nelle donne vittime di violenza. Valori assoluti

Richiesta di aiuto vittima di violenza	
Romania	35
Brasile	22
Perù	21
Albania	21
Moldavia	17
Ucraina	13
Russia	12
Marocco	12
Ecuador	8
Polonia	7
Pakistan	6
Spagna	6
Tunisia	5
Nigeria	5
Venezuela	5
Repubblica Dominicana	4
Argentina	4
Colombia	4
Germania	4
Bulgaria	4
Regno Unito	3
Cina	3
Filippine	3
Cuba	3
Egitto	3
Messico	2
Kazakistan	2
Slovacchia	2
Uruguay	2
Bolivia	2
Croazia	2
Repubblica del Congo	1
Francia	1
Repubblica di Macedonia	1
Mauritius	1
Bosnia ed Erzegovina	1
Ghana	1
Repubblica Democratica del Congo	1
Senegal	1

Kenya	1
Kosovo	1
Iran	1
India	1
Serbia	1
Svizzera	1
Guatemala	1
Sri Lanka	1
Ungheria	1
Bielorussia	1
Burkina Faso	1
Ciad	1
El Salvador	1
Paesi Bassi	1
Libano	1
Lituania	1
Segnalazione di un caso di violenza	
Marocco	9
Romania	6
Perù	5
Albania	5
Sri Lanka	4
Colombia	4
Nigeria	4
Ucraina	4
Brasile	3
El Salvador	2
Egitto	2
Niger	2
Gambia	2
India	2
Spagna	1
Cina	1
Paesi Bassi	1
Costa d'Avorio	1
Repubblica di Macedonia	1
Uganda	1
Svizzera	1
Croazia	1
Pakistan	1
Kosovo	1
Regno Unito	1
Cuba	1
Filippine	1
Moldavia	1
Bangladesh	1
Ecuador	1

Georgia	1
Camerun	1
Vietnam	1
Iran	1
Kenya	1
Richiesta di aiuto vittima di stalking	
Romania	9
Brasile	3
Perù	2
Ucraina	1
Polonia	1
Argentina	1
Tunisia	1
Colombia	1
Albania	1
Indonesia	1
Totale complessivo	362

Le forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti sono descritte nella tavola successiva.

Fisica	202
Psicologica	108
Minacce	26
Sessuale	10
Molestie sessuali	4
Non risponde	3
Tratta	1
Economica	1
Totale complessivo	355

Qual è la violenza subita

La violenza denunciata al telefono è per lo più di tipo fisico (47,04%) e psicologica (35,76%).

Fisica	1176	47,04%
Psicologica	894	35,76%
Minacce	171	6,84%
Sessuale	128	5,12%
Molestie sessuali	69	2,76%
Non risponde	33	1,32%
Economica	22	0,88%
Mobbing	6	0,24%
Tratta	1	0,04%
Totale complessivo	2500	100,00%

L'autore della violenza

La violenza riferita dalle donne al 1522 è soprattutto una violenza nella coppia o in famiglia:

Marito / Moglie	788	31,37%
Ex Partner	336	13,38%
Convivente	329	13,10%
Partner	200	7,96%
Padre / Madre	136	5,41%
Ex Convivente	128	5,10%
Ex Marito / Ex Moglie	128	5,10%
Figlio / Figlia	113	4,50%
Conoscente	86	3,42%
Collega - Datore di lavoro	47	1,87%
Fratello / Sorella	42	1,67%
Sconosciuto	39	1,55%
Partner Occasionale	36	1,43%
Amico/a	31	1,23%
Vicino	26	1,04%
Altro familiare	20	0,80%
Altro	13	0,52%
Partner (convivente o meno) del genitore	11	0,44%
Paziente / Cliente	2	0,08%
Non Risponde	1	0,04%
Totale complessivo	2512	100,00%

La maggior parte degli autori delle violenze, al contrario delle vittime, è un uomo (**95,63%**)

Gli autori sono nel **88,79%** italiani.

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 regionali. . 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
- 14 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 Qualita'
- Esperta in donne lesbiche vittime di violenza
- 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.

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 e con le Referenti Regionali è stato 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. Si è proceduto ad inviare al DPO, come feedback del monitoraggio, la rappresentazione dell'attuale distribuzione dei Centri Antiviolenza e delle Case Rifugio e Centri di accoglienza sul territorio nazionale.

Il 1522 dovendo garantire l'anonimato, non ha modo di verificare l'effettiva presa in carico delle vittime di violenza, può invece monitorare le procedure gestite in emergenza e eventuali disservizi.

Dott.ssa Elisa Ercoli
Legale rappresentante
Associazione Differenza Donna APS



Ass. Differenza Donna
Via della Lungara, 19
00165 ROMA
Cod. Fisc. 96126560588