



**RELAZIONE TRIMESTRALE
SULLE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 1522
LUGLIO – AGOSTO – SETTEMBRE
2022**

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 Luglio, Agosto, Settembre 2022.

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.

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.

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	luglio 2022 - settembre 2022
Numero chiamate entrate in coda	11.558
Numero chiamate risposte	10.618
Numero chiamate non risposte (e quindi finite in segreteria)	555
Numero chiamate chiuse durante l'attesa in coda	385
Numero di chiamate in blacklist	4.764
Chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto	7.725
Durata chiamate risposte	857:53:54
Totale	24.047

I contatti registrati sul sistema applicativo giunti al 1522 per via telefonica sono stati **9.651** (sul numero dei flussi in entrata alla centralina - 10.618 chiamate risposte e 555 chiamate finite in segreteria, per un totale di 11.173). I contatti registrati sul sistema applicativo in totale (canale telefonico e canale chat) sono stati **11.463**.

Il totale dei contatti registrati sul sistema applicativo del 1522 sono così distribuiti per sesso:

F	6726
M	1688
non identificato	3049
Totale complessivo	11463

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 2 - 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	25	32	6	25	20	34	21	51	24	27	9	16	24	28	342
1	6	19	5	13	15	23	7	24	7	11	6	23	9	22	190
2	2	14	2	4	5	8	5	9	2	13	7	16	4	21	112
3	2	10	3	12	7	4	3	9	2	21	2	6	4	15	100
4	2	8		6		5	1	2	3	3	5	10	2	23	70
5	3	3		1	3	8		12	2	11		5	3	9	60
6	1	7	1	21	3	11	1	16	2	10	1	5	3	5	87
7	14	77	19	83	10	52	3	70	19	92	6	51	18	69	583
8	22	81	16	58	7	58	18	71	10	69	12	79	7	58	566
9	7	90	12	86	10	77	6	66	11	72	7	46	6	55	545
10	15	97	13	94	5	85	8	105	11	72	7	83	11	56	662
11	9	121	16	110	9	98	9	94	13	100	16	96	12	65	768
12	13	82	35	105	17	98	13	77	15	96	17	96	15	88	761
13	9	95	20	92	11	116	10	77	12	76	13	90	16	41	678
14	15	91	25	87	5	99	19	80	15	94	11	71	18	53	683
15	15	112	23	85	11	124	8	122	17	88	16	63	13	54	751
16	13	79	12	75	19	91	9	81	7	83	15	74	17	68	643
17	15	97	10	69	10	96	16	69	10	69	18	74	13	44	610
18	9	89	24	82	11	92	20	81	15	104	14	60	13	95	709
19	10	87	14	75	10	85	17	89	6	99	9	80	11	59	651
20	4	55	16	76	15	55	8	57	11	64	14	55	8	56	494
21	21	64	14	48	9	65	6	61	9	60	20	79	14	65	535
22	10	47	15	48	15	59	13	39	12	55	9	61	19	63	465
23	9	56	15	61	16	45	15	30	11	27	8	32	14	35	374
Totale	251	1513	316	1416	243	1488	236	1392	246	1410	242	1265	274	1147	11439

I contatti 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 dei contatti tramite telefono, segreteria e chat è così distribuita:

⊕ lug	3875
⊕ ago	3941
⊕ set	3647
Totale complessivo	11463

*il dato fa riferimento all'estrazione compiuta direttamente dal sistema applicativo 1522

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 consultori

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 **257** 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.

Utenti per regione di provenienza

In relazione alle regioni di provenienza dei contatti al 1522, nel 52,55% 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

Abruzzo	122	1,06%
Basilicata	38	0,33%
Calabria	157	1,37%
Campania	567	4,95%
Emilia-Romagna	378	3,30%
Friuli-Venezia Giulia	77	0,67%
Lazio	810	7,07%
Liguria	128	1,12%
Lombardia	874	7,62%
Marche	135	1,18%
Molise	17	0,15%
Piemonte	382	3,33%
Puglia	351	3,06%
Sardegna	148	1,29%
Sicilia	370	3,23%
Toscana	319	2,78%
Trentino-Alto Adige	55	0,48%

Umbria	69	0,60%
Valle d'Aosta	6	0,05%
Veneto	436	3,80%
(vuoto)	6024	52,55%
Totale complessivo	11463	100,00%

Sulla base del motivo di contatto al 1522 è stato possibile delineare due principali macro-raggruppamenti:

- 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.

All'interno delle chiamate valide, le informazioni riportate sono state ulteriormente suddivise per le macro-categorie "utenti" e "vittime" laddove la categoria "vittime" include tutti coloro che hanno subito qualche forma di violenza e/o stalking e di cui si dispongono dettagli socio-anagrafici che negli altri utenti sono molto meno indagati.

Chiamate non valide e valide al numero 1522 per motivi di chiamata

Registrati sul sistema applicativo 1522

Periodo 1° Luglio al 30 Settembre 2022. Valori assoluti

Chiamata errata	3356
Richiesta di aiuto vittima di violenza	2123
Informazioni sul servizio 1522	2037
Numeri utili per chiamate fuori target	1115
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	1039
Molestatore	871
Segnalazione di un caso di violenza	346
Richiesta di aiuto vittima di stalking	240
Informazioni giuridiche	208
Scherzo	59
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	53
Emergenza	9
Chiamata Internazionale fuori orario	2
Richiesta di aiuto per Discriminazione	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	1
Segnalazione su Media	1
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	1
Totale complessivo	11463

Le chiamate non valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono:

Chiamata errata	3356
Molestatore	871
Scherzo	59
Totale complessivo	4286

Le chiamate valide al numero 1522 per motivi della chiamata sono **7.177**.

Chiamate valide registrate sul sistema applicativo 1522 per motivi di chiamata
Periodo 1° Luglio al 30 Settembre 2022. Valori assoluti e percentuali

Richiesta di aiuto vittima di violenza	29,58%	2123
Informazioni sul servizio 1522	28,38%	2037
Numeri utili per chiamate fuori target	15,54%	1115
Informazioni sui Centri Antiviolenza Nazionali	14,48%	1039
Segnalazione di un caso di violenza	4,82%	346
Richiesta di aiuto vittima di stalking	3,34%	240
Informazioni giuridiche	2,90%	208
Info. per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza	0,74%	53
Emergenza	0,13%	9
Chiamata Internazionale fuori orario	0,03%	2
Richiesta di aiuto per Discriminazione	0,03%	2
Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici	0,01%	1
Segnalazione su Media	0,01%	1
Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati	0,01%	1
Totale complessivo	100,00%	7177

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 le Richieste di aiuto da parte delle vittime della violenza (**2.123**), le richieste di informazioni sul servizio 1522 (**2.037**), numeri utili di chiamate fuori target (**1.115**) e le Informazioni sui centri Antiviolenza Nazionali (**1.039**).

Nel trimestre di riferimento sono state registrate **1.366 chat**.

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 65 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 (93,26%) dei casi le donne vittime che si rivolgono al 1522 in cerca di aiuto sono al primo contatto e il (6,74%) di queste lo ha contattato più volte.

E' stato possibile procedere alle statistiche seguenti, considerando che non per tutte le variabili i campi sono obbligatori, che non tutte le persone che contattano il 1522 forniscono tutte le informazioni e che in questa sezione rientrano esclusivamente i contatti che rientrano come *motivo di chiamata* tra coloro che fanno richiesta d'aiuto in quanto vittime. Ulteriore nota per la lettura delle seguenti statistiche che non sempre il totale dei contatti che rientrano nella categoria "vittime" corrisponde come totale per le singole variabili.

- **Classi d'età:**

18 - 24 anni	267	11,47%
25 - 34 anni	434	18,64%
35 - 44 anni	560	24,05%
45 - 54 anni	480	20,62%
55 - 64 anni	227	9,75%
65 ed oltre	191	8,20%
Inferiore a 18 anni	55	2,36%
Nessuna risposta	114	4,90%
Totale complessivo	2328	100,00%

- **Variabili socio-anagrafiche:**

Stato civile

Coniugata/o	903	36,29%
Divorziata/o	64	2,57%
Non risponde	160	6,43%
Nubile/Celibe	1084	43,57%
Separata/o	211	8,48%
Vedova/o	66	2,65%
Totale complessivo	2488	100,00%

Condizione occupazionale

Casalinga/o	169	6,80%
Disoccupata/o	471	18,95%
Inoccupata/o	49	1,97%
Lavoratrice/tore in nero	109	4,39%
Non risponde	354	14,25%
Occupata/o	925	37,22%
Pensionata/o	178	7,16%
Ritirata/o o inabile al lavoro	39	1,57%
Studentessa/Studente	191	7,69%
Totale complessivo	2485	100,00%

Titolo di studio

Licenza Media Superiore	479	36,59%
Non risponde	397	30,33%
Laurea o Diploma di laurea	305	23,30%
Licenza Media Inferiore	109	8,33%
Licenza Elementare	19	1,45%
Totale complessivo	1309	100,00%

Nazionalità

Migrante	359	14,33%
Italiana	2147	85,67%
Totale complessivo	2506	100,00%

Donne migranti vittime di violenza - Le donne migranti che hanno riferito di subire una qualche forma di violenza sono state **(359)**.

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

Migrante	359
Abcasia	1
Afghanistan	1
Albania	12
Algeria	2
Argentina	9
Austria	1
Bangladesh	2
Bielorussia	2
Bolivia	4
Brasile	37
Bulgaria	2
Camerun	1
Capo Verde	1
Cile	3
Cina	3
Colombia	5
Costa d'Avorio	2
Croazia	1
Cuba	4
Dominica	2
Ecuador	4
Egitto	5
El Salvador	3
Etiopia	1
Filippine	4
Francia	3
Germania	1
Ghana	1
Giappone	1
Grecia	1
India	1
Indonesia	1
Iran	2
Kazakistan	1
Kosovo	1
Libano	2
Libia	1
Lituania	3
Madagascar	1
Marocco	14
Mauritius	1
Messico	1
Moldavia	7
Niger	1
Nigeria	8
Pakistan	2
Panam	1
Perù	33
Polonia	13
Regno Unito	5
Repubblica Ceca	1
Repubblica del Congo	2
Repubblica di Macedonia	1
Repubblica Dominicana	5
Romania	45
Russia	10
Senegal	8
Serbia	2
Singapore	1
Siria	2
Slovacchia	1
Spagna	4
Sri Lanka	6
Stati Uniti d'America	1
Thailandia	1
Tunisia	8
Turchia	1
Tuvalu	1
Ucraina	31
Venezuela	7
(vuoto)	3
Totale complessivo	359

Le forme di violenza maggiormente subite dalle donne migranti

Migrante	359
Economica	5
Fisica	236
Minacce	17
Mobbing	1
Molestie sessuali	5
Non risponde	2
Psicologica	76
Sessuale	11
(vuoto)	6

Interessante il dato che fa riferimento al maggior riconoscimento della violenza fisica, psicologica, minacce e sessuale e nettamente inferiore il dato per quanto riguarda la violenza economica.

Qual è la violenza subita

Sempre tenendo conto dei dati raccolti per la categoria “vittima”, la violenza raccontata alle operatrici del 1522 è per lo più di tipo fisico (**49,43%**) e psicologica (**34,04%**).

Fisica	1211	49,43%
Psicologica	834	34,04%
Sessuale	165	6,73%
Minacce	125	5,10%
Molestie sessuali	52	2,12%
Non risponde	30	1,22%
Economica	29	1,18%
Mobbing	4	0,16%
Totale complessivo	2450	100,00%

L'autore della violenza

Anche per questa categoria le statistiche seguenti fanno riferimento solo al totale delle informazioni raccolte o che è stato possibile raccogliere, tenendo conto che ad oggi il sistema applicativo non consente per tutte le variabili di poter dettagliare il “non dato raccolto” e il “non risponde”. Pertanto non tutti i totali delle singole variabili sono confrontabili tra loro, in quanto in alcune è stato possibile più di altre raccogliere quella specifica informazione.

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

Marito / Moglie	816	33,42%
Convivente	332	13,60%
Ex Partner	270	11,06%
Partner	204	8,35%
Padre / Madre	140	5,73%
Ex Convivente	127	5,20%
Figlio / Figlia	116	4,75%
Ex Marito / Ex Moglie	94	3,85%
Conoscente	79	3,24%
Collega - Datore di lavoro	47	1,92%
Sconosciuto	44	1,80%
Fratello / Sorella	42	1,72%
Vicino	35	1,43%
Altro familiare	25	1,02%
Amico/a	22	0,90%
Partner Occasionale	18	0,74%
Altro	16	0,66%
Partner (convivente o meno) del genitore	8	0,33%
Non Risponde	5	0,20%
Paziente / Cliente	2	0,08%
Totale complessivo	2442	100,00%

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 regolare 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 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 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.

Dovendo il 1522 garantire l'anonimato non è possibile monitorare l'effettiva presa in carico delle vittime di violenza. Il 1522 può monitorare eventuali disservizi e seguire e accompagnare le procedure gestite in emergenza.

Dott.ssa Elisa Ercoli
Legale rappresentante

